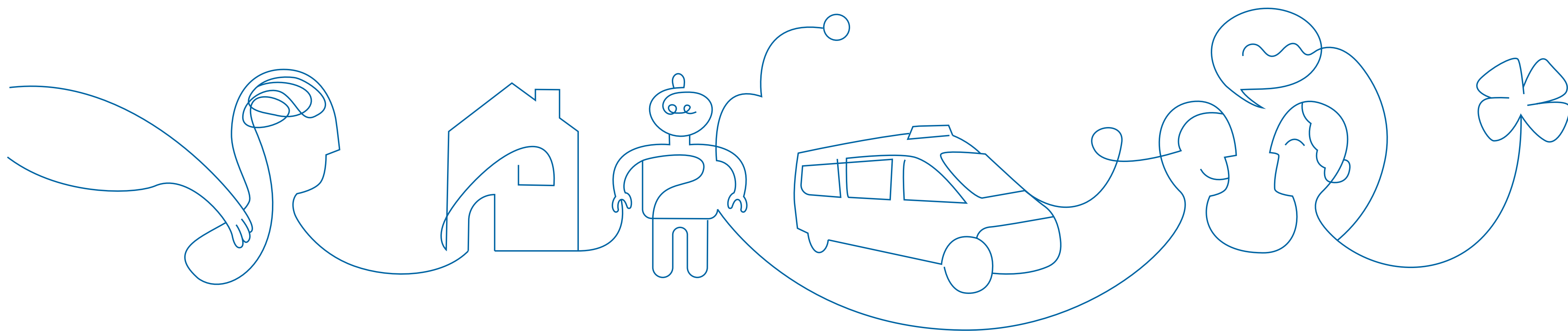


Kwaliteitsbeeld 2025



01-06-2026

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

Inhoud



Over InteraktContour	3	D. Undercover Nurse	14	D. Professionals	34
Voorwoord	4	E. Vrijheid & veiligheid	15	E. Expert zijn	38
Kwaliteitssysteem	6	F. Klachten	16	F. Duurzaamheid	41
Resultaten kwaliteit 2025	7	Thema's en projecten	18	G. Verblijf met Behandeling	43
A. ISO 9001 & MOPG	9	A. Competentiegericht Begeleiden	25	Woord van de Centrale Cliëntenraad	44
B. Cliëntveiligheid	11	B. Anders zorgen, Samen doen	27		
C. Cliënttevredenheid	13	C. Langer thuis met hersenletsel	29		

Over InteraktContour



InteraktContour biedt gespecialiseerde zorg aan volwassenen met niet-aangeboren hersenletsel door bijvoorbeeld een beroerte, ongeluk of een tumor. Onze slogan is 'Verder met hersenletsel'. Samen met cliënten, naasten, samenwerkingspartners, kennisinstututen én stakeholders.

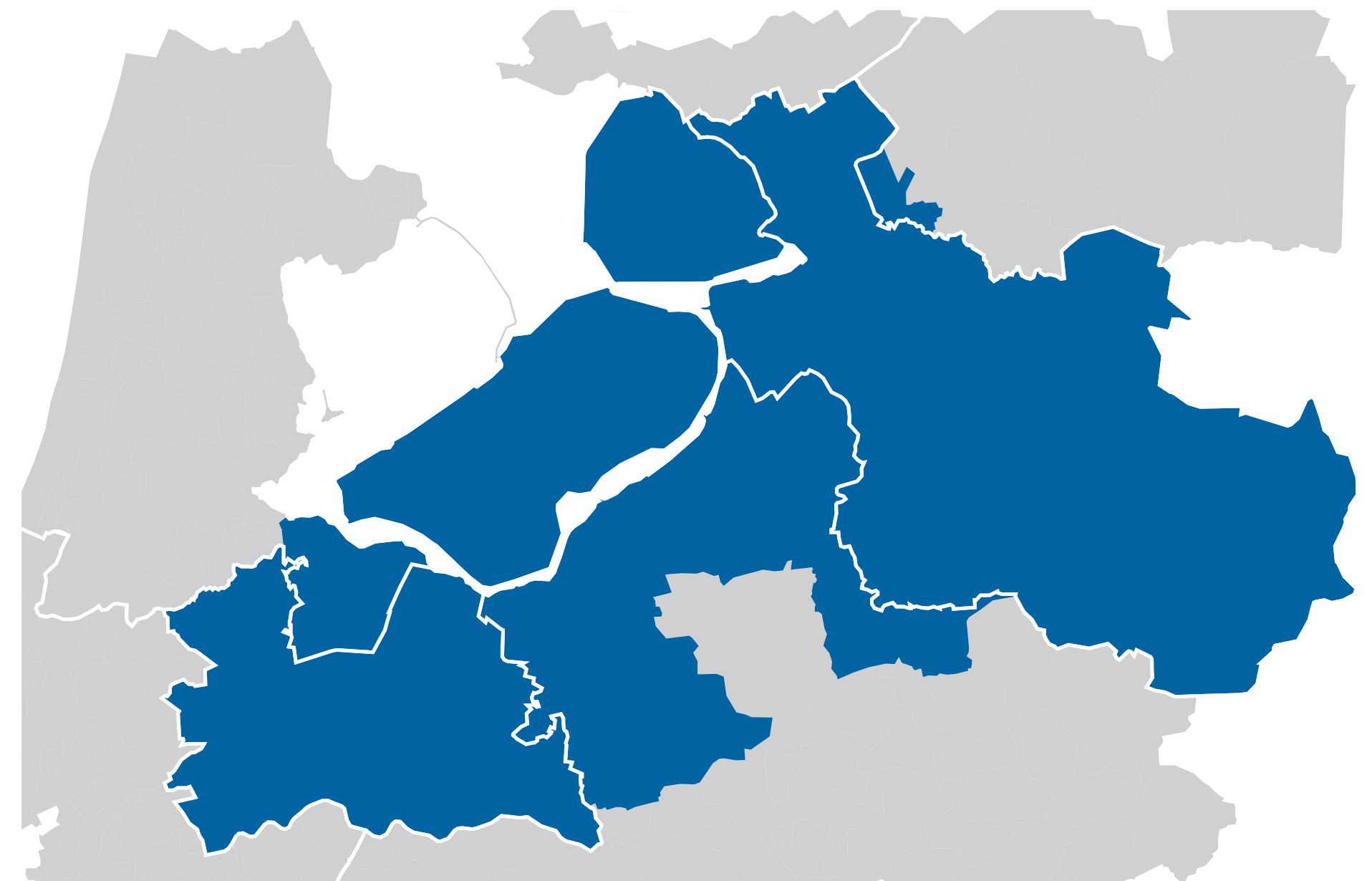
We bieden zorg vanuit 3 eenheden:

1. Zorg en Wonen (ZenW): wonen met 24-uurs zorg en ondersteuning in een appartement van InteraktContour
2. Maatschappelijke Ondersteuning (MO): dagbesteding en individuele begeleiding aan huis
3. Behandeling (BH): behandeling vanuit het landelijke behandelprogramma Hersenz

We hebben 30 woonlocaties, 39 dagbestedingslocaties en 8 behandellocaties in Midden- en Oost-Nederland.

Naast het bovenstaande bieden wij:

- *InteraktContour arbeidsre-integratie* is dé specialist op het gebied van arbeidsre-integratie voor werknemers en werkzoekenden met diverse uitdagingen.
- Via *Mantelzorg Match* kunnen inwoners van de gemeente Utrecht de zorg voor een naaste of partner voor een paar uur overdragen aan een deskundige vrijwilliger.



Voorwoord



Met trots presenteren wij het kwaliteitsbeeld van onze organisatie.

Eind 2025 startten wij als nieuw bestuurlijk duo. Wij vonden elkaar in onze gezamenlijke verantwoordelijkheid: het borgen van kwaliteit en veiligheid van zorg voor mensen met NAH. Onze primaire gezamenlijke focus maakt het vanzelfsprekend om onze ervaringen van het afgelopen jaar te delen. Dit kwaliteitsbeeld laat niet alleen zien wat wij in 2025 bereikten en waar we aan hebben gewerkt, maar vooral wat ons elke dag drijft: mensen ondersteunen om zo goed mogelijk te leven met NAH, in elke fase en met iedere zorgvraag.

Het afgelopen jaar kenmerkte zich door bijzondere en mooie ontwikkelingen in onze organisatie. We richtten onze aandacht op zowel de verdere inrichting van onze organisatie als op de doorontwikkeling van de kwaliteit van zorg voor cliënten en hun naasten. Het was een jaar waarin onze koers steeds duidelijker werd voor medewerkers, cliënten en naasten.

Sinds 2025 beschikken we over een belangrijke aanvullende pijler: onze besturingsfilosofie en het programma voor organisatieontwikkeling. Hiermee geven we concreet invulling aan onze rol als expert in NAH-zorg

en als regionale samenwerkingspartner. We zijn trots op de totstandkoming van deze pijler en de eerste zichtbare resultaten binnen de organisatie.

De samenstelling en opzet van het programma Organisatieontwikkeling sluiten nauw aan bij onze uitgangspunten. We kijken uit naar de gesprekken die we in 2026 met elkaar voeren om deze koers verder te versterken.

De verhalen, cijfers en voorbeelden in dit kwaliteitsbeeld geven een eerlijk en compleet beeld van waar wij nu staan. We laten zien waar we groeien, maar ook waar we nog te

leren hebben. Dat doen we samen – met cliënten, naasten, vrijwilligers, medewerkers en partners. Hun perspectieven vormen het fundament van de stappen die we zetten.

Het afgelopen jaar lieten onze teams opnieuw zien hoeveel professionaliteit, betrokkenheid en veerkracht er in onze organisatie aanwezig is. De beweging naar meer integraliteit, meer eigenaarschap en betere samenwerking tussen onze eenheden wordt steeds meer zichtbaar.

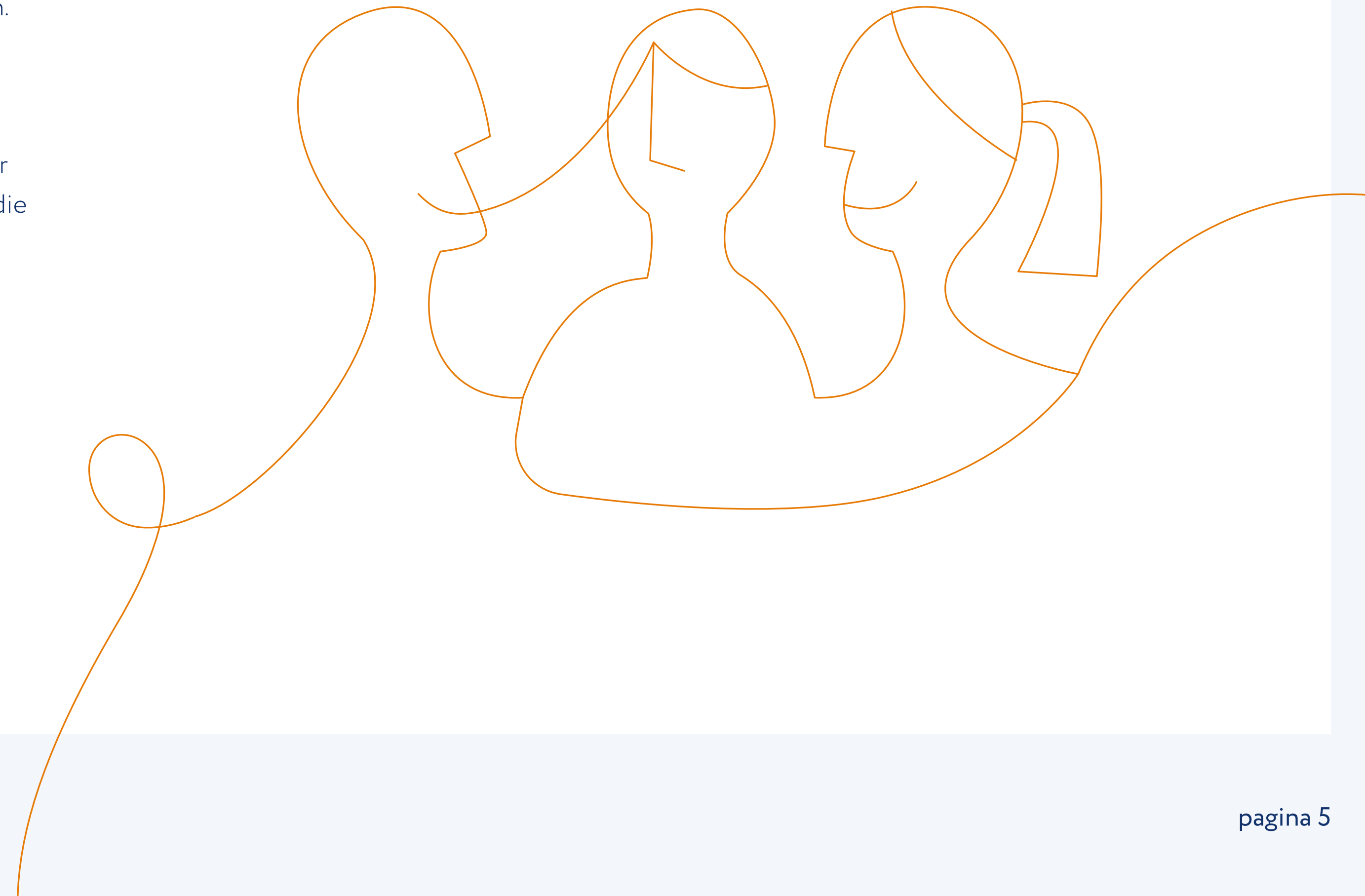
Tegelijkertijd zijn we in dit kwaliteitsbeeld nadrukkelijk kritisch op onszelf: op thema's waar verbetering nodig is en

waar onze aanpak en uitvoering nog onvoldoende consistent zijn. Die eerlijkheid vinden we belangrijk.

