



Kwaliteitskompas 2025

Nocht en Wille Zorg
De Snikke 23
9123 KG Metslawier
mail@nocht-en-wille.nl
Tel: 0519-250150

16 februari 2026
versie 1.0



Inhoudsopgave

Kwaliteitskompas 2025	1
Inleiding	3
1. Zorgproces rondom individuele bewoner/ deelnemer	4
1.1 Zorgproces	4
1.2 Incidentmeldingen	5
1.3 Klachtenregeling	8
1.4 ECD	8
1.6 Kerngegevens deelnemers en bewoners	9
2.1 Klanttevredenheid	10
2.2 Medezeggenschap	11
2.3 Ontwikkeling zorgaanbod	11
3. Medewerkers en professionele ontwikkeling	13
3.1. Werven	14
3.2 Deskundigheidsbevordering	15
3.3 Functie- en salarisgebouw	17
3.4 Bestuursmodel	19
3.5 Raad van Commissarissen	19
3.6 Management	19
4. Kwaliteitsbeeld	20
4.1. Inleiding	20
4.2. Kwaliteit nu en in de toekomst	20



Inleiding

2025 is het derde jaar waarin we werken met het vernieuwde kwaliteitskompas voor de gehandicaptenzorg.

Het verslag heeft een duaal doel, het is bedoeld als culminatie van intern verbeteren voor een bepaald jaar en voor externe verantwoording. Tegelijkertijd willen we een inkijk geven in onze wereld en hopen we dat andere partijen dit gebruiken om te leren en te verbeteren.

Als organisatie maken we de balans op als het gaat om kwaliteit van zorg, de relatie tussen bewoners, deelnemers en medewerkers en de visie van andere belanghebbenden. Ook derden zoals het zorgkantoor, de IGJ of het ministerie kunnen het verslag gebruiken als graadmeter van de organisatie omdat wij het rapport publiceren op onze website.



1. Zorgproces rondom individuele bewoner/ deelnemer

1.1 Zorgproces

Rondom elke bewoner/deelnemer speelt zich een cyclisch proces af wat begint met de intake van een deelnemer en eindigt met een adequaat ondersteuningsplan. “Eindigt” is een ietwat onhandige term omdat het proces zoals aangegeven steeds opnieuw begint, we gaan steeds kijken of de aangeboden en afgesproken zorg nog wel voldoet en waar we eventueel zaken kunnen verbeteren.

Sinds 2014 heeft Nocht en Wille Zorg een proces dat voldoet aan de wettelijke voorwaarden en eisen vanuit de IGJ. Als zorgaanbieder vinden we het belangrijk om gastvrij te zijn, bij een aanvraag nodigen wij daarom mensen als eerste uit ons te bezoeken zodat de zorgvrager en diens familie kunnen bepalen of zij met ons verder willen. In tegenstelling tot sommige andere aanbieders vragen wij in deze fase geen (dossier)informatie van de zorgvrager omdat onze ervaring is dat mensen soms enkel even willen kijken, oriënteren en zich willen laten informeren. Het opvragen en beoordelen van veel informatie wordt dan soms als een drempel ervaren door zorgvragers.

Op het moment dat mensen aangeven dat wat ze gezien en gehoord hebben hen aanspreekt dan gaan we in gesprek over de specifieke zorgvraag.

In deze fase betekent dit dat wij achtergrondinformatie vragen bij de zorgvrager. Het kan zo zijn dat wij de zorg niet kunnen bieden, in dat geval helpen wij mensen graag verder door onze collega's in te schakelen of contact op te nemen met het zorgkantoor. Wij nemen deel aan de zorgrealisatiegroep van het zorgkantoor en kunnen desgewenst casussen inbrengen die bijvoorbeeld dringend of bijzonder van aard zijn.

In het geval wij de zorg wel kunnen bieden leggen we een zo uitgebreid mogelijk dossier aan en vragen we mensen ons intakeformulier in te vullen. Het dossier bevat zoveel mogelijk achtergrondinformatie over het (zorg) verleden van de zorgvrager, eventuele onderzoeken en wordt door middel van het intakeformulier aangevuld met informatie over de thuissituatie en ervaringen van ouders/verzorgers. Bij de dossiervorming horen verschillende protocollen, folders en toestemmingsformulieren waarvan we de zorgvrager verzoeken deze in te vullen en ondertekend weer in te leveren. Samen vormen al deze documenten het dossier van de zorgvrager, na aanvang van de zorg maken wij zo snel mogelijk een eigen ondersteuningsplan welke in overleg met de zorgvrager (diens vertegenwoordigers) wordt vastgesteld en vervolgens jaarlijks geëvalueerd.

In 2023 is een belangrijke update geïmplementeerd van ons ECD waar het dossier van bewoners en deelnemers onderdeel vanuit maakt. Tot dan toe hebben alleen medewerkers toegang tot het ECD, medio 2023 kunnen nu ook ouders en woonlocaties toegang krijgen tot een bepaald deel van het ECD en hierin rapportages bekijken en maken. Ook kunnen ouders/ wettelijk vertegenwoordigers digitaal de stukken ondertekenen zoals een ondersteuningsplan of een toestemmingsformulier. We verwachten dat we hiermee administratieve arbeidsuren kunnen uitsparen zodat er meer overblijft voor de zorg en ondersteuning.

In 2024 is door het ICT bedrijf een begin gemaakt met het vernieuwen van de machinekamer van het ECD. Hiermee is het ECD toekomst klaar en kunnen er in het vervolg eenvoudiger upgrades gemaakt worden.



