

Cliënt
tevredenheid

Medewerker
tevredenheid

Overige metingen

vorig jaar

NU

volgend
jaar

KWALITEITSBEELD

Handleiding
en
leeswijzer

KWALITEITSBEELD



Inzicht in Kwaliteit



2024

Ontwikkeling thuiszorg

Voor de thuiszorg was 2024 een productief jaar. Het project 'Uw Zorg Dichtbij' (uitgevoerd samen met [Wonen plus Welzijn](#)) heeft veel opgeleverd voor wijkbewoners op het gebied van participatie en zelfredzaamheid. Daarnaast zijn veel cliënten zelfredzamer door het gebruik van hulpmiddelen zoals de oogdruppelbril. In de wijk zijn de medewerkers al goed op weg om het [Open Gesprek](#) vorm te geven.

Eigen behandeldienst

Na jaren samenwerking met Geriant als 'leverancier' van behandelaars, hebben we sinds februari 2024 samen met Niko, Alcare en Warm Thuis een eigen behandeldienst. Deze dienst bestaat uit een Specialist Ouderengeneeskunde en een Verpleegkundig Specialist. Andere behandelaars betrekken we per organisatie vanuit de omgeving. Geriant heeft altijd goede artsen voor ons verzorgd. Toch levert deze eigen dienst gezien de toenemende zorgzwaarte een duidelijke verbeterslag

[Lees meer](#)

Bestuurswissel

In de zomer van 2024 besloot Ingeborg Korthals om na 5 jaar afscheid te nemen van Horizon. Pieter Albracht volgde haar op als interim bestuurder, waarna in december Sjanie Koedoot aantrad als nieuwe bestuurder.



KWALITEITSBEELD

Reorganisatie

Alle verpleegkundigen hebben een opleiding 'professioneel leiderschap' gevolgd. De inzichten die zij daar opdeden, gaven aanleiding tot een herziening van de organisatiestructuur. De veranderingen betreffen de functies van coördinerend verpleegkundigen, coördinerend verzorgenden en teamleiders. Deze rollen maken plaats voor een nieuwe functie: teamcoördinator. Drie mensen zijn in deze functie aangesteld. Daarnaast is de functie van planner toegevoegd, waardoor deze taak niet langer bij de verpleegkundigen belegd is.



De tijden veranderen, de zorg verandert... In Horizon vinden we het belangrijk om de eigen signatuur te behouden en deze altijd als uitgangspunt te blijven hanteren. Het Woord van God blijft onze inspiratiebron en leidraad, nu en in de toekomst. Onze cliënten en medewerkers waarderen dit.

Het maakt ons tot wie wij waren, zijn en worden.

In 2024 hadden we het voornemen het zorgcentrum in de nabije toekomst ingrijpend te verbouwen. Dit plan is omgezet naar volledige nieuwbouw over ongeveer 10 jaar. Dat betekent dat de verbouwing in 2025 beperkt blijft tot het hoognodige. Zo is al wel een nieuw oproepsysteem in gebruik genomen, waar nog verfijning in nodig is in 2025.

Voor nu ligt de focus op het te bouwen IKOC in Noord Scharwoude wat in 2027 klaar zal zijn.

Ook voor 2025 hebben alle medewerkers weer meegedacht en hun plannen en dromen vervat in hun eigen presentaties voor de beleidsdag 2024. Deze plannen krijgen vorm door het jaar heen. Om het overzicht niet te verliezen gebruiken we daar een intern activiteitschema voor.

De **Ondernemingsraad (OR)**, **Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad (VVAR)**, de **Familieraad (FR)** en de Raad van Toezicht (RvT) zijn ons klankbord bij het maken van dit kwaliteitsbeeld.



2025

Welbevinden op 1

In het leven gaat het voor ieder mens om welbevinden. Dat geldt ook voor onze cliënten en medewerkers. Alles wat we doen in en om Horizon moet daar aan bij dragen. Dáár gaan we nog meer mee aan de slag!

Doorontwikkeling ICT

Sharepoint is gelanceerd, het SDB dossier is goed ingeburgerd, maar er is nog veel verbetering mogelijk. Er is regelmatig uitval en dat is niet helpend bij het verlichten van de administratieve last voor medewerkers.



Transitie Ouderenzorg

Samenwerken in de driehoek *cliënt-naasten-professionals* is essentieel in de komende jaren. We kunnen de zorg geen vorm geven zonder het netwerk van de cliënt

Zorg voor de medewerkers

Aandacht voor medewerkers raakt steeds meer op de voorgrond. Hoe boeien en binden we ze? Hoe onderscheiden we ons? Hoe zorgen we ervoor dat medewerkers graag bij Horizon willen werken? Hoe zorgen we ervoor dat kwantiteit het niet overneemt van kwaliteit?

Doorontwikkeling nieuwe organisatiestructuur

De nieuwe functies en nieuwe structuur waar we in 2024 mee zijn gestart, moeten nog goed landen. In 2025 willen we dit goed verankeren.

Kennis over dementie uitbreiden

We stevenen intramuraal af op een cliëntgroep die veelal bestaat uit mensen met dementie. Medewerkers en vrijwilligers merken daar een kennislacune.

KWALITEITSBEELD

Sterk Merk blijven

Horizon staat goed bekend als Christelijke organisatie. Woorden als: warm, zorgend, zorgvuldig, gezellig, welkom... ze horen bij ons. Hoe houden we dit vast in de veranderende tijd?

Zorg voor de vrijwilligers

Vrijwilligers zijn de kers op de taart voor onze cliënten. Het werven en behouden van vrijwilligers is minder vanzelfsprekend dan voorheen. Belangrijk om hier aandacht voor te hebben.



Het open gesprek is een instrument wat de basis moet vormen van alles wat we doen samen met onze cliënten en hun netwerk. Van het intakegesprek tot het gesprek over de terminale zorg en alles wat daartussen ligt, willen we het gesprek *open* voeren.