Alleen door scherp te kijken naar waar het schuurt, waar het nog niet goed genoeg is en waar risico's ontstaan, kunnen we de zorg daadwerkelijk versterken. Precies daarom is dit kwaliteitsbeeld van waarde. Het helpt ons te blijven leren, onszelf te blijven bevragen en samen te bouwen aan de zorg van morgen.

We willen iedereen die heeft bijgedragen aan dit kwaliteitsbeeld bedanken voor de inzet, het vakmanschap en de openheid. Samen blijven we werken aan zorg die veilig, mensgericht en toekomstbestendig is.

Gideon Alewijnse en Yvonne Hof
Raad van bestuur



Kwaliteitssysteem



Werken aan de kwaliteit van zorg

Om te werken aan een constante goede kwaliteit van zorg, ontwikkelde InteraktContour per zorgsoort een passende kwaliteitsmethode.

De zorgseenheid Maatschappelijke Ondersteuning werkt met de methode Maatschappelijke Ondersteuning Professioneel Gezond (MOPG). Een intern auditteam brengt verbeterpunten in beeld, die teams verwerken in hun jaarplannen. Daarnaast toetst CIIO jaarlijks de maatschappelijke ondersteuning aan de ISO 9001-normen.

De zorgseenheid Behandeling werkt volgens de kwaliteitscriteria van het Hersenz-keurmerk. De effectiviteit van behandelingen wordt gemeten via ROM-scores. In 2025 is Behandeling ook aangesloten op de externe toetsing door CIIO op de ISO 9001-normen. Een belangrijk verbeterpunt was het ontbreken van een interne auditsystematiek. Vanaf 2026

werkt Behandeling daarom met de MOPG-systematiek, aanvullend op de Hersenz-criteria.

Voor de zorgseenheid Zorg & Wonen is het werken aan de kwaliteit van zorg ingericht volgens de standaarden van het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. Dit Kompas is specifiek gericht op langdurige zorg (Wlz). Dit leidt tot het gebruik van verschillende kwaliteitsmethodieken naast elkaar. Voor het inrichten van het zorgproces rond de individuele cliënt werkt InteraktContour volgens de methode *Anders Zorgen, Samen Doen*. De ervaringen van cliënten worden gemeten met *Ben Ik Tevreden?*. Voor de professionele ontwikkeling wordt de methodiek *Alle Eenheden Professioneel Gezond* (AEPG) gebruikt. Hierbij voeren zorgteams uitgebreid het gesprek over een thema en de dilemma's die daarbij horen. In 2025 was het thema "intimiteit en seksualiteit". Daarna werkten de teams zelf uit hoe zij dit thema onderdeel maken van hun dagelijkse werk.

In 2025 startte Zorg & Wonen met een auditcyclus die wordt uitgevoerd door Undercover Nurse. In 2025 en 2026 worden alle locaties tweemaal bezocht en getoetst op hun kwaliteit van zorg.

Ontwikkelingen op komst

Vanaf 2027 wordt InteraktContour aangestuurd in regio's, waarin verschillende zorgsoorten samenkomen. Dit vraagt om een meer eenduidige manier van werken aan kwaliteit.

In 2025 zijn de eerste stappen gezet door Behandeling aan te laten sluiten bij de ISO 9001-certificering van Maatschappelijke Ondersteuning. In 2026 ligt de focus op het ontwikkelen van een integraal kwaliteitssysteem. Vanaf 2027 is het de bedoeling dat ook Zorg & Wonen deelneemt aan de ISO 9001-certificering via CIIO, zodat alle zorgsoorten op vergelijkbare wijze werken aan de kwaliteit van zorg.

Resultaten kwaliteit 2025



In 2025 liet InteraktContour een stabiel kwaliteitssysteem zien. De organisatie groeit in uniformiteit, professionaliteit en PDCA-gericht werken. Verdere borging, deskundigheid, dossierkwaliteit en het omgaan met complexe cliëntsituaties blijven prioriteit voor 2026.

A. ISO 9001 & Maatschappelijke Ondersteuning en Behandeling

InteraktContour heeft een ISO 9001-certificering voor de eenheden Maatschappelijke Ondersteuning en Behandeling. Deze doorstonden de audit voor ISO 9001-certificering succesvol.

Er waren nog enkele verbeterpunten:

- het opzetten van een interne auditsystematiek binnen de eenheid Behandeling
- het uniform vastleggen van samenwerkingen en kennisdocumenten binnen Maatschappelijke Ondersteuning

Binnen Maatschappelijke Ondersteuning Professioneel Gezond passen we de PDCA-werkwijze steeds beter toe. Toch blijven rapporteren, de kwaliteit van dossiers en het signaleren van risico's ontwikkelpunten. De eerste NAH-klantscores geven een wisselend beeld. Daarom besteden we hier de komende tijd extra aandacht aan.

[Lees het verslag ISO 9001 & MOPG →](#)

B. Cliëntveiligheid

De organisatie heeft een volwassen incidentmeldcultuur. In 2025 registreerden we ruim 5.000 meldingen van fouten, ongevallen en bijna-ongelukken (FOBO) bij cliënten en medewerkers. We hebben alle meldingen gestructureerd besproken.

De grootste categorieën zijn medicatie, vallen en agressie. Het aantal complexe suïdemeldingen neemt toe. Daarom is meer verdieping nodig en moeten we verbetermaatregelen in de hele organisatie beter doorvoeren.

[Lees het verslag Cliëntveiligheid →](#)

C. Cliënttevredenheid

Op het gebied van cliënttevredenheid zagen we in 2025 een stijgende respons op de Ben Ik Tevreden-vragenlijst. Binnen Zorg & Wonen vulde 60,7% van de cliënten de vragenlijst in. Het organisatiedoel van 70% haalden we nog niet en de verschillen tussen locaties blijven groot. Inhoudelijk is het beeld positief. Alleen het onderdeel intimiteit en seksualiteit scoorde lager. Daarom besteedden alle teams van Zorg & Wonen in 2025 extra aandacht aan dit thema via uitgebreide intervisie. Daarnaast hebben we organisatiebreed nieuw beleid ontwikkeld. Dit beleid voeren we in 2026 in.

[Lees het verslag Cliënttevredenheid →](#)

D. Undercover Nurse

Undercover Nurse bezoekt 9 locaties. Van hen behaalden 8 het keurmerk van Undercover Nurse. Alle overige locaties worden begin 2026 bezocht. Later in 2026 volgt een tweede ronde locatiebezoeken.

[Lees het verslag Undercover Nurse →](#)

E. Vrijheid & Veiligheid

Het beleid Vrijheid & Veiligheid is geactualiseerd. Onvrijwillige zorg komt nauwelijks voor. We zetten dit alleen in na een zorgvuldige afweging. Het functieprofiel van de Wzd-functionaris is heringericht. Begin 2026 voeren we een interne 'APK' uit om kennis te borgen en risico's te voorkomen.

[Lees het verslag Vrijheid & Veiligheid →](#)

F. Klachten

Het aantal geregistreerde klachten daalde met 42% (van 43 naar 25), mede door een nieuwe werkwijze waarin eerst bemiddeling plaatsvindt. De meeste klachten bleken ongegrond. Een paar klachten zorgden voor aanpassingen in beleid of in de uitvoering. We ontwikkelden een nieuw intern klachtensysteem, zodat we trends beter monitoren en gericht kunnen verbeteren.

[Lees het verslag Klachten →](#)

A. ISO 9001 & Maatschappelijke Ondersteuning Professioneel Gezond

Belangrijkste resultaten in 2025

In november 2025 vond de jaarlijkse ISO 9001-audit plaats bij de eenheden Behandeling en Maatschappelijke Ondersteuning inclusief de begeleidingscentra, individuele begeleiding en arbeidsre-integratie. Het onderzoek bevestigde dat InteraktContour binnen deze onderdelen een goed ontwikkeld kwaliteitssysteem heeft. Het certificaat blijft daarom ook in 2026 geldig.

Tegelijkertijd stelden we een aantal verbeterpunten vast. De eenheid Behandeling heeft nog geen interne auditsystematiek. Binnen Maatschappelijke Ondersteuning zijn er twee belangrijke aandachtspunten:

1. samenwerkingen worden nog niet op een uniforme manier vastgelegd
2. er is geen duidelijke werkwijze voor het beheren van kennisdocumenten

De werkwijze MOPG maakt zichtbaar dat werken volgens de PDCA-cyclus steeds beter wordt opgepakt. Teams hebben een heldere

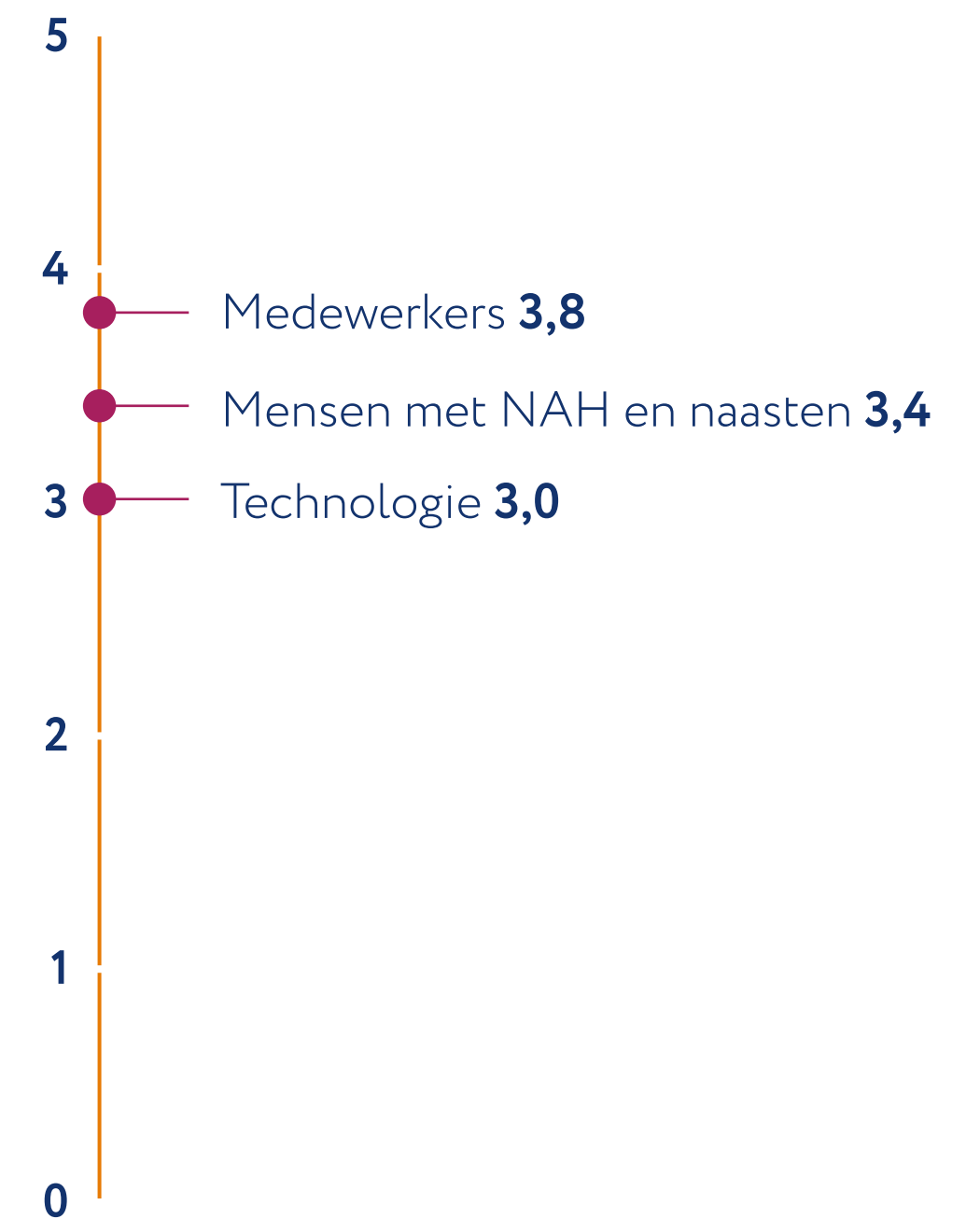
taakverdeling en de samenwerking binnen de Wet Langdurige Zorg (Wlz) groeit. Er zijn verbeteracties uitgevoerd in dossiers, rapportages en risicovelden.

In 2025 zijn ook eerste NAH-klantscores opgehaald: op een schaal van 1-5 wordt op het onderdeel “Mensen met NAH en naasten” gemiddeld een 3,4 gegeven, “Medewerkers” 3,8 en “Technologie” 3,0. Deze resultaten vragen om verdere aandacht.

Wat ging goed en wat kon beter

De samenwerking rondom audits en kwaliteitsverbetering verliep goed. De betrokkenheid van teams was groot en in veel werkprocessen is zichtbaar dat de PDCA-werkwijze beter werkt. Rapporteren blijft een aandachtspunt. Ondanks een verbeterstap in 2024 halen we nog niet overal het gewenste niveau. Ook het invullen van zorgdossiers en het goed vastleggen van samenwerkingen vraagt blijvend aandacht. Op meerdere locaties ervaren medewerkers dat bezetting en tijdsdruk het lastig maken om procesmatig te werken.

NAH-klantscores 2025 (schaal 1-5)



Wat verder opvalt is dat teams technologie (zoals DigiThuis en beeldzorg) nog niet vanzelfsprekend gebruiken, terwijl dit steeds belangrijker wordt in de Wlz. Veel teams hebben daarnaast behoefte aan extra NAH-scholing. Dit sluit aan bij een trend van toenemende complexiteit van de zorgvraag van cliënten.



