

The logo for Tzorg, featuring the word "Tzorg" in a stylized font with a purple and green color scheme.

**Tzorg**

A green banner with white text that reads "Sociaal jaarverslag 2023".

**Sociaal jaarverslag 2023**



# Tzorg in 2023

Wij zorgen voor een aangenaam thuis voor onze cliënten. Vandaag en morgen. Dat is onze missie. We doen dit in een sterk veranderende zorgmarkt. De grootste uitdaging waar we samen voor staan, is hoe we de zorg betaalbaar en werkbaar kunnen houden in de toekomst met voldoende zorgmedewerkers om het uit te voeren.

Als belangrijke schakel in het gehele zorgdomein, zijn wij met onze dienstverlening en werkzaamheden niet alleen ondersteunend, maar we denken ook preventief. We herkennen kwetsbaarheid, zijn in verbinding met het formele en informele netwerk, we voorkomen zwaardere zorg door de mogelijkheden van cliënten voorop te zetten en zelfredzaamheid te bevorderen.

Afsluitend delen wij onze trots en waardering naar al onze medewerkers. Ook in 2023 is er met aandacht en een warm hart naar onze cliënten omgekeken. Dagelijks zijn onze cliënten van zorg en ondersteuning voorzien. Met trots kunnen we zeggen: We handelen uit voorzorg.

Met warme groet,

Tzorg Directie

Jeroen Kamerbeek, Claudy de Koning, Thijs Verhagen en René Akkermans



# Sociaal jaarverslag

In 2023 hebben we verdere stappen gezet in de positionering van onze belofte; Handelen uit voorzorg. Dit vanuit de strategische pijlers van ons T-huis als vertrekpunt: Medewerkers, Cliënten, Partners en Organisatie. Daarom hebben we onze activiteiten van het jaar 2023 ingedeeld aan de hand van onze 4 pijlers.

## Medewerkers op één!

### Cao VVT

In juni zijn werkgeversorganisaties en vakbonden tot een akkoord gekomen over nieuwe cao-afspraken, waaronder een inkomensverbetering van in totaal 15% voor zorgmedewerkers in de verpleging, verzorging en thuiszorg (VVT). De cao VVT 2022-2023 wordt hiermee verlengd tot eind 2024.

### Top Employer 2023

Een aantrekkelijke werkgever zijn binnen de thuiszorgbranche, een Top Employer, daar streven wij naar. Dit jaar hebben wij dan ook het Top Employer certificaat in ontvangst mogen nemen.



## Cijfers en percentages



Aantal aangenomen medewerkers  
Stijging t.o.v. 2022: 5.5%

### Vakantiekrachten campagne Aantal sollicitaties



12% meer sollicitanten dan 2022  
Maar 15% minder aannames

### Nieuwe medewerkersapp Jip

Medewerkers kregen via verschillende informatiekanalen en apps informatie die ze voor hun werk nodig hebben. Om het makkelijker te maken voor onze thuishulpverleners en begeleiders is de nieuwe app Jip (Jouw Informatie Platform) ontwikkeld.

### Arbeidsmarktcrappe/werving

In 2023 was nog steeds sprake van een krappe arbeidsmarkt. Wel is de krapte op de arbeidsmarkt in het derde kwartaal van 2023 iets afgenomen: er waren minder vacatures en meer werklozen. De verhouding kwam daardoor uit op 114 vacatures per 100 werklozen. Zorg ontving in 2023 maar liefst 44.509 sollicitaties, een groei van 48% tegenover vorig jaar. Onder andere het toevoegen van extra zoekwoorden, een hoger wervingsbudget en meer focus op bepaalde gemeenten hebben deze grote groei veroorzaakt.

# Sociaal jaarverslag

Vanuit onze plek als koploper en marktleider zijn we niet alleen degene die achter de voordeur komt, maar ook degene die de verbinding maakt met het formele en informele zorgnetwerk. We willen niet alleen zelf verbinding maken met de omgeving van de cliënt, maar het ook voor de cliënt eenvoudiger maken om inzicht te krijgen in gegevens en verbinding te maken met zijn netwerk. Ook dit draagt bij aan zelfredzaamheid.