Open staat voor

- Gelijke voorkennis over het gesprek
- Gelijkwaardigheid in het gesprek
- Inbreng van alle gesprekspartners
- Ruimte voor ieders mening en visie
- Gezamenlijke besluitvorming

Het staat niet voor een stuurloos gesprek, er mag (maar het hoeft niet) een agenda of thema zijn, als maar duidelijk is voor iedereen waar het gesprek over gaat en wat het doel ervan is. Het is belangrijk dat alle deelnemers zich kunnen vinden hierin.

Het voeren van een goed open gesprek vergt training, ervaring en ook een beetje talent. In 2025 willen we hiermee ook in het zorgcentrum meer mee aan de slag. In de thuiszorg is hier al een goede start mee gemaakt, daar gaat het om door ontwikkelen.



Netwerk van de cliënt

Zonder de mensen in het netwerk rondom de cliënt, kunnen we de zorg niet blijven vormgeven zoals we dat gewend zijn. Vooral alles wat meer is dan het basale is dan niet in te vullen. Het is dan ook belangrijk het netwerk rondom de cliënt stevig te houden of (opnieuw) te maken. Dit is voor cliënten en hun naasten ook nieuw. Velen verkeren nog in de veronderstelling dat 'alles' voor ze gedaan wordt in Horizon. Thuis weten velen al beter, daar krijgt de Horizoncirkel al goed vorm, hoewel ook de mensen die nog thuis wonen niet allemaal een goed netwerk. Voor veel medewerkers is dit ook nog geen vanzelfsprekendheid.

Thuiszorgmedewerkers krijgen al training in motiverende gespreksvoering en werken vanuit positieve gezondheid. Het streven is dit ook te realiseren voor de medewerkers in het zorgcentrum.

Professioneel netwerk

Het samenwerken met interne en externe professionals moet goed zijn. Dit is in veel gevallen al zo. In 2025 willen we in kaart brengen waar de hiaten zitten en deze waar mogelijk oplossen.



schijf van vier



In 2024 zijn 9 medewerkers geslaagd voor een zorgdiploma. Daarnaast startten medewerkers met een opleiding tot helpende plus met taalondersteuning, MBO4 opleiding tot praktijkopleider en een opleiding tot Gespecialiseerd Verzorgende Somatiek. Horizon nam deel aan On Stage , een DoeDag, aan de inspiratiedagen en aan 'samen vaccineren'. Dit deden we samen met [DPRS](#) en [Niko](#). Ook [Talland](#) en [VONK](#) zijn organisaties waar we mee samenwerken.

In 2025 gaan we verder op deze ingeslagen weg van *samen*. Daarnaast willen we aan de slag met modulair leren en certificeerbaar onderwijs (deelkwalificaties). Voor het examineren willen we ook gaan werken met [Prove2move](#).

We zijn gestart met 17 nieuwe BOL en BBL leerlingen. Wat daarbij opvalt, is dat het aantal zij-instromers gedaald is. Daarnaast krijgen we stagiairs van Sport en Bewegen, Social Work en Maatschappelijke Zorg. Stagiairs Mondzorg komen een deel van onze bewoners controleren en een klinische les geven aan de medewerkers.

We gaan dit jaar starten met het praktisch toetsen van de niveau 3 medewerkers op verpleegtechnische handelingen. Dit zorgt samen met het recent in gebruik genomen LMS StudyTube voor een verbetering van het op peil houden van de bekwaamheid.

Er is binnen Horizon veel vraag naar het vergroten van kennis op het gebied van dementie. We willen dan ook deelnemen aan de [dementie kennisparade](#), net als vorig jaar.

Voor 2025 is het belangrijk om te focussen op het vergroten van tijd om te leren en om leermogelijkheden voor vrijwilligers en mantelzorgers te gaan ontwikkelen.

Tot slot is er een lopende ontwikkeling op het gebied van de transitie in de ouderenzorg, waarbij we teams ondersteunen om meer indicatiebewust zorg te verlenen.



In 2024 hebben we een slag gemaakt met het verbeteren van de roostering. Hierdoor is de dagbezetting evenwichtiger. In 2025 willen we hierbij nog beter gaan kijken naar de deskundigheidsmix. Heel belangrijk daarbij is de Z(Z)P tool die zo goed als klaar is om in gebruik te nemen. Daarmee is de formatie goed af te stemmen op de indicaties van de cliënten. Belangrijke vervolgstap is dan de bewustwording bij de zorgmedewerkers m.b.t. welke zorg wel en welke niet past in de indicatie van de cliënt (indicatiebewust zorg verlenen). Belangrijke tool hierbij is de schijf van vier. Aanvullend op deze verbetering zijn de zorgmedewerkers gestart met dagelijkse overlegmomenten aan de hand van een communicatiebord. Zo werken de afdelingen beter samen, wat de bezetting ten goede komt. De twee nieuw aangestelde planners maken het plaatje compleet.

Het contact met de naasten van de cliënten verloopt goed. Dit krijgt vorm in de familieraad en in de familie avonden die 2x per jaar plaatsvinden

Het ontregelen van de zorg heeft in 2024 vorm gekregen door het afschaffen van handtekeningen onder het zorgleefplan en de zorgleveringsovereenkomst.

In 2025 gaan we bekijken wat er nog meer eenvoudiger kan.

2025 is ook een jaar om nog een aantal belangrijke pijlers in het organiseren van het werk door te ontwikkelen:

- ICT en de bijbehorende digitale vaardigheden van medewerkers
- ECD en PGO en de koppelingen met externe partijen
- Zorgtechnologie (met name intramuraal)
- OR en VVAR





Inzicht in Kwaliteit

KWALITEITSBEELD

Kwaliteit van zorg kun je meten aan de hand van verschillende indicatoren. Dit doen we natuurlijk ook bij Horizon. Alle metingen en verantwoording m.b.t. de kwaliteit van onze zorg vindt u [hier](#)

Daarnaast (en wij denken.... veel belangrijker) gaat kwaliteit van zorg om de beleving. Hoe beleven onze cliënten de ondersteuning die zij krijgen van de medewerkers van Horizon? Hoe beleven medewerkers de ondersteuning die zij mogen geven? En hoe ondersteund voelen zij zich door de organisatie?