Ambitie voor 2026

Voor 2026 ligt de focus op opschaling, verbetering en verdere borging:

- We voeren in september 2026 een grote ISO 9001-audit uit.
- Binnen Behandeling zetten we een interne auditsystematiek op en voeren we deze uit, in samenhang met de HersenZ-audit.
- Binnen Maatschappelijke Ondersteuning voeren we verbeterplannen uit om beide aandachtspunten op te lossen.
- We onderzoeken of het ISO-certificaat voor de hele organisatie moet gaan gelden.
- We versterken de dossierkwaliteit, het rapporteren en het signaleren van risico's binnen MOPG.
- We organiseren bijeenkomsten voor taakhouders Wlz, met duidelijke kaders en verantwoordelijkheden.
- We zetten extra in op NAH-scholing en op het structureel gebruiken van technologie in teams.

Met deze stappen werkt InteraktContour in 2026 verder aan een toekomstbestendig kwaliteitssysteem dat bijdraagt aan betere zorg, uniformiteit in werken en continue verbetering binnen alle eenheden.

B. Cliëntveiligheid

Cliëntveiligheid is een belangrijk onderdeel van goede zorg. FOBO-meldingen (fouten, ongevallen en bijna-ongelukken) helpen ons om te leren en te verbeteren. In 2025 werkte InteraktContour met een stabiel en goed functionerend incidentmeldsysteem. De incidentencommissie besprak en analyseerde de meldingen structureel. Medewerkers meldden de incidenten goed, ook in complexe of gevoelige situaties. Hierdoor worden risico's op tijd zichtbaar en kunnen we passende verbetermaatregelen nemen.

Belangrijkste resultaten in 2025

In 2025 registreerden we ruim 5.000 FOBO-meldingen. In het jaarbeeld zagen we opnieuw dezelfde schommelingen: een piek in het eerste kwartaal, een daling in de zomer en een stijging richting het vierde kwartaal. Deze patronen passen bij seizoensinvloeden, bezetting en de zorgprofielen van cliënten.

De drie grootste meldcategorieën waren, net als in voorgaande jaren:

1. Medicatie

Het grootste deel van de meldingen gaat over medicatie. Vooral aftekenproblemen en storingen in digitale systemen komen voor. We zien een lichte daling, mede door eerder ingezette verbeteracties.

2. Vallen

Het aantal valincidenten schommelt door het jaar heen. De stijging in de tweede helft van 2025 hangt samen met een hogere zorgzwaarte en somatische achteruitgang van cliënten.

3. Agressie

Er is een toename in meldingen waarbij zowel verbale als fysieke agressie richting medewerkers voorkomt. Teams handelen professioneel. Wel blijft aandacht nodig voor goede nazorg en ondersteuning.

Daarnaast zien we meer meldingen over suicide en suicidepogingen. Deze situaties hangen vaak samen met psychiatrische problematiek, complexe ketenzorg en middelengebruik. Deze meldingen zijn zorgvuldig gedaan, onderzocht en besproken. In 2026 volgt een verdiepend onderzoek.

Wat ging goed en wat kon beter

Positief is dat InteraktContour beschikt over een lerende meldcultuur. De MIC-commissie werkt daarbij gestructureerd. Tegelijkertijd blijft de borging en monitoring van verbetermaatregelen een uitdaging. Locaties pakken acties vaak goed op, maar organisatiebreed is meer structuur nodig. De stijging van agressie tegen medewerkers en de complexiteit van suicidemeldingen benadrukken de noodzaak van blijvende aandacht voor deskundigheid, ondersteuning en samenwerking in de keten.

Ambitie voor 2026

De focus in 2026 ligt op verdieping, versterking en structurele borging:

- Verdiepend onderzoek naar suicide, zelfbeschadiging en passende interventies.
- Versterken van de borging en monitoring van verbetermaatregelen op organisatieniveau.
- Blijvende aandacht voor agressie richting medewerkers en het ondersteunen van teams die werken met complexe cliënten.
- Verder ontwikkelen en implementeren van Safety II, zodat we ook leren van wat goed gaat en teams eerder risico's kunnen signaleren.



C. Cliënttevredenheid

Om cliënttevredenheid te onderzoeken zijn ingevulde Ben ik Tevreden-vragenlijsten (BiT) van cliënten met een Wlz-indicatie geanalyseerd. De BiT-resultaten laten zien hoe cliënten hun dagelijks leven en de hulp die ze krijgen ervaren. De uitkomsten van 2025 laten een organisatie in beweging zien. De basis is goed, maar een paar thema's hebben in 2026 extra aandacht nodig.

Wat ging goed en wat kon beter

In de laatste maanden van 2025 zagen we een duidelijke groei in het aantal ingevulde BiT-vragenlijsten. Binnen Zorg & Wonen steeg de respons naar 60,7%. Dit laat zien dat teams goed reageren op gerichte aansturing. Toch blijft het organisatiedoel van 70% nog buiten bereik. Ongeveer de helft van de cliënten vulde geen BiT-vragenlijst in. De grote verschillen tussen locaties (variërend van 0% tot 100%) tonen dat vooral teamorganisatie, structuur en prioriteit bepalend zijn voor het behalen van een goede respons.

Inhoudelijk laten de resultaten een stabiel en overwegend positief beeld zien. De meeste domeinen scoren rond de 3,0 - 3,2 (op een schaal van 1 - 4). Vooral materieel welbevinden en zelfbepaling vallen positief op. Daar tegenover staat een structurele kwetsbaarheid: het domein intimiteit & seksualiteit.

De organisatie scoort gemiddeld 2,8. Binnen Maatschappelijke Ondersteuning is de score voor tevredenheid over het eigen lichaam 2,6. Daarom moeten teams dit onderwerp zorgvuldig en veilig aanpakken.



Ambitie voor 2026

Voor 2026 ligt de focus op drie bewegingen:

1. Het structureel verhogen van de respons.
2. Het organisatiebreed versterken van het thema intimiteit & seksualiteit via beleid, scholing en zorgplangesprekken.
3. Het verkleinen van verschillen tussen locaties door succesvolle werkwijzen over invullen van de vragenlijst breder te delen.

Ook verduidelijken we het beleid voor logeercliënten. Hierdoor worden de cijfers in de toekomst eenduidiger en betrouwbaar.



D. Undercover Nurse

In 2025 startte InteraktContour met een cyclus van locatiebezoeken door Undercover Nurse. In 2025 en 2026 bezoekt Undercover Nurse alle locaties twee keer. Bij deze bezoeken kijken zij mee hoe de zorg wordt gegeven en of aan alle normen en veiligheidseisen wordt voldaan. Als een locatie positief wordt beoordeeld, ontvangt zij het keurmerk van Undercover Nurse. In 2025 behaalden acht van de negen bezochte locaties dit keurmerk.

Na het bezoek ontvangt elke locatie een uitgebreid auditrapport. De locaties pakken de verbeterpunten zelf op. Sommige thema's worden in 2026 ook organisatiebreed onderzocht. Daarbij kijken we of het beleid en de werkwijzen logisch zijn en wat zorgteams nodig hebben om hun werk goed te doen. Op deze manier helpen de audits niet alleen bij verbeteringen op locatie, maar ook bij het aanscherpen van beleid en het beter ondersteunen van de teams.

De locaties van Zorg & Wonen die in 2025 nog niet door Undercover Nurse bezocht zijn, worden in de eerste maanden van 2026 bezocht. In de loop van 2026 gaat Undercover Nurse opnieuw bij alle locaties langs. Dan wordt specifiek gekeken naar de verbeterpunten uit de eerste ronde van locatiebezoeken: is het resultaat van de verbeterplannen zichtbaar?

Overzicht van audits op locatie door Undercover Nurse 2025

Datum	Plaats	Locatie	Team/afdeling	Aantal	OO	AB	MI	MA	CR	Keurmerk
07 mrt	Zwolle	De Koppels	3 ^e etage	1	13	3	5	1	0	ja
03 sept	Zwolle	De Koppels	3 ^e etage	1	15	0	6	1	0	ja
31 okt	Zwolle	De Koppels	Begane grond	1	10	2	6	3	0	ja
26 nov	Almelo	Catharinahof		1	16	1	4	1	0	ja
03 dec	Hardenberg	De Bramer		1	14	3	4	1	0	ja
10 dec	Almelo	De Klokkenbelt	Begane grond	1	14	1	6	1	0	ja
10 dec	Almelo	De Klokkenbelt	Afdeling 2	1	14	2	6	0	0	ja
17 dec	Steenwijk	De Veldkei		1	15	3	3	1	0	ja
18 dec	Almere	Archipel	Verdieping 2	1	5	3	6	7	0	nee
Totaal 2025				9	116	18	46	16	0	

* OO = op orde, AB = kleine aanbeveling, MI = minor afwijking, MA = major afwijking, CR = kritieke afwijking

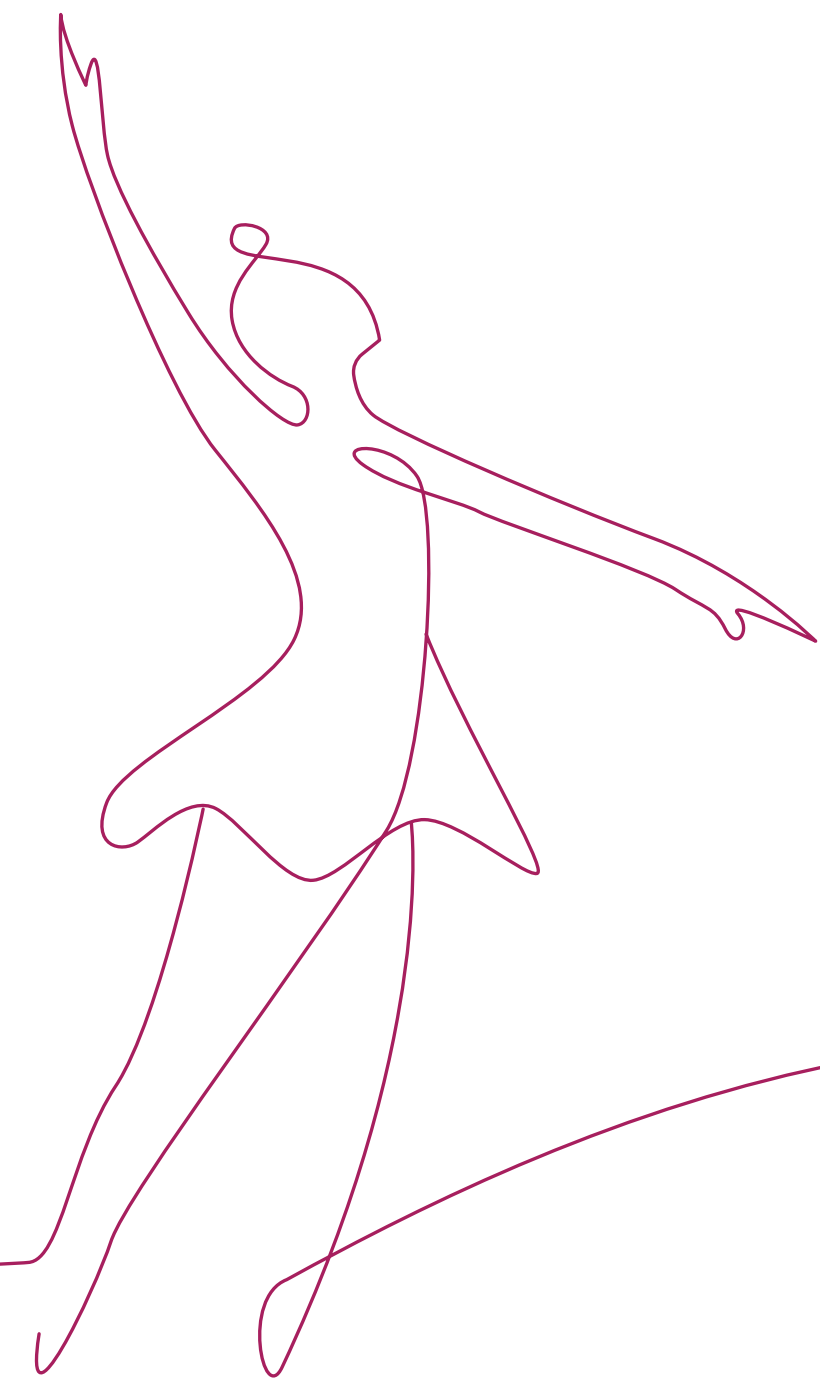
E. Vrijheid & Veiligheid

In 2025 actualiseerde InteraktContour het beleidsplan Vrijheid & Veiligheid, aansluitend bij nieuwe ontwikkelingen en toekomstige ambities. Onvrijwillige zorg komt binnen de organisatie nauwelijks voor. We passen dit pas toe nadat alle andere opties zorgvuldig zijn onderzocht. De nadruk blijft liggen op vrijwilligheid voor alle bewoners van InteraktContour.

Door personele wijzigingen in de rol van Wzd-functionaris is deze functie opnieuw ingericht. Er is een voorstel gemaakt om twee nieuwe Wzd-functionarissen te benoemen. Dit voorstel is ter instemming voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad (CCR) en in 2025 goedgekeurd.

Tot nu toe lag de focus vooral op het correct uitvoeren en documenteren van de stappen wanneer onvrijwillige zorg noodzakelijk is. Maar de Wet zorg en dwang (Wzd) omvat meer. We moeten vooral alert zijn op onbewuste of onbedoelde vormen van onvrijwillige zorg.

Om het beleid verder te versterken plant InteraktContour in januari 2026 een interne kwaliteitscheck, een 'APK'. Deze wordt uitgevoerd met ondersteuning van een externe Wzd-deskundige. De APK helpt om kennis binnen de organisatie goed vast te houden en te voorkomen dat er per ongeluk onvrijwillige zorg wordt gegeven. De uitkomsten gebruiken we om in februari 2026 een verbeterplan te maken. Dit plan voeren we daarna uit gedurende 2026.



