

KWALITEITS BEEELD

20
44



Zorgorganisatie HOZO

Voorwoord

Met trots presenteren wij het Kwaliteitsbeeld 2024 van HOZO. Dit document geeft een uitgebreid overzicht van de kwaliteit van zorg en welzijn die wij bieden, gebaseerd op de vijf pijlers van ons koersplan tot 2025. We blikken terug op de vele mooie ontwikkelingen die we in gang hebben gezet en geven alvast een doorkijkje naar 2025. Het kwaliteitsbeeld fungeert tevens als onze jaarverantwoording over 2024, opgesteld volgens de Regeling openbare jaarverantwoording WMG, 'Richtlijn 400 Bestuursverslag' van de Raad voor de Jaarverslaggeving en de Governancecode Zorg 2022, passend bij de omvang en cultuur van HOZO.

De vijf pijlers:

- Samen zorgen voor meer passende en persoonsgerichte zorg
- Slimme inzet van mensen en middelen zodat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen
- Warme, liefdevolle verpleeghuiszorg wanneer het thuis niet meer lukt.
- Werkplezier op 1 om (nieuwe) medewerkers te binden en boeien als leukste werkgever
- Snelle volger op het gebied van innovatie en digitalisering in een lerende en duurzame organisatie



In 2024 hebben we verdere stappen gezet in de uitvoering van ons koersplan. Dit uitdagende plan geeft richting aan de ontwikkeling van passende, persoonsgerichte zorg in de wijk en in onze woonzorglocaties, met medewerkers die elke dag met plezier hun werk doen. Het koersplan heeft een beweging in gang gezet die gericht is op meer zorg en ondersteuning in de wijk, intensievere samenwerking tussen medewerkers en partners in de regio, en vernieuwing van systemen en processen. Een beweging die past bij ontwikkelingen als WOZO en IZA en uitdagingen als de arbeidsmarkt. Een beweging ook, waarbij onze kernwaarden vrijheid, veiligheid en vrolijkheid centraal blijven staan.

Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan. En vooral samen!

Kwaliteit van zorg en welzijn staan bij HOZO hoog in het vaandel. Wij ondersteunen de beweging naar meer eigen regie voor de bewoners en hun netwerk, zowel in de wijk als in het verpleeghuis. Het in gezamenlijkheid werken vanuit een zorgplan waarin afspraken en doelen voor iedereen duidelijk zijn is daarbij belangrijk. In 2024 hebben we intramuraal de overstap gemaakt naar OMAHA, de zorgplan systematiek die we extramuraal al gebruikten. Hiermee werken we nu binnen de hele organisatie op dezelfde manier. Dit vergemakkelijkt de overstap van cliënten van zorg in de wijk naar opname in een van onze locaties wanneer dat nodig is.

In de wijk

Verder hebben we in 2024 volop ingezet op de verdere ontwikkeling van zorg in de wijk. Zorg Thuis Plus is uitgegroeid naar twee volledige teams die dagelijks zorg bieden aan circa 25-30 cliënten met een indicatie voor verpleeghuiszorg (volledig pakket thuis). Voorbereidingen zijn getroffen voor de realisatie van een nieuw woonzorgconcept op de locatie Hofstede, waarvan de oplevering in september 2025 wordt verwacht. Hofstede is onderdeel van zorgzame buurt Elzenhof.

Samen

Binnen Hillegom werken we nauw samen met zorg- en welzijnsorganisaties en woningbouwcorporaties om zorgzame wijken te realiseren. De wijk Olympiakwartier is aangewezen als pilotwijk. In mei 2024 is een start gemaakt met de realisatie van een laagdrempelige ontmoetingsplek 'Het Stekkie', die inmiddels is uitgegroeid tot een ontmoetingsplek voor en door de buurt.

Het betrekken van de buurt, familie en vrienden bij de zorg en ondersteuning krijgt steeds verder vorm. Hierbij worden we ondersteund door Waardigheid en Trots voor de Toekomst. We doen dit vanuit de visie dat informele zorg een belangrijke meerwaarde heeft voor de bewoner of cliënt. In 2025 gaan we hiermee verder onder het motto 'Samen Doen'.