Wat vinden de naasten van de cliënten er van? En hoe graag komen vrijwilligers helpen?

Iets van deze beleving vindt u terug in het CTO (cliënt tevredenheid onderzoek) en in het MTO (medewerkers tevredenheid onderzoek) en op [Zorgkaart Nederland](#)

Maar wilt u het echt weten? Vraag het onze cliënten, medewerkers, vrijwilligers en naasten.



KWALITEITSBEELD

KWALITEITSBEELD

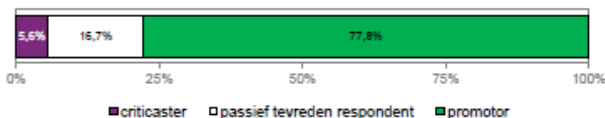
Handleiding
en
leeswijzer

- Elk icoon op de voorpagina geeft bij klikken toegang tot de bijbehorende tekst.
even schuiven tot er een handje te zien is
- Klik linksonder op het huisje om terug te keren naar de voorpagina.
- Klik op het logo of de foto van Horizon om naar de homepagina van de website te gaan.
- Klik op inzicht in kwaliteit voor alle kwaliteitsinformatie van Horizon.
- Klik op de bouwstenen onderin beeld om te lezen hoe Horizon het generiek Kompas wil vormgeven.
- de knop 'presentaties beleidsdag' geeft toegang tot alle presentaties van de teams zoals zij die gepresenteerd hebben op de beleidsdag in september 2024.
- Soms staat op een pagina [lees meer](#) deze link geeft toegang tot uitgebreidere informatie over het betreffende onderwerp.
- Soms opent een link een document buiten de presentatie. Klik dan na lezing in de taakbalk opnieuw op de presentatie. Deze gaat dan verder op de laatst geopende dia.
- In dit kwaliteitsbeeld spreken we van cliënten, daarmee verwijzen we zowel naar cliënten in de wijk als naar bewoners in het zorgcentrum.
- Vragen? Mail naar e.vandertweel@horizonzorgcentrum.nl



Uitkomsten cliëntenraadpleging 2024

Zou u Horizon Zorgcentrum aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



8,1

Organisatie

8,0

Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:
 • Ik word heel goed verzorgd en ze hebben alle aandacht voor me. • Er wordt goed met mij omgegaan en naar mij geluisterd. • De meeste afspraken verlopen goed. • Je bent hier geen nummer, ze kennen je echt. • Er is iedere dag wat te doen als je wilt.



Verbeterpunten:
 • Ik vind het jammer dat er zo weinig tijd is om een praatje te maken met een medewerker. • De jongere verzorgers hebben wat minder aandacht en inzicht. • Het eten hier vind ik een beetje eenzijdig. • Ik ben niet tevreden over de schoonmaak.



Aantal respondenten:

20

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:



Verliep het maken van afspraken goed?



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?



Behandelen de medewerkers u met aandacht?



Sluit de zorg aan op wat u belangrijk vindt?



Wordt u gezien en gehoord?



Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

KWALITEITSBEELD

Waarderingen:
 • Ik word heel goed verzorgd en ze hebben alle aandacht voor me. • Er wordt goed met mij omgegaan en naar mij geluisterd. • De meeste afspraken verlopen goed. • Je bent hier geen nummer, ze kennen je echt. • Er is iedere dag wat te doen als je wilt.

Verbeterpunten:
 • Ik vind het jammer dat er zo weinig tijd is om een praatje te maken met een medewerker. • De jongere verzorgers hebben wat minder aandacht en inzicht. • Het eten hier vind ik een beetje eenzijdig. • Ik ben niet tevreden over de schoonmaak.

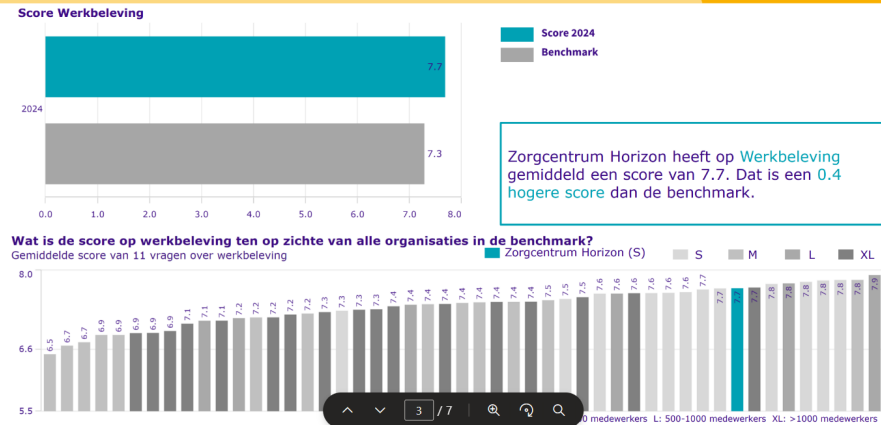


Klik hier voor
de volledige rapportage

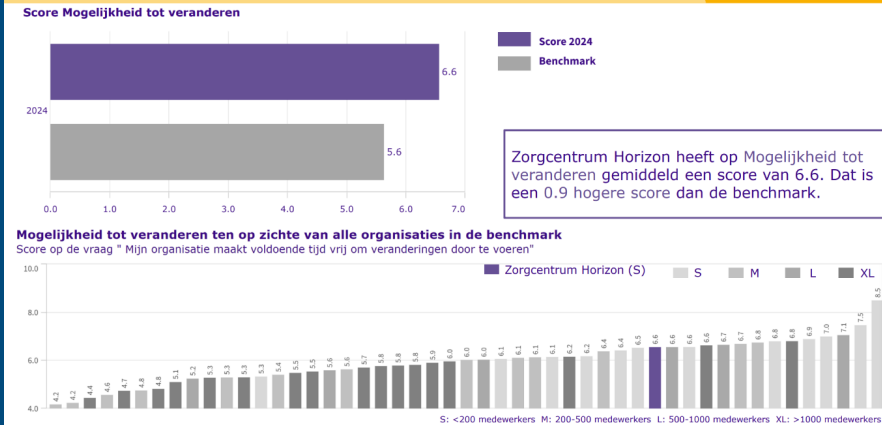
Klik hier voor het volledige Medewerkertevredenheidsonderzoek