1.2 Incidentmeldingen

Op het gebied van veiligheid hanteert Nocht en Wille Zorg al jaren een standaard en beproefde procedure van incidentmeldingen. Alle incidenten (van de voorgaande periode) worden op elke teamvergadering besproken en geanalyseerd, er worden direct aanpassingen gedaan als dat ook maar enigszins mogelijk is. Wij vinden het als organisatie belangrijk dat de begeleider zijn of haar professionele inschatting maakt waarbij geldt dat als er twijfel is er sowieso gemeld moet worden. Liever te vaak melden als te weinig zodat we blijven leren en ontwikkelen. Wij noemen de incidentmeldingen “FOBO-meldingen” naar de afkorting van “fouten, ongelukken en bijna-ongelukken. In ons ECD is er in elk dossier van een bewoner of deelnemer een mogelijkheid tot het maken van een FOBO-melding opgenomen. De begeleider die een FOBO-melding doet wordt als zodanig herkend door het systeem, een kopie van de melding wordt automatisch verzonden aan de teamleider zodat deze samen met de begeleider actie kan ondernemen en de voortgang kan bewaken. Het systeem stelt teamleiders en bestuurders in staat geautomatiseerd periodeoverzichten te genereren waarmee periodieke analyse tussen overlegmomenten met een druk op de knop mogelijk is. Hiermee kunnen we per team/locatie meteen actie ondernemen maar ook op instellingsniveau locaties met elkaar vergelijken en analyses maken. Bij het bespreken in de vergadering is name het voorkomen van in de toekomst een belangrijk onderdeel, door het bespreken van alle meldingen wordt herhaling sneller voorkomen.

Over het algemeen zijn de meldingen flink gedaald in 2025 ten opzichte van 2024 waar wij zeer tevreden over zijn en ook met elkaar naar streven. De tactiek om elke vergadering de meldingen te bespreken werkt voor onze begeleiders. We willen in het komende jaar wel werken aan verbetering bij het invullen/gebruiken van een FOBO melding. Bijvoorbeeld onder welke aard valt een incident en ook het beschrijven van een situatie mag meer in detail zodat iedereen uit de FOBO het verhaal kan begrijpen. Hiermee gaan we aan de slag in de teamvergaderingen en teamdagen.



Dobbe 3

Op de woonlocatie aan de Dobbe 3 in Engwierum is het aantal meldingen goed gedaald van 30 naar 24. Die daling zie je in de medicatie meldingen. Het betreft nog steeds voornamelijk incidenten met tijdelijke medicatie of ziekte waarbij er overgegeven wordt waardoor er overleg met een arts gewenst is. Ook is er soms nog een melding dat er wel door omstandigheden medicatie is vergeten, dit wordt besproken met de desbetreffende collega of er iets nodig is om dit te voorkomen en in de vergadering in het algemeen maar dan wel anoniem naar de begeleider toe. Verder is er meer medicatie in de baxterzakjes gekomen, wat menselijke fouten ook al erg helpt. De 'anders' incidentmeldingen op de Dobbe zijn ook goed gedaald, alle anders meldingen zijn nu nog met betrekking van sondevoeding waarbij een dosis is vergeten of later in gehaald. Bij agressie en ongewenste aanraking zijn 2 meer dan vorig jaar, nog relatief weinig en het gaat om dezelfde bewoner die dit 'onbewust' of ieder geval niet met die intentie doet, hij doet het als communicatie of frustratie. Wij zijn hier van bewust en proberen de situatie op voorhand al goed te schetsen maar soms overvalt hem iets van geluid en kan hij toch bij een deelnemer of collega in zo'n 'overval van emotie'

Snikke 23

Op de locatie Snikke is het totaal lichtelijk gestegen. Hier zie je in de medicatie meldingen een mooie daling, hier is ook geïnvesteerd dat ouders verplicht goeie lijsten moeten meegeven omdat anders hun kind niet kan komen logeren, dit is goed opgepakt en ook alle verschillende apotheken werken daarin beter mee. De agressie en ongewenste aanraking is en blijft het hoogste aantal op de Snikke, bijna alle meldingen kun je herleiden naar 2 cliënten. De één doet dat meestal redelijk bewust gericht op andere cliënten en personeel, we zijn al een tijdje bezig om voor hem een ander plek te vinden, deze groep is te groot en druk voor hem. De andere cliënt doet dit wisselend bewust en onbewust maar heeft de intentie niet om iemand pijn te doen. Hij kan slaan vanuit epilepsie, blijde emotie, frustrerende emotie of als communicatie. De meldingen van 'anders' zijn ook lichtelijk gestegen, dit zijn meestal meldingen van iets wat per ongeluk kapot gaat zoals een client die een pan per ongeluk laat vallen of een douchekop er af trekt.

Dagbesteding Kollum 68 naar 32

De dagbesteding in Kollum is verdeeld in 4 groep van 8 deelnemers. In dit verslag gaat het over alle 4 groepen. In totaal is het van 68 in 2024 gedaald naar 32 meldingen. Op groep 3 zien we maar 2 meldingen in totaal. Een hele mooie daling waarmee wij erg blij mee zijn en ook met elkaar naar streven. Met name bij agressie zien we op alle groepen een mooie daling. In 2024 was er één deelnemer die veel meldingen trok maar daar is uit medisch onderzoek een oorzaak gekomen en daardoor zie je nu rust in de meldingen en bij de deelnemer. Verder zien we op groep 4 een kleine stijging van medicatiefouten, dat komt omdat de woonlocatie werd verbouwd en de bewoners 3 maand lang tot savonds 19:00 op de groep in Kollum bleven. Er werd meer medicatie toegediend. Op andere groepen wordt weinig medicatie gegeven en daar zijn dan ook geen medicatie meldingen. De 'anders' meldingen op alle groepen hebben met name betrekking tot sondevoeding, het eruit trekken van door de deelnemer zelf of het vergeten van een dosis.