Digitaal

Verder zijn in 2024 grote stappen gezet op het gebied van zorgtechnologie en digitalisering. Binnen zorg in de wijk wordt inmiddels actief gekeken welke zorgtechnologieën kunnen worden ingezet. De technologiebox wordt volop gebruikt, evenals de Medido en in samenwerking met Marente wordt beeldzorg ingezet. Op het gebied van digitalisering zijn alle werkplekken vernieuwd, waardoor onze medewerkers digitaal goed ondersteund worden om hun werkzaamheden op een vaste danwel flexibele werkplek uit te voeren.

Een professionele en toekomstbestendige organisatie

HOZO heeft in 2024 ook ingezet op het verder professionaliseren en toekomstbestendig maken van de organisatie. Zo hebben we een business controller aangesteld, een sterkere adviesstructuur neergezet (waarmee we nu een mooie cyclus van signaleren en opvolging op de hele bandbreedte van onderwerpen binnen de organisatie hebben staan) en zijn voorbereidende werkzaamheden gestart om in 2025 te komen tot een sterk nieuw strategisch beleidsplan.

Daarnaast zetten we actief in op werkplezier door echt te investeren in leren en ontwikkelen. Naast de twee leerafdelingen in Bloemswaard en Parkwijk, zijn we in 2024 gestart met het opzetten van een extramurale leerlijn. We werken nauw samen met regionale organisaties in de Zorgexpeditie, een project om praktijkgestuurd leren en opleiden vorm te geven. Ook het project 'Optimalisatie roosters en planning' heeft mede tot doel de tevredenheid en werkplezier van medewerkers te verhogen. In het kader van vitaliteit hebben ook in 2024 weer allerlei activiteiten vanuit het Fit&Fun pakket plaatsgevonden, inclusief een aantal mooie nieuwe aanvullingen.

Ondanks alle inspanningen staat werkplezier echter ook onder druk; uit het medewerkers-tevredenheidsonderzoek blijkt dat medewerkers een hoge werkdruk ervaren en het verzuim hoog is.

HOZO gaat verder!

De ouderenzorg in Hillegom is volop in beweging en kent uitdagingen op veel verschillende thema's. We hebben in 2024 een hoop mooie, nieuwe stappen gezet. En gaan daar in 2025 vooral mee verder!

Ik wil alle medewerkers en vrijwilligers, familie en mantelzorgers bedanken voor hun betrokkenheid en inzet bij HOZO. Daarnaast bedank ik de medezeggenschap, de raad van toezicht en alle samenwerkingspartners voor hun betrokkenheid, inzet en vertrouwen.

Met vriendelijke groet,

Daniëlle van Veen

Bestuurder HOZO



Inhoudsopgave

1. MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

1.1. Onze missie	5
1.2. Onze visie	5
1.3. Doelgroepen	5
1.4. Kernwaarden	5

2. PIJLER 1: SAMEN ZORGEN VOOR MEER PASSENDE EN PERSOONSGERICHTE ZORG

2.1. Belangrijke ontwikkelingen	6
2.1.1. Strategisch plan tot 2030	6
2.1.2. Regionale samenwerking	6
2.1.3. Samen Doen	8
2.1.4. Besturingsfilosofie	9
2.1.5. Raad van Bestuur	9
2.1.6. Verslag van de raad van toezicht	10
2.1.7. Cliëntenraad	12
2.1.8. Zorg Advies Raad	13
2.1.9. Ondernemingsraad	14
2.2. Toekomst	15
2.3. Feiten en cijfers	15
2.3.1. Cliënttevredenheid	15

3. PIJLER 2: SLIMME INZET VAN MENSEN EN MIDDELEN ZODAT CLIËNTEN LANGER THUIS KUNNEN BLIJVEN WONEN

3.1. Belangrijke ontwikkelingen	16
3.1.1. Landelijke ontwikkelingen	16
3.1.2. Technologie in de wijk	17

3.1.3. Zorg Thuis Plus	17
3.1.4. Hofstede	18
3.1.5. Laagdrempelige ontmoetingsplek en zorgzame buurt	18
3.1.6. WMO en dagbesteding	19
3.2. Toekomst	19
3.3. Feiten en cijfers	20



4. PIJLER 3: WARME, LIEFDEVOLLE VERPLEEGHUIZORG, WANNEER HET THUIS NIET MEER LUKT

4.1. Belangrijke ontwikkelingen	21
4.1.1. Zorgtechnologie intramuraal	21
4.1.2. Omaha	21
4.1.3. Wet Zorg en Dwang	21
4.1.4. Incidenten en calamiteiten	22
4.1.5. Welzijn op locatie	22
4.2. Toekomst	22
4.3. Feiten en cijfers	23