F. Klachten

1. Aantal klachten in 2025

25 klachten geregistreerd
4 klachten over beleid
21 klachten over kwaliteit van zorg

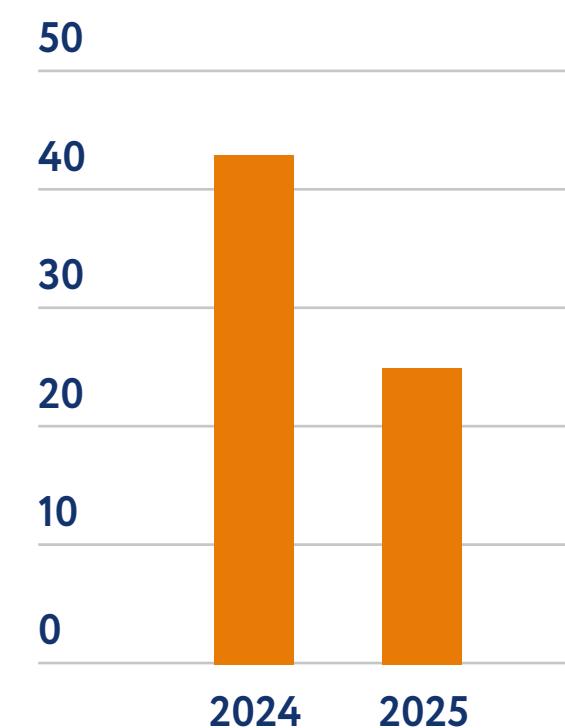
2. Trend ten opzichte van 2024

In 2024 waren er **43** klachten.
Daling van **42%** in het aantal geregistreerde klachten.

Verklaring van deze daling:

- Door de nieuwe werkwijze wordt bij een klacht eerst een gesprek tussen de klager en de medewerker georganiseerd.
- Als dit gesprek het probleem oplost, wordt de melding niet als formele klacht geregistreerd.
- Daardoor worden minder situaties als volledig klachttraject geïdentificeerd.

Aantal klachten
2024 vs 2025 (totaal)



3. Beloop en afhandeling van klachten

Bij alle klachttrajecten is gewerkt aan:

- Onderzoek naar beleidsuitvoering
- Toelichting op beleid
- Aanbieden van herstelmogelijkheden

Er waren geen escalaties naar een extern klachttraject in 2025.

4. Uitkomsten

Het grootste deel van de klachten werd ongegrond verklaard na onderzoek. Enkele klachten waren (deels) gegrond. Dit leidde tot aanpassingen in beleid of uitvoering.



“Om van een klacht te leren, is het belangrijk om open te staan voor de feedback erachter.”

- Richard, klachtenfunctionaris

5. Personele bezetting

2 interne klachtenfunctionarissen

In 2025:

- Vertrok 1 klachtenfunctionaris
- Werde een nieuwe klachtenfunctionaris intern geworven en aangesteld

6. Verbetermaatregelen 2025

- Ontwikkeling van een nieuw intern klachtenvolgsysteem
- Ontwikkeling van een nieuw rapportageformat

Doelen hiervan:

- Eenvoudiger filteren en rapporteren (bijvoorbeeld per regio zonder persoonsgegevens)
- Thema's expliciet registreren om trends beter te kunnen volgen
- Ondersteuning van gerichte verbeteracties

Thema's & projecten



A. Competentiegericht Begeleiden (CGB)

In 2025 werkte InteraktContour aan het organisatiebreed invoeren van de methodiek Competentiegericht Begeleiden (CGB). De focus lag op methodisch begeleiden, het versterken van de handelingsbekwaamheid van medewerkers en het actief betrekken van het netwerk van de cliënt. Er zijn een nieuw beleidsdocument, vernieuwde hulpmiddelen, trainingen en een CGB-kernteam ontwikkeld. Ook is CGB in meerdere werkprocessen opgenomen. Medewerkers waren enthousiast en leergierig. Het vrijmaken van voldoende tijd in het primaire proces bleek echter lastig, waardoor duurzame toepassing nog aandacht nodig heeft.

Het project is in 2025 formeel afgerond. Voor 2026 ligt er een duidelijke opdracht om CGB verder te borgen in de organisatie. Dit doen we door CGB sterker te verbinden aan werkprocessen, trainingen en Pulse. De organisatie richt zich daarbij vooral op teammanagers, regiomanagers, het managementteam en het kernteam. Het doel is dat steeds meer medewerkers CGB actief en zichtbaar toepassen in hun dagelijks werk.

[Lees het verslag van CGB →](#)

B. Anders zorgen, Samen doen

In 2025 heeft InteraktContour gewerkt aan Anders zorgen, Samen doen. Het doel is dat cliënten, naasten, vrijwilligers en medewerkers meer samenwerken, zodat cliënten meer regie en zelfredzaamheid krijgen. Er zijn duidelijke kaders gemaakt, een nieuwe cliëntenfolder, een vrijwilligersbeleid en een heldere visie. Deze visie is gedeeld in bijeenkomsten, teamreflecties en met ondersteunend materiaal.

Regionale activiteiten, zoals teambijeenkomsten en de pilot Samen Zelfredzaam, lieten al positieve resultaten zien. Tegelijk merkten teams dat andere projecten, tijdgebrek en het voeren van goede gesprekken met naasten en netwerk het soms lastig maakten. Binnen Maatschappelijke Ondersteuning is verdere uitwerking nodig.

In 2026 richten we ons op ondersteuning op maat voor teams, het versterken van de rol van naasten en vrijwilligers en het verder uitwerken van de werkwijze binnen Maatschappelijke Ondersteuning en de handreiking voor gelijkwaardig samenwerken.

[Lees het verslag Anders zorgen, Samen doen →](#)

C. Langer thuis met hersenletsel

Thuiswonen met Technologie

In 2025 groeide het project Thuiswonen met Technologie verder. Het project helpt cliënten, naasten en medewerkers ontdekken hoe technologie kan bijdragen aan meer zelfredzaamheid en langer thuis wonen. Daarbij krijgen zij ondersteuning van Techhelden en Techmaatjes.

Tussen 2023 en 2025 nam het project sterk toe in omvang:

- **550** cliënten deden mee
- Meer teams sloten aan
- Er kwamen technologiemarkten
- De uitleenservice werd een succes
- **861** producten werden uitgeleend en een derde van de gebruikers kocht het product daarna zelf

Ook de samenwerking met gemeenten en zorgverzekeraars werd sterker. Het ontbreken van Wmo-financiering in veel gemeenten maakt verdere groei echter lastig.

De aanpak werkt goed, omdat cliënten technologie eerst rustig kunnen uitproberen. Dit verlaagt drempels en helpt hen om bewust een passende oplossing te kiezen.

In 2026 richt het project zich op verdere groei, volledige inbedding in de organisatie en het bereiken van nog eens 450 nieuwe cliënten.

[Lees het verslag Thuiswonen met Technologie →](#)

NAH-even weg

NAH-even weg voorziet in een grote behoefte aan respijt- en logeerszorg voor mensen met NAH en hun naasten. Dit blijkt duidelijk uit de 82 cliënten die tussen 2023 en 2025 regelmatig gebruik maakten van het aanbod. Met 5 logeerappartementen in 3 regio's is de toegankelijkheid sterk verbeterd. Nieuwe locaties, zoals Dodoensserre in Utrecht, waren binnen 3 maanden volledig bezet. In Zwolle is de bezetting stabiel rond 80%.

De centrale aanmeld- en plaatsingsprocedure zorgt een efficiënt, gebruiksvriendelijk proces voor zowel cliënten als professionals. Het project ontwikkelde zich tot een bewezen, waardevolle ondersteuning voor mantelzorgers doordat het tijdelijke verlichting biedt. In 2026 wordt NAH-even Weg volledig structureel opgenomen in het reguliere zorgaanbod via de afdeling Zorgbemiddeling. Hierdoor blijft respijtzorg op een duurzame manier beschikbaar.

[Lees het verslag NAH-even weg →](#)

DigiContact

DigiContact ondersteunt 70 cliënten met NAH bij hun welzijn, structuur en veiligheid. De dienst helpt ook mantelzorgers, omdat er 24 uur per dag en 7 dagen per week contact mogelijk is. Hoewel DigiContact waardevol is, bleef de groei achter bij de verwachtingen. Een informatiesessie met een ervaringsdeskundige hielp professionals om beter te begrijpen wat DigiContact kan betekenen.

In 2026 is het doel om uit te breiden naar 200 cliënten. Hierdoor wordt DigiContact makkelijker inzetbaar en kan de druk op mantelzorgers verder afnemen.

[Lees het verslag DigiContact →](#)

Toekomstplan

Het Toekomstplan helpt medewerkers om eerder met cliënten in gesprek te gaan over toekomstige ondersteuningsbehoeften. Hierdoor kunnen zij proactief en methodisch handelen. In 2024 en 2025 zijn 15 teams getraind. Binnen Begeleiding Thuis werken inmiddels 125 senior begeleiders met het Toekomstplan, ondersteund door een verdiepende training gesprekstechnieken. Het plan sluit aan bij de verdere professionalisering van methodisch werken binnen de organisatie. In 2026 wordt het Toekomstplan geïntegreerd in de vernieuwd in de begeleidingscyclus. Daarmee wordt het een structureel onderdeel van de dagelijkse praktijk.

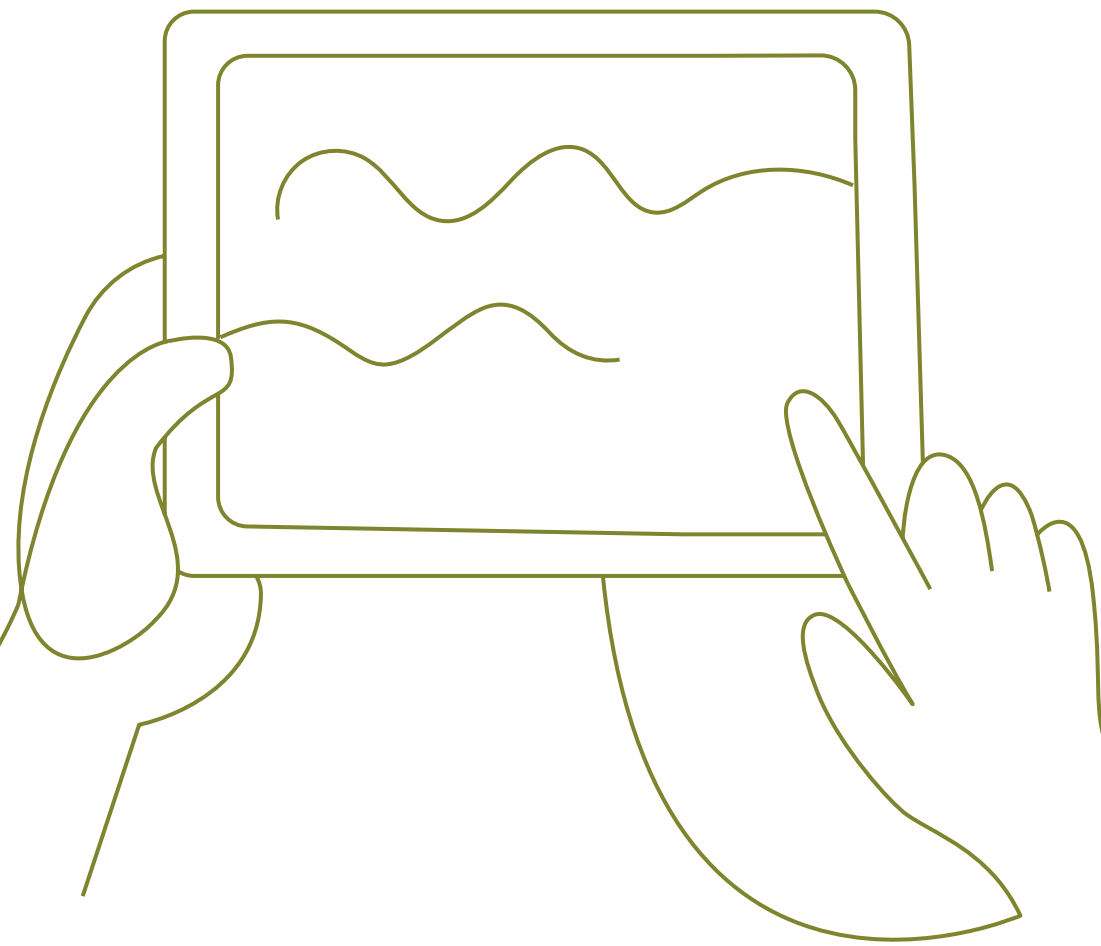
[Lees het verslag Toekomstplan →](#)

D. Professionals

Werkgeluk & aantrekkelijk werk

Het werkgelukonderzoek van mei 2025 laat duidelijke verschillen tussen eenheden zien. Ook blijkt dat samenwerking, communicatie, werkdruk, regelruimte en waardering organisatiebreed aandacht vragen. In 2026 werken teams gericht aan 1 gekozen werkgelukvoorspeller. Ze bespreken werkgeluk structureel in teamoverleggen en monitoren de voortgang om duurzame verbetering te realiseren. Organiseatiebreed worden 1 of 2 werkgelukthema's gekoppeld aan meetbare acties. Daarnaast stimuleren we een vertelcultuur en benutten we Pulsemetingen voor bijsturing. Het MT neemt jaarlijks eigen verbeteracties op, houdt werkgeluk structureel op de agenda en toont voorbeeldgedrag. Zo zorgen we voor opvolging en blijvende aandacht voor werkgeluk.