Overzicht

Aard van de meldingen	Locatie Snikke 23	Locatie Dobbe 3	Rijdstraat groep 1	Rijdstraat groep 2	Rijdstraat groep 3	Rijdstraat groep 4
Medicatiefouten	3	17				7
Agressie	14	2	3	3	2	
Weglopen	0					
Vallen	1		2	3		
Epilepsie	1					
Ongewenst gedrag	7	2	4	3		
Verslikking	2					
Overig		3				
<i>Beknelling</i>	1		1			
<i>Inname gevaarlijke stoffen</i>						
<i>Verbranding</i>						
<i>Anders</i>	11	3	4	2		4
<i>Totaal</i>	40	24	12	11	2	7



1.3 Klachtenregeling

Met ingang van 2017 en op basis van de nieuwe kwaliteit- en klachtenwetgeving is de klachtenregeling in eerste instantie binnen de organisatie weggezet. Er is een interne klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris. Nocht en Wille Zorg is aangesloten bij een erkende geschillencommissie. Er zijn de afgelopen jaren geen klachten ingediend bij de organisatie zelf of de geschillencommissie.

1.4 ECD

Ons ECD blijft het hart van onze digitale organisatie. In 2024 moesten we investeren in de achterliggende techniek waarop ons ECD draait. De investeringsperiode begon in augustus en loopt door tot april 2025.

Dit voelt soms lastig, omdat wij de enige gebruiker en eigenaar zijn moeten we ook alle kosten betalen. Bij een traditionele verhouding tussen een ICT leverancier en een zorginstelling betaalt de zorginstelling naar rato mee aan de ontwikkeling van een ECD via bijvoorbeeld een maandbedrag per gebruiker aan de leverancier.

Nocht en Wille Zorg betaalt per maand alleen de kosten van de serverruimte aan het ICT bedrijf, we moeten echter wel alle aanpassingen en upgrades zelf bekostigen.

Voor nu is het zo dat we nog steeds veel voordelen van deze constructie ervaren omdat wij een maatwerk oplossing hebben die helemaal op onze organisatie toegesneden is.

In 2025 waren de werkzaamheden aan ons ECD nog niet afgerond toen we bericht ontvingen dat het bedrijf achter de software waarmee wij IWLZ berichtenverkeer afhandelden failliet gegaan was. Dit bericht bereikte ons in mei 2025, we hebben vervolgens via meerdere sporen geprobeerd zicht te krijgen op een oplossing. Mogelijk zou er sprake zijn van een doorstart van het betreffende bedrijf, we hebben ook gesprekken gevoerd met andere aanbieders van zulke software en tot slot hebben we samen met het bedrijf wat ons ECD heeft gebouwd ook gekeken naar de mogelijkheden.

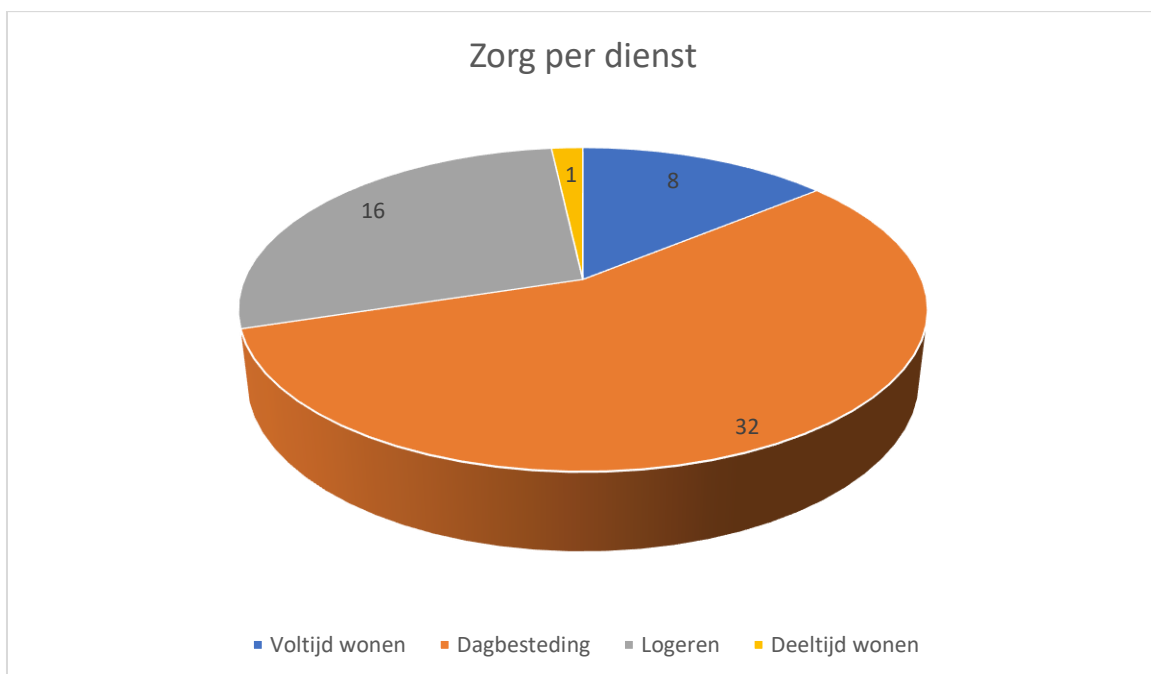
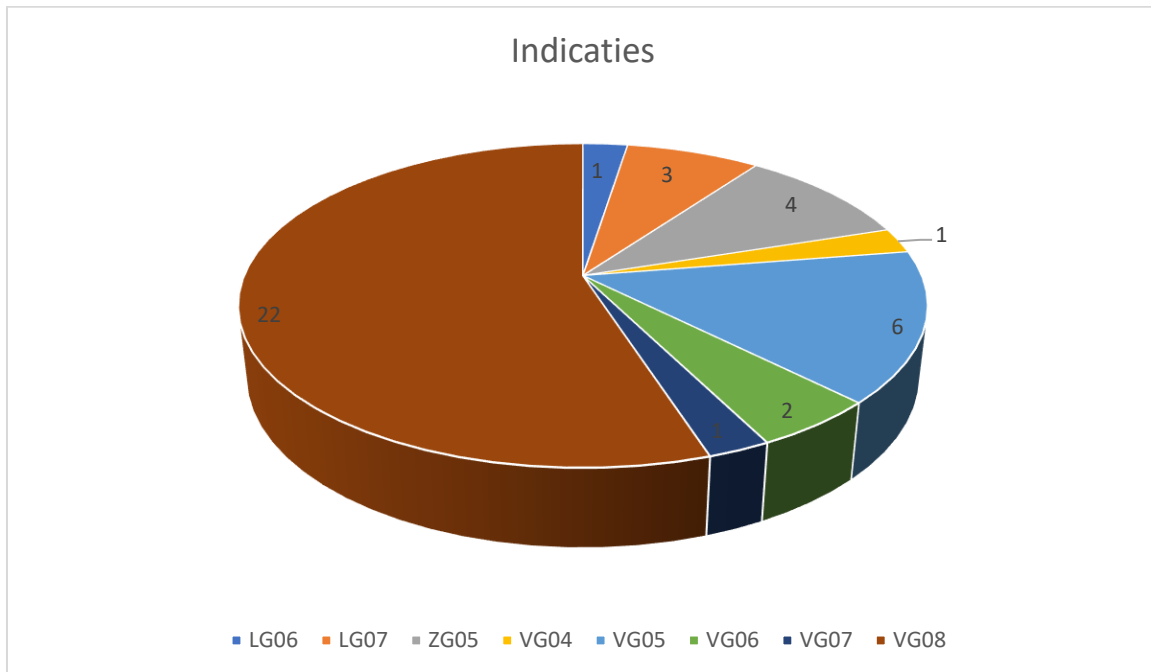
Uiteindelijk hebben we in de zomervakantie letterlijk op vakantie de knoop doorgehakt en besloten de IWLZ software als module op ons ECD te ontwikkelen samen met het ICT bedrijf. Het voordeel hiervan zou de naadloze integratie met de rest van het systeem zijn en de koppeling die dan te maken is met onze aanwezigheidsregistratie en AOIC.