## Cliënten: verbinden achter de voordeur

### Aantal cliënten

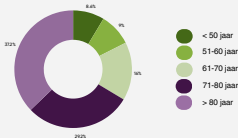
**In 2023 zijn we gegroeid naar 67.731 cliënten.**

Niet eerder hebben we bij zoveel mensen een bijdrage geleverd in het huishouden.

### Handelen uit voorzorg

Onze thuishulpen en begeleiders zijn het vertrouwde en bekende gezicht voor cliënten. Door veranderingen vanuit de domeinen lichamelijk welbevinden, woon- en leefomstandigheden, participatie en mentaal welbevinden samen te brengen, hebben wij de cliënt in beeld. Hiermee voorkomen we problemen en risico's op de lange termijn. Zo handelen we uit voorzorg. Om hier nog beter invulling aan te geven, hebben we voor onze medewerkers trainingen ontwikkeld en is het signaleringsproces verder geoptimaliseerd. Zo kunnen thuishulpen en begeleiders voortaan via de medewerkers app Jip signalen doorgeven.

### Verdeling leeftijd



### De voordeelschop

In het laatste kwartaal van 2023 zijn we gaan onderzoeken wat we kunnen aanbieden aan onze cliënten (en op termijn ook onze medewerkers) ten aanzien van collectieve voordelen.

We beperken ons in deze fase in eerste instantie tot het tonen van een aanbod dat past bij onze dienstverlening, bijvoorbeeld schoonmaakmiddelen, maaltijdvoorzieningen en dergelijke. We werken vanuit het principe dat de cliënt via ons direct iets bij de leverancier afneemt. Het gaat dan om kortingen of geschenken die via de website worden aangeboden. De producten of diensten moeten bijdragen aan een ofwel duurzame of zorgzame verandering bij de cliënt.

# Sociaal jaarverslag

We delen proactief onze kennis binnen de thuis zorg. We nemen initiatief, denken mee, anticiperen en innoveren. Hierdoor maken we de zorg thuis samen met onze partner betaalbaarder, toekomstig bestending en zorgen we voor maatschappelijke meerwaarde. Met onze samenwerkingspartners in de zorg zoeken we continu de gemeenschappelijke deler en bekijken kritisch de mogelijkheden om hier invulling aan te geven.

**Partners: zorgaanbieder én initiatiefnemer**

## Position paper hulp bij het huishouden

Er zijn steeds minder medewerkers die steeds meer mensen moeten ondersteunen. Dat vinden wij ondenkbaar en onverantwoord. Hiermee wordt voorbij gegaan aan de impact van Hulp bij Huishouden en dat baart ons zorgen. Daarom hebben we samen met ruim 40 zorgaanbieders het initiatief genomen om een position paper te schrijven over de meerwaarde van Hulp bij het huishouden.



## Contracten en marktontwikkelingen

Gecontracteerd  
in  
298 gemeenten in heel  
Nederland voor de Wmo  
dienstverlening

Contracten met  
161 zorgorganisaties

Ieder jaar loopt een deel van deze contracten af en dient binnen de Wmo opnieuw aanbesteed te worden. In 2023 is voor een contractwaarde van €31 miljoen opnieuw aanbesteed voor bestaande contracten.



## Ronde tafel sessie

In oktober organiseerden we een inspirerende ronde tafel sessie. Het doel van deze dag was om samen met gemeenten in gesprek te gaan over de zorg(en) van vandaag en morgen. We hebben gekeken naar de impact die we gezamenlijk kunnen maken op thema's zoals: uitvoering & verantwoording, sociale basis, innovatie en duurzaamheid. In 2024 geven we een vervolg met meerdere sessies.

## Innovatie

Vanuit de afdeling innovatie verkennen we kansen en zorgen we voor kennisdeling zodat we onze rol als voorzorger kunnen blijven waarmaken. De projecten "cliëntportaal", "signalering", "academische werkplaats Den Haag", "Robotstofzuigers" zijn belangrijke projecten geweest. Daarnaast hebben een nieuwe lange termijn innovatiestrategie uitgewerkt, welke we in 2024 concreter gaan implementeren.