KWALITEITSBEELD

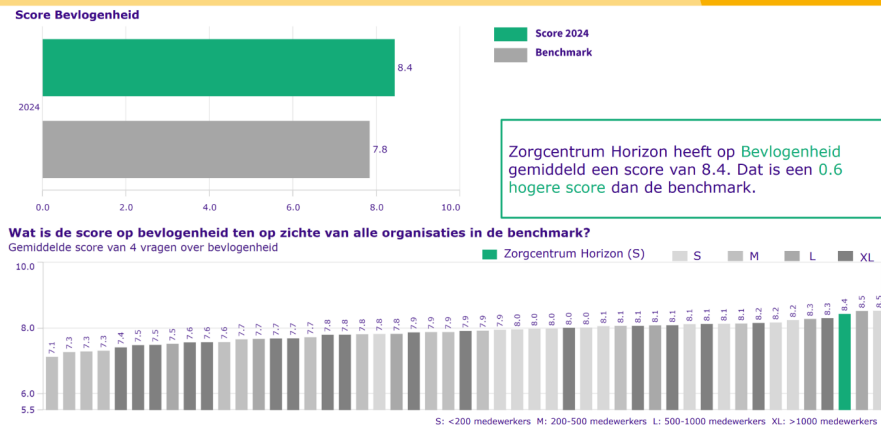
Algemeen beeld - Werkbeleving



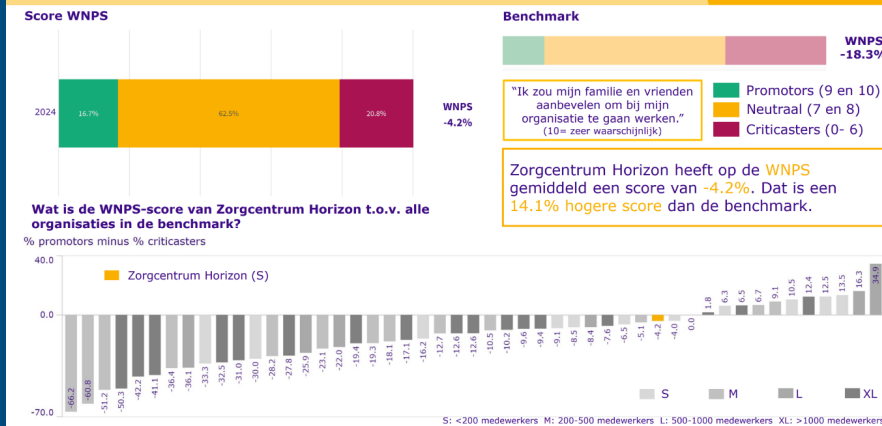
Algemeen beeld - Mogelijkheid tot veranderen