We zijn in de maanden volgend op de vakantie in een intensief traject van overleggen, testen en nog eens testen beland. Ons doel is steeds geweest uiterlijk per 1 januari een werkend en geborgd systeem te hebben. Communicatie met het zorgkantoor en andere aanbieder is essentieel voor onze organisatie, het was dus een project met absolute prioriteit.

We hebben in deze ontwikkelfase ook contact gehad met de controlerend accountant om te borgen dat het declaratieproces op diens goedkeuring kon rekenen.

Uiteindelijk hebben we per december 2025, een maand voor op schema IWLZ berichtenverkeer kunnen afhandelen en we hebben onze declaratie over december kunnen indienen met ons eigen systeem. Ons systeem bespaart ons ten opzichte van de oude situatie gemiddeld zo'n 5 werkuren per maand en zal op langere termijn ook besparingen opleveren in de accountants kosten. Het spreekt voor zich dat we hier onvoorzien een forse investering moesten doen, ons resultaat over 2025 is dan ook lager uitgevallen dan oorspronkelijk begroot.

1.6 Kerngegevens deelnemers en bewoners





2. Kwaliteit van Zorg

2.1 Klanttevredenheid

Klanttevredenheid meten we eens in de 3 jaar. In 2023 was de laatste. Rond november 2026 zal de klanttevredenheid opnieuw worden gepeild.

Over het algemeen waarderen onze bewoners en deelnemers onze zorg en zien ze in dat deze zorg van hoge kwaliteit is. Alle functies bij Nocht en Wille Zorg, van schoonmaak tot technische dienst tot verpleegkundige zorg wordt geboden door eigen medewerkers. Dat verlaagt de kosten voor de organisatie en verhoogt de kwaliteit van zorg. We streven actief naar medewerkers die vele jaren bij ons in dienst zijn omdat we ervan overtuigd zijn dat alleen deze medewerkers onze bewoners en deelnemers ook echt zullen kennen.

In de intramurale zorg voor mensen met een ernstige verstandelijke beperking is het zo dat het kennen van de zorgvrager een absolute voorwaarde is voor het verlenen van goede zorg. Het werken met zelfstandigen of mensen van een uitzendbureau past daar niet bij.

Een zorginstelling moet in onze visie ook zelf ter zake kundig zijn op technisch gebied of expertise in huis hebben als het gaat om schoonmaak. Functionerende hulpmiddelen waarmee begeleiders en verzorgers werken en een schone locatie horen bij de basisvoorwaarden voor goede zorg.

In gesprekken die gevoerd worden met ouders en verwanten komt ook naar voren dat Nocht en Wille Zorg gezien wordt als een stabiele partner. “we hoeven er niet over in te zitten dat het alles goed geregeld is” in de woorden van een moeder.

Dat is in de huidige tijd een waardevol iets.

Omdat we klanttevredenheid heel belangrijk vinden, houden we op individueel niveau altijd tussentijds een vinger aan de pols over de tevredenheid van klanten over onze zorg en dienstverlening. Zo vragen we actief in gesprekken met de ouders of ze tevreden zijn over de zorg en waar we kunnen verbeteren.