[Lees het verslag Werkgeluk & aantrekkelijk werk →](#)



Praktijkleren

Het project Praktijkleren heeft in 2025 een sterke basis neergezet. Er zijn 5 leerregio's ingericht, er werken professionele praktijkopleiders en de processen zijn overal gelijk. Dit zorgt voor een beter leerklimaat en een erkenning van externe partners.

Een belangrijk knelpunt blijft de lage instroom in de BBL-opleidingen. Dit komt onder andere door werkdruk en het beperkte aantal werkbegeleiders dat nieuwe leerlingen kan begeleiden.

In 2026 ligt de focus op datagedreven sturing, herijking van de BBL-propositie en het beter ondersteunen van werkbegeleiders. Het doel is om de instroom te vergroten, medewerkers te behouden en de duurzame inzetbaarheid te versterken.

[Lees het verslag Praktijkleren](#) →

Copilot 365 pilot

In 2025 voerde InteraktContour een pilot uit met Copilot 365. Het doel was om te onderzoeken of de tool echt bijdraagt aan efficiëntie, kwaliteit en werkplezier. Ook is gekeken of Copilot veilig en kosteneffectief is voor de organisatie. De pilot liet zien dat Copilot 365 kansen biedt, maar dat effectieve inzet alleen mogelijk is met duidelijke werkafspraken, begeleiding en voortdurende adoptieondersteuning. De samenwerking binnen de pilotgroep verliep sterk en leverde waardevolle inzichten op. Tegelijk bleef de meerwaarde beperkt als er geen duidelijke kaders en governance zijn.

In 2026 kiest InteraktContour daarom voor gefaseerde opschaling binnen de ondersteunende diensten.

Daarnaast start een kleine pilot in het primaire proces. Op basis daarvan wordt bepaald hoe we Copilot 365 structureel kunnen inzetten.

[Lees het verslag Copilot](#) →

E. Expert zijn

NAH+ en NAH++

Het project richt zich op het realiseren van een nieuwe NAH++-woonlocatie met 16 plekken. Deze locatie moet in 2028 worden gebouwd en in het eerste kwartaal van 2029 volledig operationeel zijn. Het doel is om passende en veilige zorg te bieden aan cliënten met complexe NAH-problematiek. In 2025 zijn de eerste stappen gezet. Er is een mogelijk bouwplot gevonden, er is onderzoek gedaan naar semipermanente woonopties en er zijn structurele overleggen ingericht binnen het NAH-landschap. Daarnaast zijn belangrijke randvoorwaarden uitgewerkt, zoals het opstellen van beleidsregels en het creëren van 10 overbruggingsplekken. De samenwerking met de opdrachtgever en externe partners verliep goed en zorgde voor versnelling. In 2026 ligt de focus op het kiezen van de bouwvorm, het opleveren van het definitieve ontwerp en het verder formaliseren van de samenwerking. Ook wordt gestart met het voorbereiden van scholing en kennisdeling voor de toekomstige NAH++-voorziening.

[Lees het verslag NAH+ en NAH++](#) →

Ervaringsdeskundigheid

De inzet van ervaringsdeskundigen binnen Maatschappelijke Ondersteuning versterkt de kwaliteit van zorg. Hun ervaring zorgt voor meer begrip voor NAH en een verrijking van het professionele perspectief. In 2025 groeide het aantal locaties met een ervaringsdeskundige van 10 naar 21. Teams kregen actieve ondersteuning in begeleiding en praktische inzet. Dit zorgde voor meer zichtbaarheid en meer gebruik van praktijkverhalen. De opschaling verliep succesvol, al bleek werkdruk soms een knelpunt. Door ondersteuning van taakhouders en regelmatige afstemming werd de drempel voor teams lager. In 2026 ligt de focus op verdere uitbreiding naar 29 locaties en duurzame borging, zodat ervaringsdeskundigheid structureel wordt benut binnen de hele organisatie.

[Lees het verslag Ervaringsdeskundigheid](#) →



Externe scholing Breinbasics

In 2025 versterkte InteraktContour haar positie als NAH-kennisexpert. De organisatie gaf 11 externe trainingen aan 160 professionals. Dit was mede mogelijk door de intensieve samenwerking met de Hersenletselketen Twente en door het inrichten van leerplatform Pynter voor externe deelnemers. De trainingen werden gekenmerkt door sterke inhoud en deskundige trainers. Tegelijk waren de administratieve processen tijdrovend en foutgevoelig, en zorgde de toenemende vraag voor druk op de trainerscapaciteit. Ook bleek dat de verwachtingen van externe opdrachtgevers en afspraken met locaties soms beter afgestemd moesten worden.

In 2026 richt InteraktContour zich op verdere professionalisering. De focus ligt op uitbreiding van de trainerscapaciteit, voortzetting en evaluatie van de samenwerking in Twente, het aangaan van nieuwe ketensamenwerkingen en het structureel onderbrengen van administratieve processen bij de afdeling Leren & Ontwikkelen.

[Lees het verslag Externe scholing Breinbasics](#) →

F. Duurzaamheid

Het programma Duurzaamheid richt zich op het verminderen van CO₂-uitstoot en het structureel verankeren van duurzame werkwijzen binnen InteraktContour. In 2025 werd een stevige basis gelegd. De organisatie behield de zilveren certificering, bereidde nieuwe certificeringen voor en verbeterde de datasturing via de Milieubarometer. Zichtbare acties, zoals textielinzameling, restafvalanalyses, een fietschallenge en actieve Green Teams, droegen bij aan CO₂-reductie en grotere bewustwording. Tegelijkertijd bleek dat duurzaamheid een lange adem vraagt. De voortgang verschilt per locatie en het blijft nodig om duurzaam werken in beleid en processen te borgen.

In 2026 verschuift de focus naar opschaling, verdiepte monitoring, bredere certificering en organisatiebrede integratie van duurzame keuzes in zorg en bedrijfsvoering.



[Lees het verslag Duurzaamheid](#) →



G. Verblijf met behandeling

Het project Implementatie Verblijf met Behandeling (VmB) richt zich op het ontwikkelen van gezamenlijke werkprocessen tussen InteraktContour en NoviCare. Deze processen moeten uiterlijk op 1 juli 2026 volledig klaar zijn en goed zijn gecommuniceerd.

In 2025 zijn hiervoor gezamenlijke sessies georganiseerd, werkgroepen ingericht en de eerste verbeteringen doorgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn: dagwaarneming door NoviCare, nieuwe werkafspraken over ONS en verbeteringen in het MDO en de spreekuurprocessen. De samenwerking verbeterde zichtbaar, omdat er meer structuur, betere taakverdeling en heldere tijdslijnen kwamen. Dit zorgde voor meer duidelijkheid en eigenaarschap. Tegelijkertijd bleken onderdelen van de 24/7 behandeling nog moeilijk uitvoerbaar. Denk aan het schouwen bij Nieuw Bloemensteijn en het organiseren van medische spoedzorg op vrijdagen. Deze punten vragen in 2026 om verdere uitwerking. In 2026 is de ambitie om alle werkafspraken en processen volledig uit te werken, vast te leggen en te borgen. Daarbij is extra aandacht nodig voor eigenaarschap, duidelijke communicatie en goede ondersteuning van de teams.

[Lees het verslag Verblijf met behandeling](#) →

A. Competentiegericht Begeleiden (CGB)

In 2025 is gewerkt aan het organisatiebreed invoeren van de CGB-methodiek (Competentiegericht Begeleiden), met uitzondering van NAH+ en Behandeling. Het doel is om eenduidig en methodisch te begeleiden, medewerkers handelingsbekwaam te maken en het netwerk rond de cliënt actief te betrekken. Daarnaast is het belangrijk dat teammanagers, regiomanagers en het managementteam structureel verantwoordelijkheid nemen voor de borging. Er zijn beleid en werkprocessen ontwikkeld, trainingen gegeven, hulpmiddelen vernieuwd en een CGB-kernteam ingericht. Hiermee zijn in 2025 belangrijke stappen gezet om het fundament voor CGB stevig neer te zetten.

Resultaten 2025

- Training van teammanagers, regiomanagers en het managementteam
Zij zijn geïnformeerd over de CGB-methodiek en over hun sleutelrol in de borging.
- Nieuw CGB-beleidsdocument
Het beleidsdocument is opgesteld, vastgesteld en gedeeld. Een herziening staat gepland voor november 2026.
- Vernieuwde hulpmiddelen
De hulpmiddelen zijn aangepast zodat ze beter passen bij werken vanuit de cliënt en deels in de nieuwe huisstijl opgenomen.

- Inrichting van het CGB-kernteam
Het kernteam bestaat uit gedragswetenschappers. De profielschets wordt begin 2026 afgerond.
- CGB opgenomen in werkprocessen
Er is een overzicht gemaakt van processen waar CGB nog ontbrak. De acties zijn verdeeld om CGB structureel te integreren in onder andere beleid, de begeleidingscyclus, werving en ontwikkelgesprekken.
- Pulsegroep opgezet
Deze groep deelt informatie, updates en ervaringsverhalen. Structurele taken worden ondergebracht bij het kernteam.

Wat ging goed en wat kon beter

Medewerkers toonden veel enthousiasme om met CGB te werken en de methodiek te verstevigen. De bereidheid om te leren en samen te ontwikkelen was een belangrijke succesfactor. Tegelijkertijd vonden medewerkers in het primaire proces (zoals zorgregisseurs, individueel begeleiders, begeleiders en gedragswetenschappers) het lastig om genoeg tijd vrij te maken om CGB actief te gebruiken of te helpen bij de borging ervan. Dit benadrukt dat borging niet alleen inhoud en motivatie vraagt, maar ook structurele tijd, prioriteit en aandacht in de teams.

Ambitie voor 2026

Het project is afgerond. Wel ligt er voor 2026 een duidelijke vervolgopdracht voor de organisatie. De focus ligt op het verder borgen van CGB binnen werkprocessen, trainingen en Pulse, en op het versterken van verantwoordelijkheid bij alle betrokkenen. Daarbij wordt vooral ingezet op team- en regiomanagers, het managementteam en het CGB-kernteam als sleutelspelers. Daarnaast is de ambitie dat steeds meer medewerkers, ook degenen zonder direct cliëntcontact, CGB actief uitdragen en toepassen. De basis is gelegd. In 2026 gaat het om voortzetten, verdiepen en duurzaam verankeren.



B. Anders zorgen, Samen doen

Het project Anders zorgen, Samen doen heeft als doel dat cliënten, naasten, netwerk, vrijwilligers en medewerkers op een gelijkwaardige manier samenwerken. Hierdoor ervaren cliënten meer regie en zelfredzaamheid. Tegelijk werkt de organisatie aan duidelijke kaders, passend beleid en praktische hulpmiddelen. Dit helpt om deze manier van samenwerken in de organisatie te verankeren.

Resultaten 2025

In 2025 zijn belangrijke basisvoorwaarden gerealiseerd. De kaders voor *wie doet wat en wie betaalt wat* binnen de Wlz zijn vastgesteld en verwerkt in een nieuwe cliëntenfolder. Er is een organisatiebreed vrijwilligersbeleid ontwikkeld, inclusief vrijwilligersreis en checklist, waarmee de organisatie 30% meer vrijwilligers heeft aangetrokken.

Daarnaast is de visie Anders zorgen, Samen doen uitgewerkt, gecommuniceerd en versterkt met de Klaver vier en een duidelijk en breed gedeeld filmpje. De visie is tweemaal ingezet binnen teamreflecties en op meerdere locaties besproken in bijeenkomsten met cliënten, naasten, netwerk en vrijwilligers.

In regio Noord zijn vier teambijeenkomsten georganiseerd en op de helft van de woonlocaties zijn informele bijeenkomsten gehouden. De pilot Samen Zelfredzaam is ontwikkeld en getest, met merkbaar effect op de zelfredzaamheid van cliënten. Ook is InteraktContour gestart met deelname aan het LeerDoeDeel-traject Team van de toekomst.