Algemeen beeld - Bevlogenheid



Algemeen beeld - WNPS

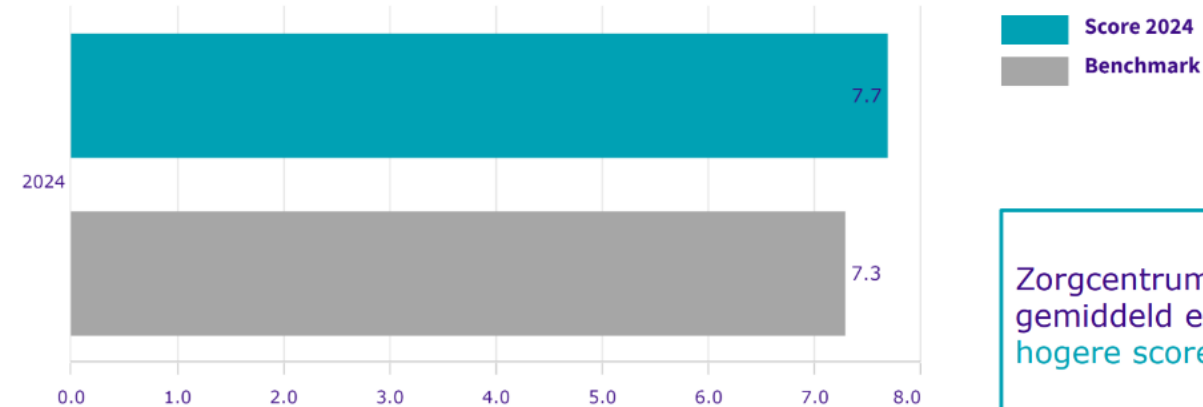


Klik op het plaatje om te vergroten



Algemeen beeld - Werkbeleving

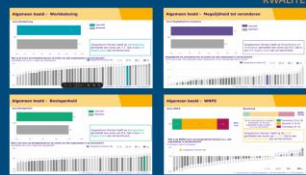
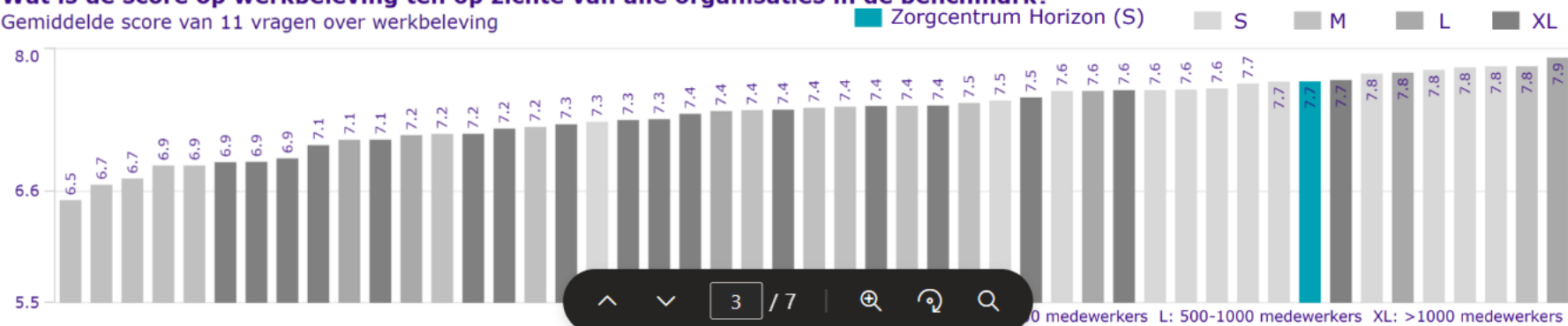
Score Werkbeleving



Zorgcentrum Horizon heeft op **Werkbeleving** gemiddeld een score van 7.7. Dat is een **0.4 hogere score** dan de benchmark.

Wat is de score op werkbeleving ten op zichte van alle organisaties in de benchmark?

Gemiddelde score van 11 vragen over werkbeleving

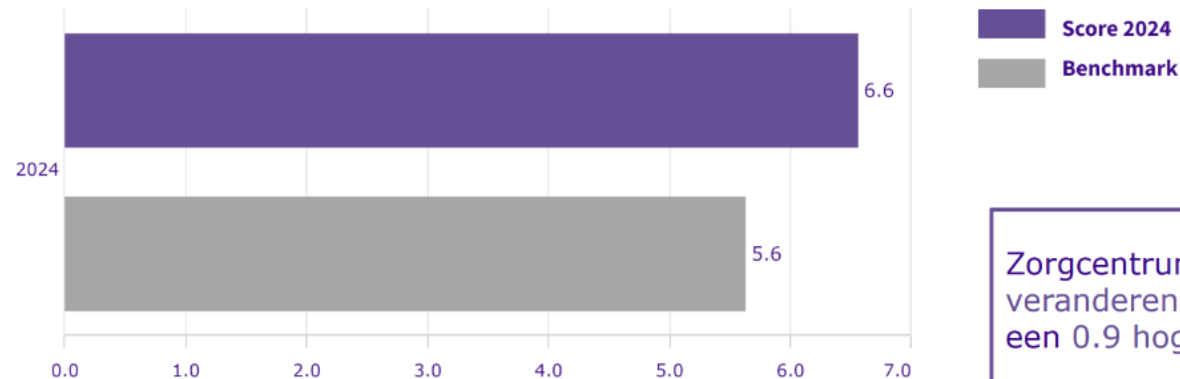


Klik op het pictogram om te vergroten



Algemeen beeld - Mogelijkheid tot veranderen

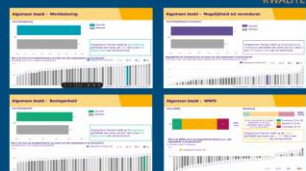
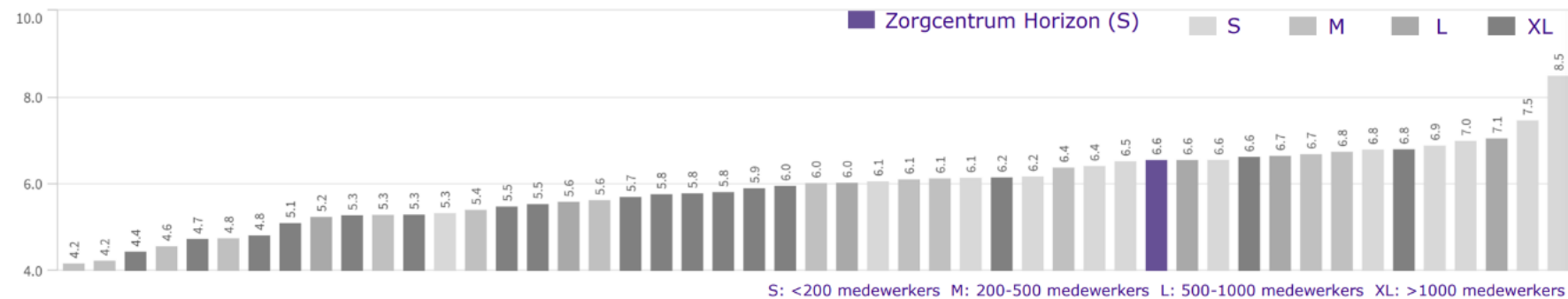
Score Mogelijkheid tot veranderen



Zorgcentrum Horizon heeft op Mogelijkheid tot veranderen gemiddeld een score van 6.6. Dat is een 0.9 hogere score dan de benchmark.