We kunnen dan snel schakelen en direct zaken oppakken die onze kwaliteit verbeteren op individueel niveau maar ook collectief.



2.2 Medezeggenschap

Medezeggenschap is vormgegeven in de cliëntenraad, de raad komt tenminste 4 maal per jaar samen en wordt dan door de instelling geïnformeerd en om advies gevraagd. De raad is in 2024 4 maal bijeengewees. Daar waar nodig is instemming van de raad gezocht en verkregen. Ook heeft de raad wederom eenmaal vergaderd met de Raad van Commissarissen.

2.3 Ontwikkeling zorgaanbod

Voor 2025 hadden we een aantal ambities met betrekking tot medewerkers en onze fysieke locaties die we hieronder kort zullen opsommen:

- Verbouwing van locatie Kollum grotendeels afronden
- Keuken locatie Engwierum vernieuwen
- Fietsenhok locatie Engwierum
- Starten bouw nieuwe woonlocatie Paesens
- Versterken van ons personeelsbestand
- Training en scholing

Verbouwingen

In de winter van 2025 heeft onze TD zich beziggehouden met het vernieuwen van de buitenschil op de locatie in Kollum, de werkzaamheden zijn hier eind februari afgerond. Ook is er een overkapping van 150 m² op het buitenterrein aansluitend aan onze loods gerealiseerd voor de stalling van onze rolstoelbussen. Daarnaast hebben we in de winter van 2024/2025 een extra gespreksruimte in het pand gerealiseerd omdat het op bepaalde dagen te druk was op het bestaande kantoor.

In maart 2025 heeft onze TD op groep3 en groep 4 in Kollum een Mitsubishi airco geplaatst, een lang gekoesterde wens van medewerkers en deelnemers. De voorste groepen hebben eerder al airco's gekregen.

Eind maart is onze TD begonnen met het renoveren van de woonkeuken in Engwierum op de begane grond. Dit was een lang gekoesterde wens van medewerkers en bewoners omdat de oude keuken verzonken geplaatst was waardoor deze niet per rolstoel bereikbaar was. De bar is eruit gehaald en de deur naar de hal is dichtgemaakt zodat er extra ruimte is ontstaan in de leefkeuken. Er is nieuwe PVC vloer gelegd, de oude was beschadigd door veelvuldig gebruik van stoelen, die sporen in de vloer achter lieten en het hoogteverschil van 45 cm is opgeheven.

Nadat de keuken klaar was na de zomervakantie heeft de TD in de tuin op de woonlocatie een prachtige onderhoudsvrije schuur geplaatst waar we onze rolstoelfietsen vorstvrij kunnen stallen en opladen. Ook hebben we hier plek voor ons tuinmeubilair. Ook is de voortuin in Engwierum gerenoveerd nadat rupsen onze buxus hagen hadden opgegeten en de tuin een nogal trieste aanblik bood. Onze TD heeft de hagen verwijderd, de bestrating opnieuw aangelegd en een nieuwe (pakket) brievenbus geplaatst.

Tot slot heeft de TD de technische ruimte waar de wasmachines en CV ketels staan in Engwierum voor de kerst nog geheel brandwerend uitgevoerd door het opnieuw plaatsen van dubbel gips op wand en plafond en het aanbrengen van een zelfsluitende brandvertragende deur.



Eind mei 2025 hebben we een lang traject afgerond, de aankoop van de boerderij en de opstallen aan de Munewei 1 te Paesens. Het is onze intentie daar een woonlocatie te beginnen voor de mensen die op onze wachtlijst staan. Het zal in eerste instantie gaan om 8 bewoners. We hebben daartoe in 2024 een vooroverleg traject gestart met de gemeente Noardeast- Fryslân wat uiteindelijk begin 2025 heeft geleid tot een positief advies vanuit de gemeente. Na aankoop is gestart met het verkrijgen van een omgevingsvergunning, een traject dat medio maart 2026 nog steeds loopt. BOPA procedures lopen in Nederland gemiddeld gezien tenminste 1 jaar. We hopen medio mei 2026 meer duidelijkheid te hebben over de definitieve vergunning.



3. Medewerkers en professionele ontwikkeling

In- en uitstroom personeel

Eind december 2025 zijn er 53 dienstverbanden binnen Nocht en Wille met in totaal gemiddeld over 2025 31,9 FTE. Dat is inclusief 5 (huidige) stagiaires.

In 2025 zijn er 17 personeelsleden ingestroomd en 10 uit (inclusief stagiaires gedurende het jaar).

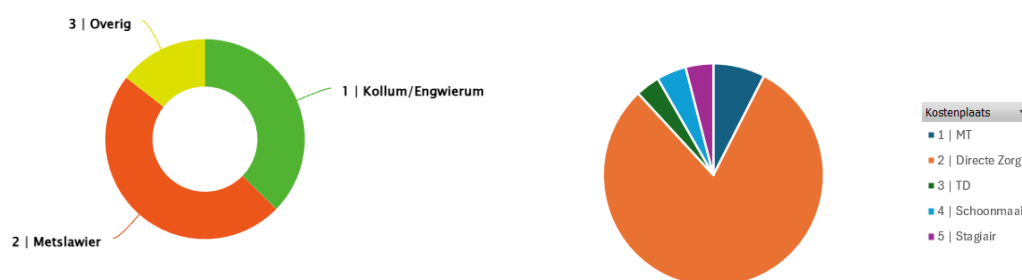
In 2025 hebben we ingezet op over formatie in de directe zorg. Dit omdat we ondanks voldoende personeel altijd veel plus uren draaien, doordat met elkaar vakanties en verzuim moeten worden opgevangen.