# Sociaal jaarverslag

We werken binnen Tzorg met een kwaliteitsmanagementsysteem. Hierdoor borgen we structuur, cultuur en zorgen we voor duurzame dienstverlening.

## Organisatie: duurzaam ondernemen

### ISO 9001 certificering verlengd

De ISO 9001 is een wereldwijd erkende norm met eisen op het gebied van kwaliteitsmanagement en daardoor een maatstaf voor transparantie en betrouwbaarheid. Met de verlenging van dit certificaat borgen we de continue verbetering van kwaliteit zodat we aan de behoeften van onze cliënten blijven voldoen. De auditor heeft vastgesteld dat het kwaliteitsmanagementsysteem van directie tot aan cliënt is terug te zien in onze organisatie. Er is goed inzicht in hoe we er als organisatie voor staan en ook de aansturing voldoet. We zijn trots op het resultaat.

1. Risico's tijdig in kaart brengen
2. Het maken van fouten beperken
3. Tijdig maatregelen treffen om aan gestelde kwaliteitseisen te blijven voldoen.

## Cijfers tevredenheid



**Algemene tevredenheid**  
Onze cliënten geven ons een 7,6



**Vertrouwen**  
Cliënten geven ons een 8,6

**Thuishulp**  
Cliënten geven onze  
thuishulpen een 8,2



### SMS berichten wijzigen zorgmoment

We willen cliënten graag op een snellere manier op de hoogte brengen van een gewijzigd hulpmoment.

Vanuit ons LEAN project "Aangenaam plannen" hebben we een tool ontwikkeld die de cliënt bij een gewijzigd hulpmoment via een SMS op de hoogte stelt. Voor de cliënten creëert het meer duidelijkheid en houvast omdat het gewijzigde zorgmoment zichtbaar is op de telefoon. Tevens merken wij op dat we minder frequent voor een dichte deur staan. Een mooi resultaat.

Cliënten die geen SMS bericht kunnen ontvangen zullen via de oude wijze op de hoogte gehouden worden van een mogelijke wijziging in het zorgmoment.

# Tzorg in 2024

Met ingang van 1 januari 2024 is er een wijziging in het directieteam van Tzorg. Het huidige directieteam wordt uitgebreid met een Directievoorzitter. Per 1 januari 2024 zal John Adegeest als bestuurder en Directievoorzitter het collegiale team compleet maken.

Voor 2024 volgen we de pijlers en thema's uit het nieuw opgestelde Total Care Ondernemingsplan (OP) 2024-2026, te weten: Mens Voorop, Klantgericht Ondernemen en Excellente Dienstverlening. Deze pijlers dragen bij aan het continu blijven inspelen op de veranderende omgeving waarin we ons bevinden. Vanuit deze pijlers maken we de koppeling met onze eigen strategie en T-huis.

Bij alle keuzes die we maken toetsen we de verbinding en koppeling met drie focusthema's: Innovatie, Digitalisering en Duurzaamheid. We focussen ons op de pijlers uit het ondernemingsplan, waarbij 'Mens Voorop' absoluut een zwaartepunt zal kennen. Daarbij zullen we onze positionering en werkwijze van Handelen uit voorzorg (preventie) concreter en breder zichtbaar gaan maken. Hiervoor zullen het nieuw opgestelde merkmanifest en bijbehorende communicatie- en contentstrategie leidend zijn.

We werken aan een sterke keten in de brede thuiszorg, dat doen we met onze partners, door nieuwsgierig te blijven, onderzoek te blijven doen naar belangen, kansen en verwachtingen en in gesprek te gaan over deze verwachtingen en daarmee het betaalbaar en toekomstbestendig houden van de zorg. Tevens worden ook al onze collega's betrokken bij het verbeteren van de dienstverlening die aansluit bij een (veranderende) cliëntbehoefte.

Met warme groet,

Tzorg Directie

John Adegeest, Jeroen Kamerbeek, Claudy de Koning, Thijs Verhagen en René Akkermans