Mogelijkheid tot veranderen ten op zichte van alle organisaties in de benchmark

Score op de vraag "Mijn organisatie maakt voldoende tijd vrij om veranderingen door te voeren"

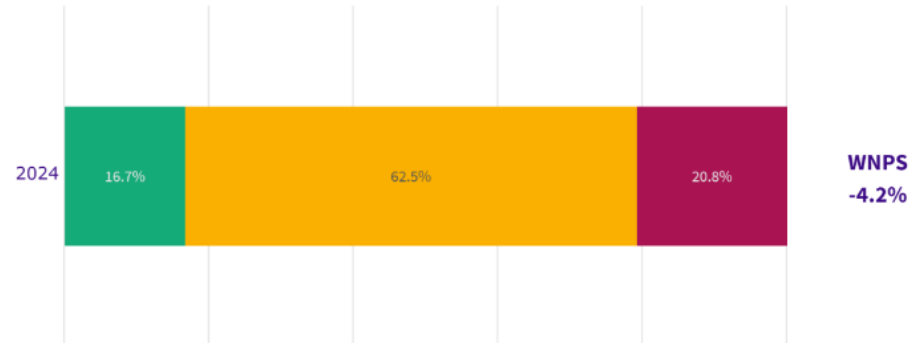


Klik op het plaatje om te vergroten



Algemeen beeld - WNPS

Score WNPS



Benchmark



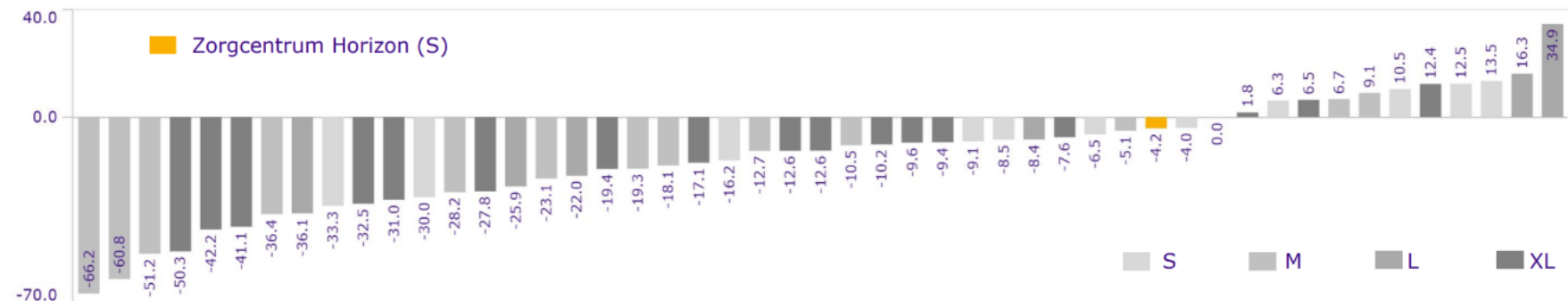
"Ik zou mijn familie en vrienden
aanbevelen om bij mijn
organisatie te gaan werken."
(10 = zeer waarschijnlijk)

- Promotors (9 en 10)
- Neutraal (7 en 8)
- Criticasters (0- 6)

Zorgcentrum Horizon heeft op de WNPS
gemiddeld een score van -4.2%. Dat is een
14.1% hogere score dan de benchmark.

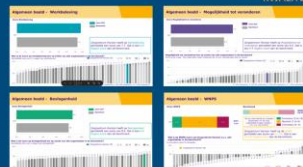
**Wat is de WNPS-score van Zorgcentrum Horizon t.o.v. alle
organisaties in de benchmark?**

% promotors minus % criticasters



S: <200 medewerkers M: 200-500 medewerkers L: 500-1000 medewerkers XL: >1000 medewerkers

KWALITEITSBEELD

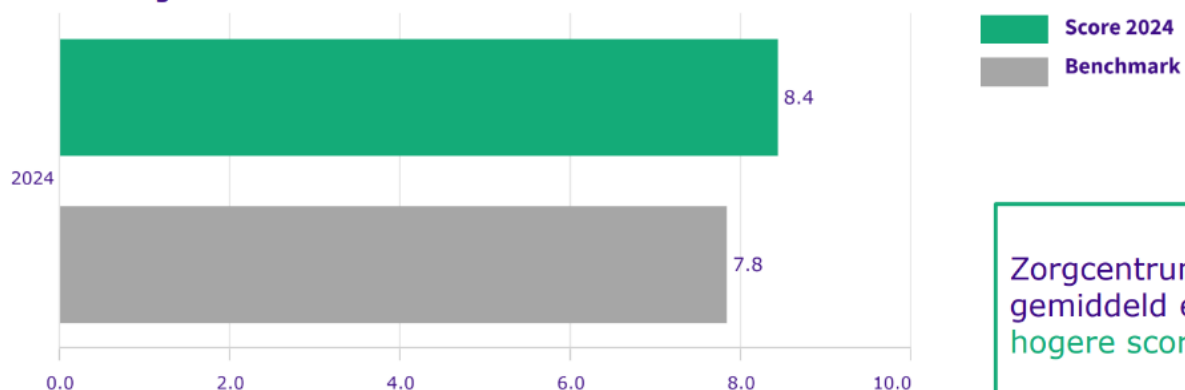


Klik op het plaatje om te vergroten



Algemeen beeld - Bevlogenheid

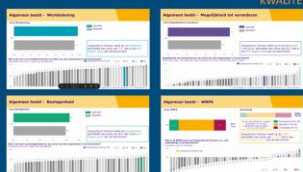
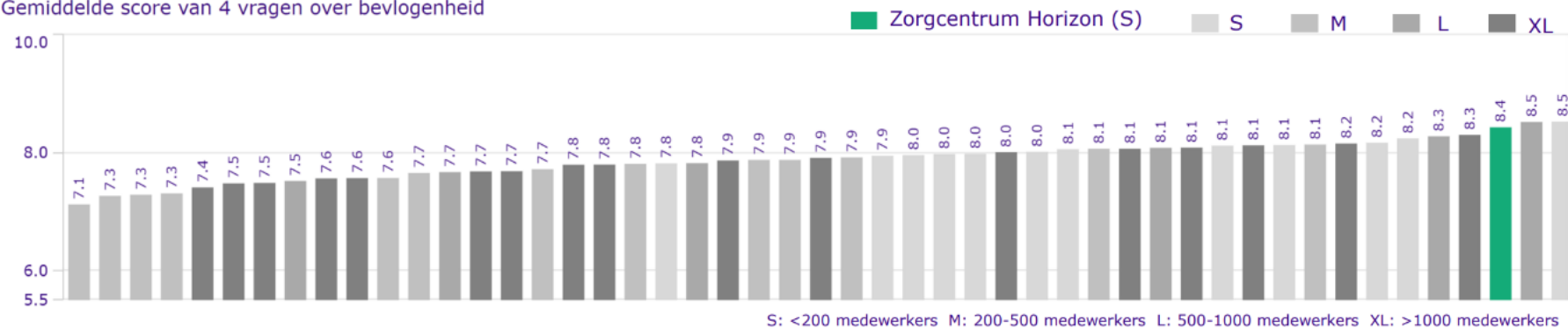
Score Bevlogenheid