Nocht en Wille maakt geen gebruik van uitzendkrachten of flexers, omdat we het belangrijk vinden dat bewoners en deelnemers bekende gezichten hebben. Bovendien is het werk te specifiek voor onbekenden.

Die over formatie starten we ook vast mee met het oog op de uitbreiding in Paesens, omdat we het belangrijk vinden dat we niet starten met alleen maar nieuwe teamleden.

We vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk inzet plaatsvindt in de directe zorg voor cliënten. Alle andere functies bij Nocht en Wille zijn ook allemaal ter ondersteuning van de zorg en/of het personeel (alle rollen zijn ten dienste van).

We hebben een kleine overhead en kunnen met elkaar binnen de organisatie snel schakelen.



Verdeling per 'afdeling' en 'kostenplaats'

In 2025 hebben we het MT uitgebreid met wat extra ondersteuning in de vorm van een collega die deels in de zorg blijft werken en deels kantoorwerkzaamheden oppakt.

Het doel was om het MT minder kwetsbaar te maken, want door die kleine overhead, heb je ook maar weinig mensen die die werkzaamheden kunnen doen. Valt er dan iemand uit, dan heb je direct een probleem.

Deze collega is inmiddels aardig ingewerkt en pakt een aantal taken op, op het gebied van clientdeclaraties, op het gebied van HR ondersteuning en daarnaast ondersteunt ze met roosterzaken.

In 2026 zal ze daarin steeds meer dingen zelfstandig oppakken.

Dit geeft binnen het MT ook steeds meer ruimte om meer verdieping op te zoeken en/of tijd om andere taken op te pakken.

Functies bij Nocht en Wille

Bij Nocht en Wille hebben we verschillende functies, met verschillende taken en verantwoordelijkheden. Het zwaartepunt van personeel ligt vanzelfsprekend in de directe zorg. In de directe zorg werken: teamcoördinatoren, aanspreekpunten (persoonlijk begeleiders), verpleegkundigen, begeleiders, assistent begeleiders en assistent activiteitenbegeleiders.



De overige functies bestaan uit: de directie, de technische dienst, HR manager en de huishoudelijke hulp.

Bij Nocht en Wille worden in de overhead veelal taken en verantwoordelijkheden gecombineerd. Zo is de ene directeur zorgverantwoordelijke en werkt zij ook nog waar nodig in de directe zorg en is verpleegkundige. De andere directeur is verantwoordelijk voor onder andere de financiën, maar ook grotendeels werkzaam in de technische dienst. De team coördinator werkt op de groep, maar ook in het MT.

Verpleegkundigen zijn vaak aanspreekpunt, maar pakken ook eventuele voorkomende verpleegkundige taken. Begeleiders werken op de groep, maar pakken ook de roostertaak op. Dat past ook goed bij ons DNA; samen maken we de organisatie.

3.1. Werven

Het werven van medewerkers heeft Nocht en Wille veelal in eigen hand. Wij maken geen gebruik van uitzendbureaus, omdat het voor onze doelgroep heel belangrijk is dat zij zoveel mogelijk bekende gezichten hebben. Voor de begeleiding is het van belang dat zij bewoners en deelnemers goed kennen, omdat zij niet kunnen vertellen wat er aan de hand is.

Werven doen we met vacatures op online vacaturebanken en sociale media. Daarnaast is mond op mond reclame erg belangrijk voor ons en vinden we wel regelmatig personeel via via. Ook stagiaires die het goed doen houden we graag vast waar mogelijk.

Daarnaast doet Nocht en Wille mee met het project 'Byzondr'. Dat is een collectief van gehandicaptenzorgorganisaties in Friesland die een gezamenlijk antwoord proberen te vinden op onder andere arbeidsmarkt problematiek en toekomstbestendige zorg.

Byzondr heeft een matchingstool ontwikkeld, waarbij geïnteresseerd talent kan worden gekoppeld aan een passende organisatie.

De matchingstool levert regelmatig meelopers op, maar dat zijn vaak ook wel zij instromers die graag een BBL opleiding willen doen.

Hoewel we graag mensen op willen leiden, moeten we daar wel voldoende begeleidingsmogelijkheden voor hebben en zijn deze plaatsen beperkt.

Ook gaan wij van Nocht en Wille een aantal keren per jaar naar werkveldpresentaties van de scholen MBO (Firda) en HBO (NHL). Hier kunnen studenten zich oriënteren voor stages en eventueel vakantie werk of een weekendbaan in de zorg.

In ruil voor hard werken, veel verantwoordelijkheden en taken heeft Nocht en Wille aandacht voor goede arbeidsvoorwaarden en goede zorg voor onze werknemers.

Zo bieden we een riantere reiskostenvergoeding in vergelijking met andere organisaties. Loon is conform CAO en daarnaast krijgen medewerkers ook nog de mogelijkheid om te investeren in eigen ontwikkeling d.m.v. een cursusbudget.

Ook hebben medewerkers veel vrijheid in de invulling van hun werkzaamheden en kunnen vaak leuke dingen worden georganiseerd en is het werk enorm veelzijdig.

We hebben een 4 wekelijks basisrooster, waarbij we veel oog proberen te houden voor individuele wensen.



Ook worden de korte lijnen die we binnen en buiten de organisatie hebben gezien als een kracht. Niemand is een nummer en persoonlijk contact met medewerkers, deelnemers, ouders en collega's is van grote waarde.

Wanneer iemand interesse heeft in Nocht en Wille spreken we altijd eerst een meeloopdag af. Zo kan een geïnteresseerde toekomstige medewerker een goede indruk krijgen van het werk, de deelnemers en de collega's.