5. PIJLER 4: WERKPLEZIER OP 1 OM (NIEUWE) MEDEWERKERS TE BINDEN EN BOEIEN ALS LEUKSTE WERKGEVER

5.1. Belangrijke ontwikkelingen	24
5.1.1. Leren en ontwikkelen	24
5.1.2. Project rooster en planning	25
5.1.3. Verzuim en vitaliteit	26
5.2. Toekomst	26
5.3. Feiten en cijfers	27

6. PIJLER 5: SNELLE VOLGER OP HET GEBIED VAN INNOVATIE EN DIGITALISERING IN EEN LERENDE EN DUURZAME ORGANISATIE

6.1. Belangrijke ontwikkelingen	28
6.1.1. SROI	28
6.1.2. Duurzaamheid	28
6.1.3. Toekomstbestendige ICT-landschap	29
6.2. Toekomst	29
6.3. Feiten en cijfers	30
6.3.1. Risicoanalyse	30
6.3.2. Communicatie en zichtbaarheid	31

1. Missie, visie en kernwaarden

1.1. Onze missie

HOZO zorgt voor Hillegom! Een zelfstandig HOZO ondersteunt Hillegommers bij een gezond en goed leven, in hun eigen huis of in een van de woonzorglocaties van HOZO. HOZO biedt aandacht en nabijheid aan haar cliënten en vindt het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk zichzelf kunnen blijven, ook als ze zorg en/of ondersteuning bij welbevinden behoeven. Door tegelijkertijd ook aan medewerkers en vrijwilligers aandacht en nabijheid te bieden, borgt HOZO de vakkundigheid van haar zorg en ondersteuning bij welbevinden én is werken bij HOZO leuk.

1.2. Onze visie

HOZO wil goede zorg en ondersteuning bij welbevinden bieden aan inwoners van Hillegom en omstreken. We willen zowel voor onze cliënten als voor onze medewerkers denken in mogelijkheden, in wat er wél kan, en het beste uit een situatie halen.

1.3. Doelgroepen

We kunnen onze cliënten (oudere Hillegommers) van dienst zijn van het moment dat ze incidenteel zorg of ondersteuning behoeven vanaf het moment dat ze niet meer zelfstandig thuis kunnen wonen en verhuizen naar een van onze woonzorgcentra. Aandacht voor de best passende locatie bij de zorgvraag blijft daarbij belangrijk.