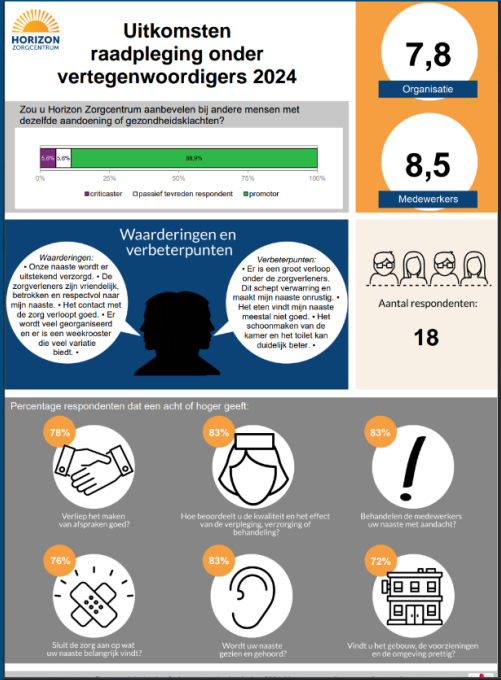
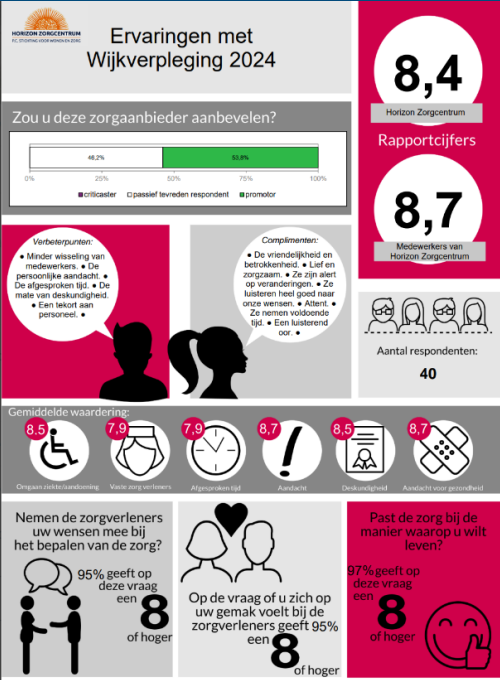
Zorgcentrum Horizon heeft op **Bevlogenheid** gemiddeld een score van 8.4. Dat is een **0.6 hogere score** dan de benchmark.

Wat is de score op bevoegdheid ten op zichte van alle organisaties in de benchmark?

Gemiddelde score van 4 vragen over bevoegenheid



Horizon staat goed aangeschreven, het is hier gastvrij!



Klik op het plaatje om te vergroten

Klik op de tegel voor de tips en verbeterpunten van onze vrijwilligers



Ervaringen met Wijkverpleging 2024

Zou u deze zorgaanbieder aanbevelen?

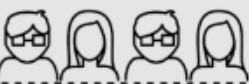


Verbeterpunten:

- Minder wisseling van medewerkers.
- De persoonlijke aandacht.
- De afgesproken tijd.
- De mate van deskundigheid.
- Een tekort aan personeel.

Complimenten:

- De vriendelijkheid en betrokkenheid.
- Lief en zorgzaam.
- Ze zijn alert op veranderingen.
- Ze luisteren heel goed naar onze wensen.
- Attent.
- Ze nemen voldoende tijd.
- Een luisterend oor.



Aantal respondenten:

40

Gemiddelde waardering:



Omgaan ziekte/aandoening



Vaste zorgverleners



Afgesproken tijd



Aandacht



Deskundigheid



Aandacht voor gezondheid

Nemen de zorgverleners uw wensen mee bij het bepalen van de zorg?



95% geeft op deze vraag een **8** of hoger



Op de vraag of u zich op uw gemak voelt bij de zorgverleners geeft 95% een **8** of hoger

Past de zorg bij de manier waarop u wilt leven?

97% geeft op deze vraag een **8** of hoger



8,4

Horizon Zorgcentrum

Rapportcijfers

8,7

Medewerkers van
Horizon Zorgcentrum

KWALITEITSBEELD

Complimenten:

- De vriendelijkheid en betrokkenheid.
- Lief en zorgzaam.
- Ze zijn alert op veranderingen.
- Ze luisteren heel goed naar onze wensen.
- Attent.
- Ze nemen voldoende tijd.
- Een luisterend oor.

Verbeterpunten:

- Minder wisseling van medewerkers.
- De persoonlijke aandacht.
- De afgesproken tijd.
- De mate van deskundigheid.
- Een tekort aan personeel.



Klik hier voor
de volledige rapportage

Uitkomsten raadpleging onder vertegenwoordigers 2024

Zou u Horizon Zorgcentrum aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten?



7,8

Organisatie

8,5

Medewerkers

Waarderingen en verbeterpunten

Waarderingen:

- Onze naaste wordt er uitstekend verzorgd.
- De zorgverleners zijn vriendelijk, betrokken en respectvol naar mijn naaste.
- Het contact met de zorg verloopt goed.
- Er wordt veel georganiseerd en er is een weekrooster die veel variatie biedt.