Naast werving van medewerkers is het ook belangrijk om veel aandacht te hebben voor behoud van medewerkers. We hebben een ontzettend zwaar beroep wat veel vraagt van medewerkers op lichamelijk en geestelijk gebied. Ook in de toekomst zal dit zwaar blijven, omdat weinig technologische alternatieven voor deze doelgroep mogelijk zijn.

We proberen daarom onze locaties zo goed mogelijk in te richten om én goede zorg te kunnen leveren, én het werk voor werknemers zo licht mogelijk te maken. We investeren in cursussen op het gebied van tillen en behoud van lichaam.

Ook besteden we aandacht aan hoe we 'oudere' werknemers kunnen helpen het tot hun pensioen vol te kunnen houden en/of hoe we mensen die 'het lichamelijk niet (meer) kunnen' toch in ondersteunende rollen kunnen behouden.

De planning is om rond mei 2026 ook weer een medewerkers tevredenheidsonderzoek te doen. Hier kunnen we hopelijk ook weer tips en punten hieruit te krijgen waar we weer aan kunnen werken voor de toekomst.

3.2 Deskundigheidsbevordering

Standaard doet iedereen die bij ons werkt ieder jaar een BHV cursus en eens per 2 jaar een medicatie en sondevoeding training. Daarnaast kijken we ieder jaar naar welke opleidingen en cursussen we willen doen om de deskundigheid te bevorderen. We inventariseren waar behoeftes liggen en proberen daar zoveel mogelijk op in te spelen om dit in teamverband te bieden.

In 2025 hebben we:

BHV/Sonde en medicatie

In de afgelopen periode hebben we de jaarlijkse BHV gehad en mensen die weer aan de beurt waren voor de 2 jaarlijkse medicatie en sondevoeding.

Beide cursussen zijn altijd interessant en ondanks dat het een herhaling is leert iedereen altijd wel weer iets nieuws. Beide trainers zijn op hun gebied zeer kundig en spelen altijd goed in op de vragen die leven onder personeel.

BIM (Beleven in Muziek)

In 24-25 hebben een deel van de medewerkers ook weer de populaire BIM cursus gehad. Deze cursus is altijd zeer gewild en wordt eigenlijk altijd wel weer aangevraagd.

Heel je leven vanillevla

Deze cursus in 2 delen hebben we zo'n 8-10 jaar geleden ook al eens aangeboden. Deze training gaat in op het belevingsniveau van onze doelgroep en kijkt ook naar bijvoorbeeld bepaalde aannames of blinde vlekken die er in de zorg in kunnen sluipen.



De training is als interessant ervaren en op sommige gebieden echt weer even een eye opener.

Mondhygiëne

Ook dit was een goede training en heel interessant. Goede mondzorg is van groot belang voor onze deelnemers en via deze cursus heeft de begeleiding weer handige handvaten gekregen.

Teamdagen ervaren en visus

Tijdens de teamdagen hebben we altijd veel aandacht voor het verdiepen in bewoners en deelnemers. In 2025 hebben we er ook een ervaringselement in gestopt, zodat medewerkers konden ervaren hoe het is als je meervoudig beperkt bent en bijvoorbeeld een visusbeperking hebt. Hoe is het als je dan afhankelijk bent van een begeleider en wat als bijvoorbeeld die begeleider heel hard door de bocht of over een drempel rijdt in de bus.

Medewerkers hebben de teamdagen ervaren als interessant, gezellig en heel goed.

(we hebben heel lang gezocht naar een cursus over visus, maar uiteindelijk hebben we zelf maar visus ervaring brillen gemaakt – die werkten perfect!)



3.3 Functie- en salarisgebouw

Per 1 oktober 2019 heeft Nocht en Wille Zorg onderstaand functie en salarisgebouw.



Persoonlijk begeleiders (FWG40) zijn in hun rol verantwoordelijk voor een 4 tot 6-tal deelnemers en bewoners, zij worden ondersteund door begeleiders (FWG35) en assistent begeleiders (FWG30). Een aantal medewerkers is naast de rol van persoonlijk begeleider ook BIG geregistreerd verpleegkundige. Locatiecoördinatoren (FWG45) werken als begeleiders op de groep mee waarvoor ze verantwoordelijk zijn en dragen de zorg voor de locatie en de aansturen van de persoonlijk begeleiders en de medewerkers. Binnen het managementteam zijn drie personen verantwoordelijk voor:

- 1 Personeelszaken
Als neventaken
 - + Functionaris gegevensbescherming
 - + Clientenraad
 - + Coaching medewerkers op praktisch gebied, zorg- en kwaliteitsontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling
- 2 Zorg en ondersteuning
Als neventaken
 - + Oproepbaar verpleegkundige
 - + Dienstrooster
- 3 Administratie
Als neventaken
 - + Technisch onderhoud
 - + Projectontwikkeling
 - + Kwaliteitsmanagementsysteem



Het MT samen met de locatie coördinatoren vormen het CMT. Het CMT is ook het crisisteam en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor bijvoorbeeld het coronabeleid dat zich steeds aan past aan de situatie van dat moment.

Nocht en Wille Zorg is verdeeld in 2 teams die samen op 3 locaties werkzaam zijn. Elk team heeft een eigen coördinator die meewerkend is.

Nocht en Wille Zorg heeft een eigen technische dienst, zij onderhouden onze gebouwen, beheren ons wagenpark en zijn eerste aanspreekpunt bij storingen en technische vragen. Ook doet de TD een groot deel van de verbouw en de ontwikkeling van onze panden indien nodig met derde partijen zoals een installateur.

Het MT, CMT en de twee teams werken nauw samen en vervullen samen vele rollen die nodig zijn om kwalitatief goede zorg te kunnen bieden aan onze deelnemers en hun ouders/verzorgers. Als team(s) blijven we continue in ontwikkeling door middel van in het vorige hoofdstuk beschreven cursussen, maar ook door regelmatig met elkaar in gesprek te gaan in teamverband.