Wat ging goed en wat kon beter

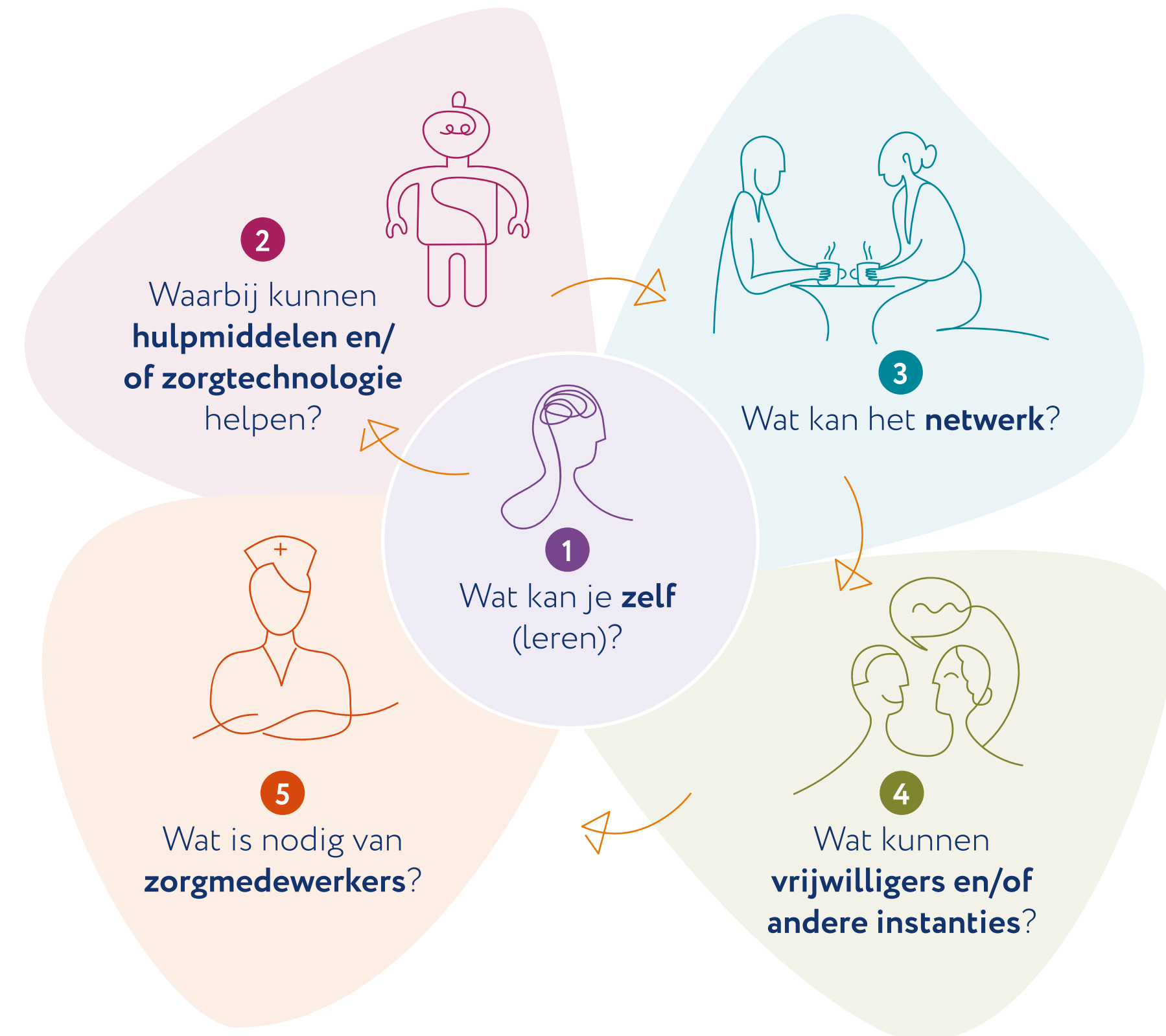
Een belangrijke succesfactor was de heldere en aansprekende manier waarop de visie en hulpmiddelen zijn ontwikkeld en gedeeld. De pilot Samen Zelfredzaam laat concrete positieve effecten zien. Het nieuwe vrijwilligersbeleid leidde tot meer duidelijkheid en meer

vrijwilligers. Ook de nieuwe cliëntenfolder biedt houvast aan zowel cliënten als medewerkers.

Tegelijk waren er obstakels. Locaties die met andere grote projecten bezig waren, konden minder aandacht besteden aan Anders zorgen, Samen doen. Het voeren van het 'goede gesprek' met naasten en netwerk blijkt in de praktijk lastig en vraagt extra ondersteuning. De organisatiebrede gedragsverandering die nodig is, vraagt tijd, energie en vasthoudendheid, die niet altijd beschikbaar zijn. Daarnaast is de uitwerking voor Maatschappelijke Ondersteuning nog niet concreet genoeg. Dit wordt in 2026 verder onderzocht.

Ambitie voor 2026

In 2026 richten we ons op het op maat ondersteunen van teams, zodat zij de nieuwe werkwijze duurzaam kunnen toepassen in hun dagelijkse praktijk. Daarnaast investeren we in het versterken en ondersteunen van naasten, netwerken en vrijwilligers, zodat zij hun rol goed kunnen vervullen. Ook werken we verder aan de uitwerking van de werkwijze binnen Maatschappelijke Ondersteuning en aan de doorontwikkeling van de praktische handreiking voor gelijkwaardig samenwerken.



C. Langer thuis met hersenletsel

Thuiswonen met technologie

Het project Thuiswonen met Technologie helpt cliënten, naast en medewerkers bewust te maken van de mogelijkheden van technologie. Het doel is dat zij technologie duurzaam inzetten, zodat cliënten meer zelfredzaam worden en langer zelfstandig thuis kunnen wonen. De ondersteuningsstructuur met Techhelden (medewerkers) en Techmaatjes (vrijwilligers) maakt dit mogelijk. Zij begeleiden cliënten via een advies-op-maattraject, waarin cliënten passende technologie kunnen ontdekken en uitproberen.

Resultaten 2023–2025

550 cliënten deden mee aan het project

861 geleende technologie-producten

28 deelnemende teams

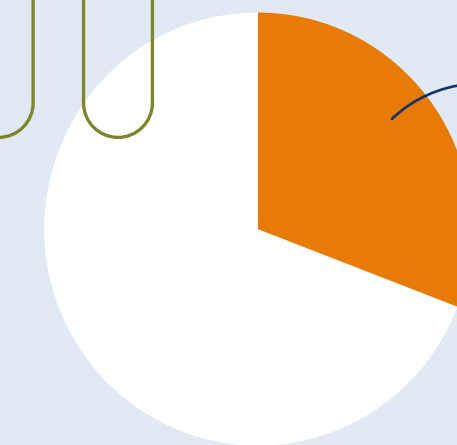
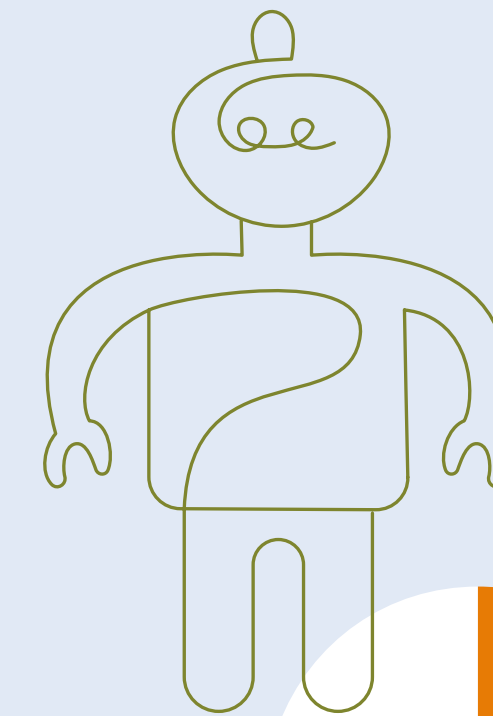
349 nieuwe cliënten in 2025

+174%
t.o.v. 2024

36 Techhelden en
18 Techmaatjes actief

Meest geleend:

robotstofzuiger, Somnox-slaaprobot, noise cancelling hulpmiddelen



31% van de cliënten koopt een product na het uitproberen

Wat ging goed en wat kon beter

Wat goed ging, is dat de uitleenservice duidelijk waarde toevoegt. Het uitproberen werkt drempelverlagend en leidt regelmatig tot aanschaf. Ook technologiemarkten helpen, omdat zij technologie zichtbaar en concreet te maken: *show, don't tell*. Een ander belangrijk succes is de samenwerking met stakeholders zoals Zilveren Kruis en de gemeenten Zwolle en Lelystad. Met hen werkt InteraktContour aan een Social Return on Investment-businesscase.

Een blijvend obstakel is het ontbreken van financiering voor technologie voor Wmo-cliënten. Slechts 13 van de 28 gemeenten vergoeden dit. Dit remt de opschaling en duurzame inzet van technologie bij een grote groep cliënten.

Ambitie voor 2026

In 2026 ligt de focus op verdere groei en borging. Het project wil opschalen naar de laatste 5 locaties binnen Maatschappelijke Ondersteuning én naar alle locaties van Behandeling. De ambitie is om opnieuw 450 nieuwe cliënten te bereiken. Daarnaast wordt de businesscase gepubliceerd en een SPUK DOS-subsidie aangevraagd. Ook wordt het ondersteuningsmodel aangepast aan de nieuwe organisatiestructuur en wordt toegewerkt naar volledige borging en overdracht naar de lijnorganisatie.



NAH-even weg

NAH-even weg liet de afgelopen jaren zien dat respijtzorg een cruciale ondersteuningsvorm is voor mensen met NAH en hun naasten. De vraag naar logeer- en respijtzorg is groot. In de periode 2023-2025 gebruikten 82 cliënten met regelmaat onze logeervoorzieningen. Daarmee vervult het aanbod een duidelijke behoefte bij cliënten en mantelzorgers.

Inmiddels zijn er 5 logeerappartementen gerealiseerd, verspreid over drie regio's. Hierdoor is de bereikbaarheid verbeterd en hebben cliënten meer keuze. Het meest recente appartement, geopend in juli 2025 in regio Utrecht (locatie Dodoensserre), was binnen 3 maanden na de start al volledig bezet. Ook de locatie in Zwolle laat een stabiel en hoog gebruik zien, met een gemiddelde bezetting van 80%. Een belangrijke succesfactor is de centrale aanmeld- en plaatsingsprocedure. Deze wordt uitgevoerd door een coördinator logeren. Hierdoor kan efficiënt worden gepland en verloopt het proces soepel voor cliënten en professionals.

Niet alle regio's ontwikkelen zich even snel. In regio Twente bleef de bezettingsgraad achter doordat gemeenten daar minder indicaties afgaven. In de regio zijn logeerbedden beschikbaar, maar deze sluiten niet altijd goed aan bij de ondersteuningsbehoefte van NAH-clieënten, terwijl zij wél passend terechtkunnen bij ons aanbod. Vanaf september en oktober 2025 is dit verbeterd, onder andere door betere afstemming met de gemeenten.

[Bekijk de video over NAH-even weg →](#)

Ambitie voor 2026

Voor 2026 ligt de focus op structurele borging. NAH-even weg wordt onderdeel van het reguliere zorgaanbod en ondergebracht bij de afdeling Zorgbemiddeling. Daarmee organiseren we respijtzorg niet langer projectmatig, maar is het duurzaam verankerd in de organisatie. Met als doel blijvende ondersteuning voor cliënten én mantelzorgers.



DigiContact

DigiContact vervult een belangrijke rol in het dagelijks welzijn en de veiligheid van cliënten met NAH. In totaal maken 70 cliënten gebruik van deze vorm van digitale ondersteuning. Zij gebruiken DigiContact vooral om te ventileren, een luisterend oor te vinden of om na een kort contactmoment weer verder te kunnen met hun dag. DigiContact helpt ook bij structuur, bijvoorbeeld met vaste wekgesprekken.

Daarnaast is er een groep cliënten die DigiContact vooral inzet voor ongeplande zorgmomenten of om veiligheid te organiseren wanneer er weinig of geen netwerk rondom de cliënt aanwezig is. Het algehele doel van DigiContact is om mantelzorgers te ontlasten door 24/7 bereikbaarheid en ondersteuning voor cliënten te organiseren.

Wat ging goed en wat kon beter

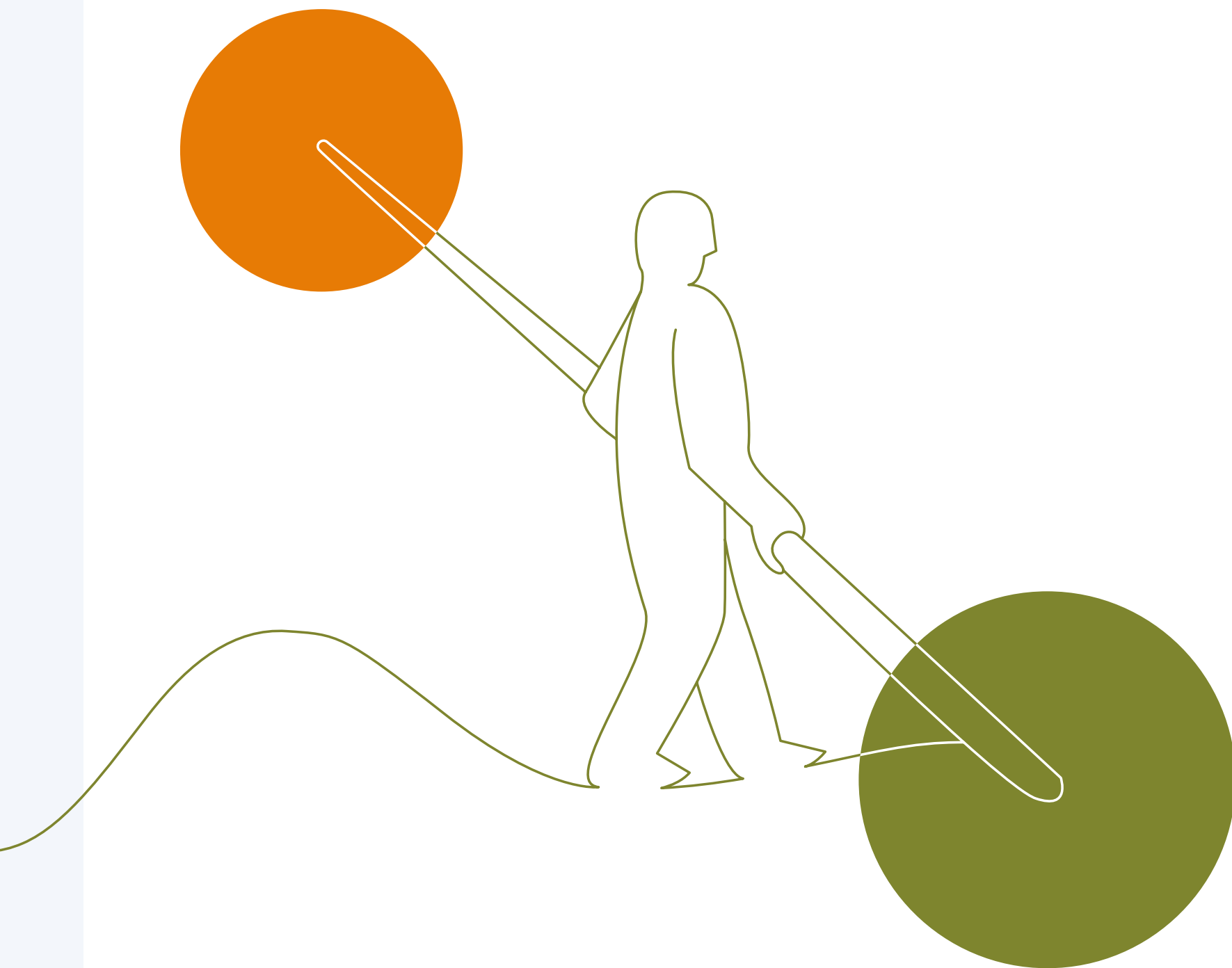
Hoewel er veel positieve ervaringen zijn, is de dienst minder opgeschaald dan gehoopt. Om medewerkers beter te informeren over de mogelijkheden is een online informatiesessie georganiseerd voor zorgprofessionals, teammanagers en gedragswetenschappers. Tijdens deze sessie deelde een ervaringsdeskundige zijn/haar verhaal over de waarde van DigiContact in het dagelijks leven. Deze persoonlijke inkijk bleek zeer helpend in het vergroten van bewustzijn en draagvlak.