Verbeterpunten:

- Er is een groot verloop onder de zorgverleners. Dit schept verwarring en maakt mijn naaste onrustig.
- Het eten vindt mijn naaste meestal niet goed.
- Het schoonmaken van de kamer en het toilet kan duidelijk beter.



Aantal respondenten:

18

Percentage respondenten dat een acht of hoger geeft:

78%



Verliep het maken van afspraken goed?

83%



Hoe beoordeelt u de kwaliteit en het effect van de verpleging, verzorging of behandeling?

83%



Behandelen de medewerkers uw naaste met aandacht?

76%



Sluit de zorg aan op wat uw naaste belangrijk vindt?

83%



Wordt uw naaste gezien en gehoord?

72%



Vindt u het gebouw, de voorzieningen en de omgeving prettig?

KWALITEITSBEELD

Waarderingen:

- Onze naaste wordt er uitstekend verzorgd.
- De zorgverleners zijn vriendelijk, betrokken en respectvol naar mijn naaste.
- Het contact met de zorg verloopt goed.
- Er wordt veel georganiseerd en er is een weekrooster die veel variatie biedt.

Verbeterpunten:

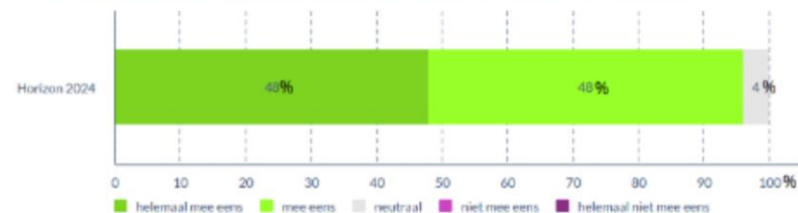
- Er is een groot verloop onder de zorgverleners. Dit schept verwarring en maakt mijn naaste onrustig.
- Het eten vindt mijn naaste meestal niet goed.
- Het schoonmaken van de kamer en het toilet kan duidelijk beter.



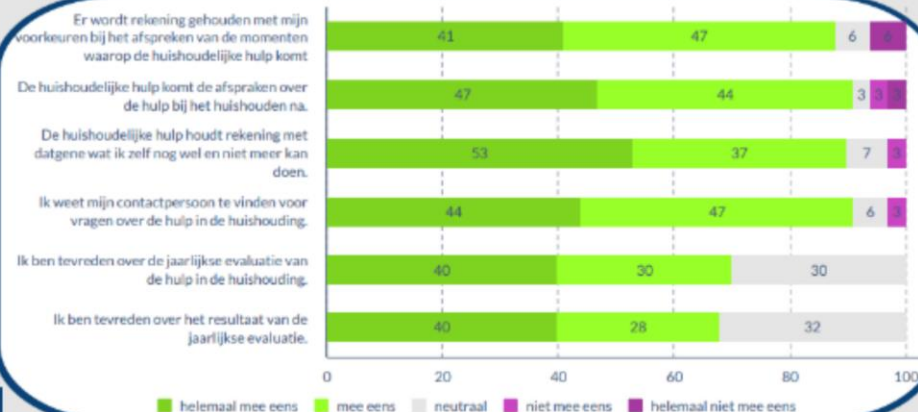
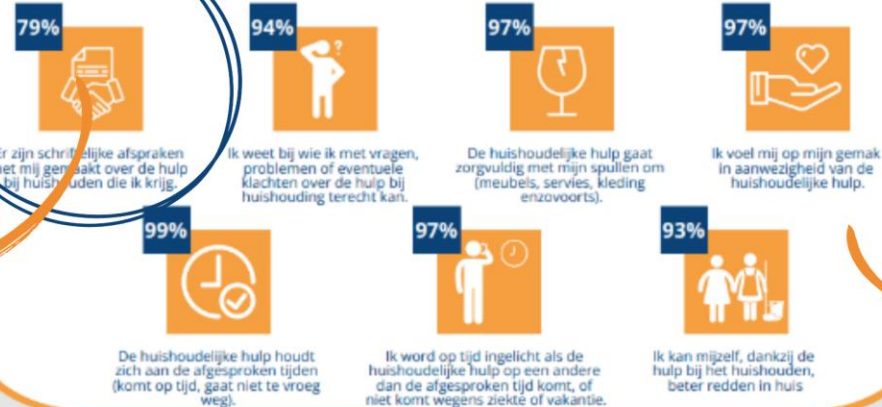
Klik hier voor
de volledige rapportage

Clëntenraadpleging Hulp bij het huishouden 2024

Ik zal Horizon Zorgcentrum aanbevelen bij vrienden en familie.



Percentage cliënten dat mee eens/helemaal mee eens heeft geantwoord



KWALITEITSBEELD

6 onderdelen
boven de 90%

Klik hier voor
de volledige rapportage

verbeterpuntje



KWALITEITSBEELD



Een soort van snuffelstage/meeloopprondje, waarbij je de verschillende soorten vrijwilligers werk kunt zien en meemaken wat bij je past. Je hebt in het begin geen weet van de mogelijkheden

Een tip de bijbeloofte naar een andere dag dit ivm weeksluiting.

Ik krijg geen seintje van zaken die aandacht zouden kunnen krijgen bij de weeksluiting. Bv ziekte /zeer bewoners of familie, ook bij vreugdevolle gebeurtenissen zou dit fijn zijn

Meer en betere communicatie. Ik weet niets van andere vrijwilligers

Het inroosteren van de vrijdagen, ik ben niet ingeroosterd dit is vergeten.

Wij worden niet geïnformeerd of bewoner komt bijjarten ja of nee. Activiteit bijjarten wordt niet altijd op het bord gezet

Met betrekking wat ik nu doe loopt het prima.

In het begin van mijn vrijwilligerswerk had ik graag een rondleiding gehad dit heb ik gemist

Vaste parkeerplaats voor de auto van Horizon

Het inroosteren van de vrijdagen, ik ben niet ingeroosterd dit is vergeten.

Klik hier voor de volledige rapportage