Gedurende het jaar houden we daarnaast een cyclus aan met individuele gesprekken met medewerkers. In die gesprekken gaat het niet alleen over functioneren en beoordelen van medewerkers, maar gaan we ook in op de persoonlijke ontwikkeling en groei van de medewerker. Welke kwaliteiten heeft die medewerker? Waar wil hij/zij mee aan de slag de komende tijd? Hoe doen we dat en hoe helpen we elkaar daarbij?



3.4 Bestuursmodel

Nocht en Wille Zorg heeft een duaal bestuursmodel met een Raad van Bestuur en een Raad van Commissarissen, de RVC heeft in de statuten vastgelegde bevoegdheden en is een belangrijk klankbord voor de bestuurders.

3.5 Raad van Commissarissen

Het interne toezicht is binnen Nocht en Wille Zorg conform regelgeving vormgegeven met de RvC die bestaat uit 3 onafhankelijke commissarissen.

Dhr. K. Eringa (Voorzitter)

Mevr. R. de Jong (lid)

Dhr. I. Postma (lid)

De leden hebben elk hun eigen expertise en achtergrond waardoor er een gemêleerd gezelschap ontstaat en toezicht optimaal kan worden gehouden. De raad is lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) en heeft in 2024 bijeenkomsten van de NVTZ bezocht. Er zijn in 2024 4 reguliere bijeenkomsten geweest waarbij de Raad van Bestuur aanwezig was.

3.6 Management

Sinds 2021 is er een managementteam bestaande uit 5 personen, de 2 directeuren, 1 HR-manager en met ondersteuning van een financieel medewerker. Daarnaast is er 1 meewerkend teamleider die een team aanstuurt waarbij de directeur Zorg het andere team aanstuurt. Eens per 6 weken is er een management vergadering gehouden onderwerp van gesprek is ook de onderlinge taakverdeling, continuïteit van bestuur en kwaliteit van bestuur. Eind 2025 is een medewerker van de groepen bereid gevonden voor 50% administratieve ondersteuning te gaan bieden, voornamelijk op het gebied van personeelsmanagement en met IWLZ berichtenverkeer. We streven ernaar voor alle belangrijke processen tenminste 2 medewerkers te hebben die er (deels) kennis van hebben zodat deze essentiële processen altijd doorgang kunnen vinden.



4. Kwaliteitsbeeld

4.1. Inleiding

Nocht en Wille Zorg is een zeer gespecialiseerde zorgaanbieder, die bovendien elk jaar in beweging is om zaken te verbeteren en te versterken. Dat dit elk jaar lukt is te danken aan het feit dat we door de jaren heen steeds zwarte cijfers hebben kunnen schrijven. Ook is het altijd nog gelukt voldoende medewerkers te vinden zodat we die voorgenomen ontwikkelingen ook vorm kunnen geven vanuit een perspectief van menskracht.

4.2. Kwaliteit nu en in de toekomst

We proberen elk jaar een maximaal effect te halen uit ons budget, door middelen slim en strategisch in te zetten. Meestal doen we dit met een vooropgezet plan, we plannen van te voren waarin we gaat investeren. We bepalen die investeringen in samenspraak met alle stakeholders, in de eerste plaats natuurlijk onze bewoners en deelnemers. Gevolgd door medewerkers, verwanten, maatschappelijke ontwikkelingen en input vanuit de cliëntenraad en de raad van toezicht om maar wat te noemen.

Soms komt het ook voor dat we door ontwikkelingen bij partners voor keuzes komen te staan die niet voorzien waren. De ontwikkeling van de IWLZ module op ons ECD systeem in 2025 is hier een mooi voorbeeld van, het faillissement van het bedrijf dat ons die software leverde kwam bij ons als een complete verrassing binnen. Vervolgens kijken we dan welke ontwikkeling ons het meeste zou kunnen brengen, vervolgens kijken we of we die ontwikkeling ook zouden kunnen betalen.

In 2025 hebben we een slag gemaakt in onze zelfstandigheid doordat we een essentieel bedrijfsproces in eigen beheer hebben weten te brengen. Ook wilden we daaraan gevolg geven door een medewerker intern op te leiden zodat er intern ook meer gespreide kennis is gekomen over personeelsmanagement en IWLZ communicatie met andere partijen. Zo word je als organisatie sterker en kun je kennis en kunde borgen.

Ook op het vlak van medewerkers hebben we in 2025 goede slagen kunnen maken. Onze strategie is gericht geweest op het creëren van enige over formatie binnen onze teams. We hebben bij andere organisaties die een krappe vaste formatie hebben dat de uitval van 1 medewerker dan kan maken dat een team instabiel wordt en in een neerwaartse spiraal terecht komt. We hebben gezien dat er dan medewerkers worden ingezet die de groepen niet kennen of die geen vast dienstverband hebben met desastreuze gevolgen voor de kwaliteit van zorg. Goede medewerkers die bewoners en deelnemers kennen zijn in ons werk essentieel en onvervangbaar.

Het is ons met grote inspanning gelukt om over formatie te realiseren en bijvoorbeeld de gevreesde vakantieperiode (zomer) door te komen met eigen medewerkers die in vaste dienst zijn. Het effect daarvan is dat onze bewoners en deelnemers geen hinder ondervinden of een tijdelijke periode ervaren waarin ze niet of minder goed begrepen worden.

We zitten simpelweg met elkaar in een tijdsperiode dat niet alleen vooruitgang gevierd hoeft te worden maar gewoonweg goed houden wat je hebt ook al reden is voor een feestje.