Ambitie voor 2026

De ambitie voor 2026 is helder: DigiContact wil doorgroeien naar 200 cliënten, een stijging van 130 cliënten. Hierdoor kan DigiContact breder worden ingezet als laagdrempelige ondersteuning en verlicht het tegelijkertijd de druk op mantelzorgers.



*“DigiContact is mijn vangnet:
daardoor kan ik functioneren en kan
mijn vrouw mijn vrouw blijven.”*



Toekomstplan

Het doel van het Toekomstplan is om in het begeleidingsproces eerder vooruit te kijken. Medewerkers gaan tijdig met cliënten in gesprek over wat er in de toekomst nodig zal zijn, om hier proactief op in te spelen. Het Toekomstplan biedt een systematische werkwijze die het methodisch handelen van medewerkers versterkt. Door tijdig inzicht te krijgen in toekomstige ondersteuningsbehoeften en eerder acties uit te zetten, bieden we toekomstbestendige en passende zorg.

Resultaten 2024-2025

In het afgelopen jaar zijn grote stappen gezet in de invoering van het Toekomstplan. In totaal trainden we 15 teams om ermee te werken. Binnen Begeleiding Thuis werken nu 125 senior begeleiders met het Toekomstplan. Dat is tweederde van alle begeleiders Thuis. Daarnaast is in samenwerking met neuropsycholoog Arno Prinsen een verdiepende training Gesprekstechnieken ontwikkeld. Deze training helpt medewerkers om toekomstgerichte,

sensitieve en gestructureerde gesprekken met cliënten te voeren.

Ambitie voor 2026

De ontwikkeling van het Toekomstplan staat niet op zichzelf. Het sluit nauw aan bij de verdere professionalisering van het methodisch werken binnen de organisatie. In 2026 integreren we het Toekomstplan in het primaire werkproces door het op te nemen in de vernieuwde begeleidingscyclus. Daarmee wordt het een vast onderdeel van het methodisch handelen én een hulpmiddel binnen het competentiegericht begeleiden. Wanneer de nieuwe begeleidingscyclus wordt uitgerold, vervalt de projectstatus en wordt het Toekomstplan volledig onderdeel van de dagelijkse praktijk.

[Bekijk de video over het Toekomstplan](#) →

D. Professionals

Werkgeluk & aantrekkelijk werk

In mei 2025 heeft de organisatie opnieuw het werkgeluk onderzocht. De resultaten laten per eenheid duidelijke verschillen én gemeenschappelijke thema's zien. Op organisatieniveau vallen enkele trends op die om aandacht vragen van teams, MT en RvB. Verschillende werkgelukvoorspellers scoren structureel laag; met name samenwerking, communicatie, ervaren werkdruk, regelruimte en waardering vormen belangrijke aandachtspunten.

In 2026 ligt de focus op gerichte verbeteracties op drie niveaus. Teams kiezen 1 werkgelukvoorspeller waaraan zij dat jaar werken en stellen hiervoor concrete acties op. Werkgeluk wordt een vast onderdeel van het teamoverleg, waarbij teams regelmatig voortgang, successen en knelpunten bespreken. Daarnaast stellen teams een top 3 van kwaliteiten op, die zij met elkaar delen. De opvolging wordt structureel gemonitord zodat werkgeluk duurzaam onderdeel wordt van het dagelijkse werk.

Organisatiebreed koppelen we 1 of 2 werkgelukvoorspellers aan meetbare verbeteracties. Deze acties zijn zichtbaar in beleid, communicatie en jaarplannen. De organisatie stimuleert een vertelcultuur door goede voorbeelden actief op te halen en te delen. Pulsemetingen en terugkoppelingen worden beter benut om trends te signaleren en gericht bij te sturen.

Het MT bepaalt jaarlijks 1 of 2 verbeteracties binnen de eigen invloed. Werkgeluk wordt een vast agendapunt. MT-leden tonen voorbeeldgedrag door het belang van werkgeluk actief uit te dragen en open gesprekken te faciliteren. Ook monitoren we sterker of afspraken worden nagekomen, en of vertragingen of extra ondersteuningsbehoeften tijdig worden gesignaleerd.



Werkgeluk op verschillende niveaus x acties

Team-/locatieniveau

- Leidinggevenden bespreken uitkomsten in het team.
 - Teams maken gezamenlijke top 3: waar zijn we goed in, wat kunnen anderen van ons leren?
 - Teams kiezen een werkgelukvoorspeller waar ze dit jaar aan gaan werken en bedenken samen 2 concrete acties die aan het thema werkgeluk bijdragen.
- Uitvoeren actiepunten werkgeluk
 - Thema werkgeluk en voortgang acties structureel bespreken in Teamoverleg
-

Organisatieniveau

- De projectleider bespreekt de meest opmerkelijke resultaten op organisatieniveau met het MT/RvB en bepaalt gezamenlijk welke werkgelukvoorspeller organisatiebreed wordt omgezet in concrete actiepunten, die bijdragen aan het thema werkgeluk.
- Implementeren acties werkgeluk in de organisatie
 - Monitoren actiepunten werkgeluk in de teams
 - Thema werkgeluk structureel onder de aandacht brengen binnen de organisatie
-

MT-/directieniveau

- Het MT bespreekt de resultaten met elkaar en zoomt in op de meest opmerkelijke uitkomsten.
 - Het MT bespreekt met elkaar de uitkomsten waar zij invloed op hebben en bepalen gezamenlijk 1 of 2 actiepunten die zij willen verbeteren ten aanzien van het vergroten van werkgeluk binnen de organisatie.
- Uitvoeren actiepunten werkgeluk
 - Monitoren actiepunten werkgeluk
 - Thema werkgeluk uitdragen in de organisatie
-

Praktijkleren

Het project Praktijkleren zette in 2025 een stevige kwaliteitsbasis neer. De organisatie werkt nu met 5 leerregio's, 5 praktijkopleiders en uniforme processen zoals de studentenreis, BPV-beleid en stageguidsen. De kwaliteit van begeleiding, leerklimaat en sociale veiligheid is aantoonbaar verbeterd. Ook externe partners, zoals SBB erkennen deze kwaliteit.

Wat goed gaat is dat teams duidelijk professioneler gaan werken. Praktijkopleiders zijn stevig gepositioneerd en er is meer rust, structuur en uniformiteit in het leerproces. Aandachtspunt blijft de lage instroom, vooral bij BBL. Ondanks de goede kwaliteit daalde de BBL-instroom. De organisatie blijft kwetsbaar in werving, matching en de start van nieuwe leerlingen, mede door werkdruk en beperkte capaciteit van werkbegeleiders.

In 2026 ligt de focus op sturing en strategische keuzes. Dat betekent: datagedreven monitoren, herijking van de BBL-propositie, werkbegeleiders beter ondersteunen en duidelijke governance binnen de InteraktContour Academie. Het doel is dat de opgebouwde kwaliteit leidt tot meer instroom, beter behoud van medewerkers en duurzame inzetbaarheid.



“De theorie die je op school leert is een goede basis, maar de praktijk is vaak toch wel anders. Ik zoek dingen graag zelf uit en daar krijg ik hier de ruimte voor.”

- Elza

Copilot

In 2025 voerde InteraktContour binnen het bestuursbureau een kleinschalige pilot met Copilot 365. Dit is de zakelijke, betaalde AI-tool van Microsoft die kan werken met bestanden, e-mails, Teams-chats en Office-applicaties binnen de eigen Microsoft-omgeving.

Het doel van de pilot was om te onderzoeken of Copilot 365 echt helpt in het dagelijks werk, veilig genoeg is binnen de organisatie en of de kosten van €280 per gebruiker per jaar het waard zijn. De pilot richtte zich op 3 punten: efficiënter werken, betere kwaliteit en meer werkplezier.

Resultaten 2025

De pilot kende een hoge mate van betrokkenheid. Deelnemers werkten actief samen, experimenteerden met verschillende use-cases en deelden inzichten en resultaten. Dit leverde een rijk en realistisch beeld op van de mogelijkheden en randvoorwaarden voor verantwoord gebruik. Een belangrijke les was dat Copilot 365 geen pasklare oplossing is. Om de echte meerwaarde te

benutten, zijn duidelijke werkafspraken, ondersteuning bij adoptie en een bewuste manier van werken essentieel. De pilot heeft bovendien bevestigd dat AI-ontwikkelingen razendsnel gaan, waardoor gezamenlijk leren en continue bijsturing nodig blijven.

Wat ging goed en wat kon beter

De samenwerking binnen de groep ging goed. Het uitwisselen van ervaringen versnelde het leren en zorgde voor een open, veilige leercultuur. Ook werd helder dat Copilot 365 daadwerkelijk kansen biedt voor efficiënter en slimmer werken. Tegelijkertijd merkten gebruikers dat de tool minder oplevert als er geen goede begeleiding en duidelijke afspraken zijn. De pilot maakte daarmee zichtbaar dat ondersteuning, governance en duidelijke spelregels noodzakelijke voorwaarden zijn voor succes.



Ambitie voor 2026

In 2026 wordt ingezet op gefaseerde opschaling binnen de ondersteunende diensten, met een begrensd aantal licenties. De nadruk ligt op goede adoptie, gedragsverandering en het echt integreren van Copilot 365 in het dagelijkse werk.

Daarnaast start een kleine pilot in het primaire zorgproces, met maximaal 5 deelnemers. Daarmee wordt onderzocht of Copilot 365 daar waarde kan toevoegen, en op welke manier dit het beste kan voor zorgprofessionals en uiteindelijk voor cliënten. Deze stappen moeten leiden tot een goed onderbouwde keuze over verdere implementatie in de hele organisatie.

E. Expert zijn

NAH+ en NAH++

Het project richt zich op het realiseren van een nieuwe woonlocatie voor de NAH++ doelgroep. De ambitie is om in 2028 een passende locatie met 16 woonplekken te realiseren en om eind Q1 2029 een volledig operationele NAH++-woonvoorziening op te leveren. Deze ontwikkeling is noodzakelijk om een passende, veilige en gespecialiseerde woonomgeving te creëren voor cliënten met complexe NAH-problematiek.

Resultaten 2025

In 2025 zijn de eerste stappen gezet voor het realiseren van de toekomstige NAH++-woonlocatie:

- Een potentieel bouwplot is gevonden. De haalbaarheid wordt onderzocht in Q1 2026.
- Er zijn meerdere semipermanente woonopties verkend. Deze onderzoeken we verder in Q1 2026.
- Structurele overleggen binnen het NAH+ en NAH++ landschap zijn ingericht. Hiermee kunnen we kennis

delen, afstemmen en samenwerken met belangrijke partners.

Daarnaast zijn buiten het project om, maar wel relevant voor de totale ontwikkeling, extra stappen gezet:

- Er zijn tien NAH++-plekken voor overbruggingszorg gerealiseerd voor de periode van 2026–2028 binnen het NAH+ landschap.
- De beleidsregel en prestatiebeschrijving NAH+ en NAH++ is vastgesteld.
- De subsidieaanvraag voor experimenteerruimte voor Triple C-begeleidingsmethodiek bij NAH+ en NAH++ is voorbereid.

Wat ging goed en wat kon beter

De samenwerking met de opdrachtgever verliep prettig en constructief, wat hielp om snel stappen te zetten. Ook de samenwerking met externe partners en het uitwisselen van expertise binnen het NAH-veld waren duidelijke succesfactoren.

Ambitie voor 2026

In 2026 ligt de focus op verdere concretisering van het project en het versterken van de samenwerking.

De belangrijkste stappen zijn:

- Kiezen tussen permanente of semipermanente bouw, op basis van de haalbaarheidsstudies.
- Het opleveren van een definitief ontwerp dat recht doet aan de behoeften van toekomstige bewoners en medewerkers.
- Formaliseren van de samenwerking met externe partijen.
- Het in kaart brengen van scholing voor medewerkers om gespecialiseerde ondersteuning aan NAH++ cliënten te bieden.
- Het publiceren van een artikelenreeks samen met het expertisenetwerk NAH+, om kennis en inzichten te delen.

Ervaringsdeskundigheid

De inzet van ervaringsdeskundigen binnen Maatschappelijke Ondersteuning heeft als doel om de ervaringskennis van cliënten actief te benutten voor betere zorg, samenwerking en beleid. Door ervaringsdeskundigen op te leiden en in te zetten binnen teams, richting cliënten en in samenwerking met externe partners, brengen zij waardevolle inzichten uit de praktijk in. Dit zorgt voor meer begrip voor NAH, verrijkt het professionele perspectief en draagt ook bij aan de persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke participatie van de ervaringsdeskundigen zelf.

Resultaten 2025

In 2025 is een belangrijke stap gezet. Het aantal locaties met een gekoppelde ervaringsdeskundige is uitgebreid van 10 naar 21. Teams kregen ondersteuning bij het begeleiden en inzetten van de ervaringsdeskundige in het dagelijkse werk. Dit leidde tot bredere zichtbaarheid van ervaringskennis en vaker gebruik van praktijkverhalen in teamprocessen.

Wat ging goed en wat kon beter

De forse opschaling verliep goed. Succesfactoren waren de intensieve begeleiding van taakhouders, het enthousiasmeren van teams en het bieden van praktische handvatten om ervaringsdeskundigheid een plek te geven.

Een uitdaging was de hoge werkdruk op sommige locaties. Daardoor werd de begeleiding van een ervaringsdeskundige soms als extra taak ervaren. Door aan te sluiten bij teamoverleggen en regelmatig bijeenkomsten met taakhouders te organiseren, waarin successen werden gedeeld, nam de drempel af en groeide het draagvlak. Hierdoor werd de inzet van ervaringsdeskundigen steeds breder omarmd.

Ambitie voor 2026

Voor 2026 is de ambitie om 8 nieuwe ervaringsdeskundigen op te leiden en te plaatsen op evenveel nieuwe locaties. Daarmee werken in totaal 29 locaties met ervaringsdeskundigen. Daarnaast ligt de focus op duurzame borging, zodat ervaringsdeskundigen blijvend onderdeel worden van het dagelijks werk. De verdere ontwikkeling richt zich op stichtingbrede inzet van ervaringsdeskundigheid, zodat deze expertise op alle niveaus van de organisatie structureel wordt benut.

Externe scholing Breinbasics

In 2025 zette InteraktContour verdere stappen om haar rol als toonaangevend NAH-kennisexpert te versterken. De organisatie bood externe scholingen aan voor zorgprofessionals. De grootste ontwikkeling was de intensieve samenwerking met de Hersenletselketen Twente, die InteraktContour vroeg om alle aangesloten organisaties te trainen in NAH. In totaal zijn 11 trainingen georganiseerd, zowel basistrainingen als maatwerktrainingen. Hiermee zijn 160 professionals geschoold. Daarnaast is het leerplatform Pynter ingericht voor externe deelnemers. Hierdoor zijn scholingen, presentaties, e-learning, certificaten, evaluaties en accreditaties nu centraal beschikbaar en goed geborgd. Ook is een professioneel opleidingsaanbod opgesteld, met uniforme voorwaarden en een vast offerteformat. Verder verzorgden trainers van InteraktContour voor het derde jaar op rij NAH-scholing voor artsen in opleiding van UMC Amsterdam.

De uitvoering in 2025 kenmerkte zich door sterke inhoud, deskundige trainers en positieve evaluaties van deelnemers. De nieuwe Pynteromgeving maakte het proces transparanter en beter beheersbaar. Er waren ook uitdagingen. De administratieve processen bleken tijdrovend en foutgevoelig, onder andere door dubbele of ontbrekende inschrijvingen en losse facturatie. Ook bleek dat de verwachtingen bij externe opdrachtgevers soms beter afgestemd konden worden en dat locatieafspraken niet altijd optimaal waren. De groeiende vraag naar NAH-scholing leidde tot druk op de beschikbare trainerscapaciteit.



Voor 2026 staan verdere professionalisering en groei centraal. De samenwerking met de Hersenletselketen Twente wordt geëvalueerd en daarna voortgezet met een nieuwe reeks trainingen. InteraktContour richt zich daarnaast op het uitbreiden van de interne trainerscapaciteit, zodat de organisatie kan blijven voldoen aan de groeiende vraag en haar positie als kennisexpert verder kan versterken. Er worden nieuwe ketensamenwerkingen verkend, onder andere in Utrecht. Tot slot wordt gewerkt aan het structureel beleggen van administratieve processen bij de planning van afdeling leren & ontwikkelen, zodat deze duurzaam en efficiënt kunnen worden ondersteund.

[Lees de folder Breinbasics voor Zorgprofessionals →](#)

F. Duurzaamheid

Het programma Duurzaamheid heeft als doel om de CO₂-uitstoot van InteraktContour te verminderen en duurzaamheid vast onderdeel van beleid, werkprocessen en het dagelijks handelen. Met de Milieuthermometer Zorg kunnen we prestaties meten, controleren of we op de goede weg zijn en gericht verbeteren. Op deze manier draagt duurzaamheid bij aan toekomstbestendig, passend en gezond is.

Resultaten in 2025

In 2025 bouwden we verder aan een stevige basis voor duurzame bedrijfsvoering:

- Behoud van zilveren certificering voor woonlocatie Geert de Leeuw, waarmee wordt aangetoond dat thema's als energie, water, afvalscheiding, mobiliteit en duurzame inkoop op niveau zijn.
- Voorbereiding op uitbreiding van certificering: drie nieuwe locaties zijn klaar voor certificering in april 2026. De voorbereidingen voor strengere eisen (versie 7) zijn gestart.

- Betrouwbare data en sturing: milieugegevens worden nu automatisch gekoppeld aan de Milieubarometer en het duurzaamheidsdashboard, waardoor gericht sturen mogelijk is.
- Concrete acties en zichtbare resultaten:
 - We zamelden 158 kg textiel in tijdens de Textiel Recycleweek.
 - Restafvalanalyses op 20 locaties gaven inzicht dat voedsel een groot aandeel vormt in het afval, waardoor een gerichte aanpak van voedselverspilling is gestart.
 - Meer dan 10.000 kilometer gefietst en 1.286 kilo CO₂ bespaard tijdens de Fietschallenge.
 - Drie actieve lokale Green Teams waarin medewerkers en cliënten samenwerken aan duurzame initiatieven.

Deze initiatieven droegen niet alleen bij aan CO₂-reductie, maar vooral ook aan bewustwording en betrokkenheid in de organisatie.



Wat ging goed en wat kon beter

In 2025 werd duurzaamheid zichtbaarder in de organisatie en onderdeel van gesprekken in teams. De betrokkenheid van medewerkers en cliënten was een belangrijke succesfactor. Dankzij de Green Teams ontstond lokaal eigenaarschap en enthousiasme. De certificeringsstructuur en de beschikbaarheid van betrouwbare data maakten het mogelijk om gericht te sturen en duurzaamheid minder vrijblijvend te maken.

Uitdagingen waren er ook. Duurzaamheid vraagt om een lange adem en om dagelijkse aandacht. Niet alle effecten zijn direct zichtbaar, waardoor de urgentie soms minder wordt gevoeld. Ook verschilt de voortgang per locatie door verschillen in gebouwen, teams en beschikbare middelen. Het jaar leerde dat structurele verankering in beleid, processen en de kwaliteitscyclus effectiever is dan losse acties, en dat concrete, zichtbare initiatieven het draagvlak versterken.

Ambitie voor 2026

In 2026 ligt de focus op opschaling, verdieping en structurele borging van duurzaamheid.

De belangrijkste acties:

- Certificering van drie nieuwe locaties voor zilver
- Voorbereiding op Milieuthermometer Zorg versie 7
- Versterken van monitoring en rapportage in de kwaliteitscyclus
- Opschalen van initiatieven rond afvalreductie, energiebesparing en duurzame mobiliteit
- Ontwikkelen van de module duurzaamheid voor begeleiding thuis en begeleidingscentra
- Optimaliseren van maatschappelijk verantwoord inkoopbeleid
- Oplevering van beleid duurzaam bouwen en de duurzaamheidsreis huisvesting
- Richtlijn voor duurzame voeding verder uitwerken
- Versterken van samenwerking met zorgkantoren en zorgverzekeraars, die steeds hogere duurzaamheidseisen stellen
- Medewerkers en cliënten blijvend betrekken, zodat duurzaamheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt

Het uiteindelijke doel is dat duurzaamheid een vanzelfsprekend onderdeel wordt van besluitvorming, bedrijfsvoering en zorg. Zo draagt InteraktContour bij aan gezonde zorg en een leefbare omgeving, nu en in de toekomst.



G. Verblijf met behandeling

Het project Implementatie Verblijf met Behandeling (VmB) bij woonlocaties De Koppels en Nieuw Bloemensteijn heeft als doel om te zorgen voor een kwalitatief goede en soepele samenwerking tussen medewerkers van InteraktContour en de behandelaren van NoviCare. Op 1 juli 2026 moeten de nieuwe, gezamenlijke werkprocessen volledig ontwikkeld en breed gecommuniceerd zijn. De ICT-gerelateerde onderdelen pakken we parallel op binnen een apart project.

Resultaten in 2025

In 2025 is een stevige basis gelegd voor de verdere invoering van VmB:

- Er zijn gezamenlijke sessies georganiseerd met medewerkers van InteraktContour en behandelaren van NoviCare. Tijdens deze bijeenkomsten brachten we in kaart wat goed gaat en waar verbetering nodig is.
- De opgehaalde thema's zijn ondergebracht in werkgroepen, met regelmatige overlegmomenten om de

voortgang te bewaken.

- Er zijn duidelijke prioriteiten gesteld en eerste verbeteringen doorgevoerd:
 - Dagwaarneming door NoviCare is gestart (september 2025).
 - Er zijn werkafspraken gemaakt over het gebruik van ONS/zorgdossier.
 - Er is gestart met het optimaliseren en ontwikkelen van werkprocessen, onder andere rondom het MDO en spreekuren.

Wat ging goed en wat kon beter

Wat goed ging:

- Door het aanbrengen van structuur, heldere taakverdeling en zichtbare tijdslijnen ontstond er minder ruis en minder mailverkeer over knelpunten.
- Medewerkers tonen meer eigenaarschap en pakken verantwoordelijkheid.
- De samenwerking met NoviCare is merkbaar verbeterd.

Wat beter kon:

- Sommige onderdelen van de 24/7 behandeling zijn lastig uitvoerbaar gebleken, zoals het schouwen bij Nieuw Bloemensteijn en het organiseren van de medische spoedzorg op vrijdagen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de directeur behandeling en vraagt in 2026 verdere uitwerking.

Ambitie voor 2026

In 2026 zetten de subgroepen hun werk voort.

De ambitie is om alle werkafspraken en processen volledig:

- uit te werken
- vast te leggen
- te communiceren

Daarbij is extra aandacht nodig voor duidelijk eigenaarschap, goede borging en passende nazorg voor teams in de uitvoering.

Woord van de Centrale Cliëntenraad



Als Centrale Cliëntenraad kijken wij met aandacht en betrokkenheid naar de kwaliteit van zorg en leven binnen InteraktContour. Wij voelen ons verbonden met de organisatie. In dit kwaliteitsbeeld herkennen wij veel van wat cliënten in de dagelijkse praktijk ervaren. Medewerkers werken met bevlogenheid en hebben veel specialistische kennis. Zij zetten zich in voor zorg die past bij het leven van mensen met NAH.

De cliëntenraad ervaart de kwaliteit van zorg over het algemeen als goed. Cliënten voelen zich gezien en ondersteund. Zij waarderen de deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers. Initiatieven op het gebied van technologie, toekomstgericht werken en ervaringsdeskundigheid dragen merkbaar bij aan zelfstandigheid, regie en kwaliteit van leven. Op deze thema's zien wij InteraktContour als een organisatie die vooruit wil en durft te experimenteren.

Wij zien ook aandachtspunten. De afgelopen jaren maakten duidelijk hoe kwetsbaar de continuïteit van zorg is. Tekorten op de arbeidsmarkt, personeelwisselingen en verschillen in aansturing tussen teams hebben invloed op de ervaren kwaliteit van de zorg. Voor cliënten is stabiliteit essentieel. Vaste gezichten, duidelijke afspraken en voorspelbaarheid in de ondersteuning maken een groot verschil.

Communicatie blijft voor ons een belangrijk thema. Openheid over wat goed gaat én wat schuurt, tijdige informatie bij veranderingen en heldere uitleg bij beleidskeuzes dragen bij aan vertrouwen. Dit geldt zowel op locatieniveau als organisatiebreed. Wij zien kansen om cliënten en hun vertegenwoordiging vaker en eerder te betrekken bij ontwikkelingen, bijvoorbeeld via thematische werkgroepen.

De beweging Anders zorgen, Samen doen herkennen wij in de praktijk. De inzet van naasten, het netwerk en vrijwilligers is waardevol en versterkt het dagelijks leven van cliënten. Tegelijk vinden wij het belangrijk dat professionele zorg goed geborgd blijft en niet te afhankelijk wordt van informele ondersteuning. Zorg moet ook doorgaan als het netwerk tijdelijk minder kan ondersteunen.

Wij zijn positief over de aandacht voor leren en ontwikkelen. Scholing, praktijkleren en de inzet van ervaringsdeskundigen versterken de kwaliteit van zorg. Ze helpen medewerkers het leven met NAH beter te begrijpen. Begeleiding en ondersteuning van medewerkers blijven wel nodig, vooral bij hoge werkdruk en complexe zorgvragen.

Rol van de Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad voelt zich gehoord en serieus genomen binnen InteraktContour. Wij willen deze betrokkenheid de komende jaren verder versterken. Daarom nemen wij actief de rol op ons van volwaardige gesprekspartner bij beleid, kwaliteitsontwikkeling en de toekomstvisie van de organisatie. Door tijdige en inhoudelijke betrokkenheid brengen wij het perspectief van cliënten in waar het ertoe doet.

Met overtuiging zetten wij ons in om de stem van cliënten te laten doorklinken in beleid en praktijk. Samen werken wij aan zorg die goed is georganiseerd, voldoet aan kwaliteitseisen en vooral aansluit bij wat mensen met NAH nodig hebben om zo goed mogelijk te leven.



Op de foto staan van links naar rechts:

Boven: Thomas Sohilait, Wietze Westerhof, Rob Kreling, Ronald Kuiper, André Peperkamp, Albertheke Brand (ambtelijk secretaris)

Onder: Marco Verhoef, Toby Nieuwenhuisen, Harm Lahuis, Martijn Paape

Op deze foto ontbreken: Lucia Ransdorp, Jeannette Rotman, Dick Boonstra en Rinus Bosma