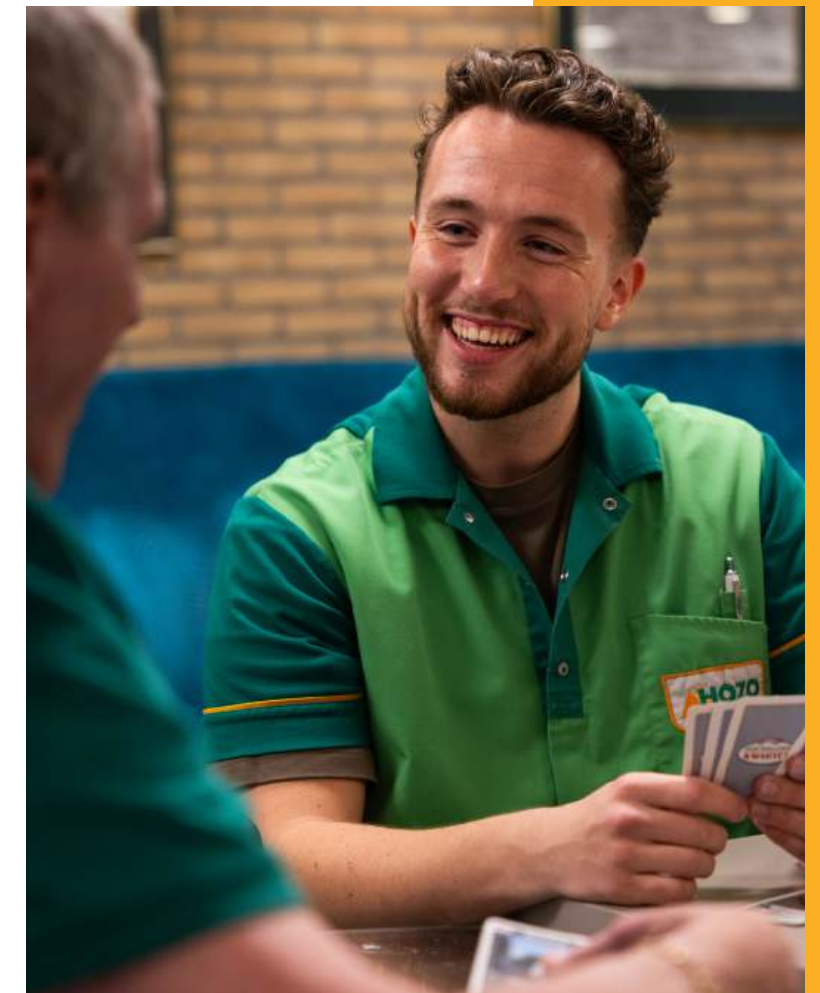
1.4. Kernwaarden

Als je zorg nodig hebt, raakt dat je leven. Daarom is het des te belangrijker dat je daarbij jezelf moet kunnen blijven. Dat zorg nabij is en met aandacht geboden wordt. Door vakkbekwame medewerkers die plezier in hun werk hebben. Het is onze stellige overtuiging dat medewerkers die graag bij HOZO werken, beter werk verzetten.

Onze kernwaarden voor de komende periode blijven daarom:

- aandacht en nabijheid;
- jezelf blijven;
- vakmanschap;
- bij HOZO is het leuk! (Vrolijkheid, Vrijheid en Veiligheid).

Met de cliënt en diens naasten bepalen we, met deze kernwaarden in ons achterhoofd, welke zorg en ondersteuning bij welbevinden nodig is, zodat we deze optimaal kunnen inrichten. Met de medewerkers bepalen we, met deze kernwaarden in ons achterhoofd, hoe we de werkzaamheden zo optimaal mogelijk kunnen organiseren, zodat hun talenten optimaal benut worden, ze plezier hebben in hun werk en het werken bij HOZO energie geeft.





2. Pijler 1: Samen zorgen voor meer passende en persoonsgerichte zorg

We willen dat alle mensen in Hillegom en omgeving waardig oud kunnen worden en de zorg kunnen krijgen die zij nodig hebben. Echter, komt deze zorg, ook bij HOZO, onder druk te staan. Doordat er steeds meer ouderen zijn om voor te zorgen en steeds minder mensen die zorg kunnen leveren. Als we niets doen, kunnen we straks niet meer iedereen de zorg bieden die we willen. Daarom moeten wij onszelf uitdagen om op een andere manier naar de ouderenzorg van morgen te kijken. Zorg die zowel persoonsgericht is als passend is bij ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Dit vraagt een integrale visie op wonen, zorg en welzijn, waarin we de zorg zelf slimmer inrichten, maar ook meer inzetten op volledig pakket thuis (Zorg Thuis Plus), preventie en samenwerken met anderen, zoals andere zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers.

2.1. Belangrijke ontwikkelingen

2.1.1. Strategisch plan tot 2030

In het koersplan tot 2025 zetten we in op meer passende en persoonsgerichte zorg vanuit een integrale visie op wonen, welzijn en zorg. In 2024 is concreet gewerkt aan de uitvoering van het koersplan.

We hebben daarbij ingezet op vijf pijlers:

- Pijler 1: Samen zorgen voor meer passende en persoonsgerichte zorg
- Pijler 2: Slimme inzet van mensen en middelen zodat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen
- Pijler 3: Warme, liefdevolle verpleeghuiszorg wanneer het thuis niet meer lukt
- Pijler 4: Werkplezier op 1 om (nieuwe) medewerkers te binden en boeien als leukste werkgever
- Pijler 5: Snelle volger op het gebied van innovatie en digitalisering in een lerende en duurzame organisatie

Het koersplan loopt in 2025 af. Eind 2024 zijn voorbereidingen getroffen voor een nieuw strategisch plan 2025-2030. In de eerste helft van 2025 wordt met een vertegenwoordiging van cliënten, mantelzorgers, medewerkers, vrijwilligers, ondernemingsraad, cliëntenraad en zorgadviesraad gewerkt aan het nieuwe strategisch plan onder begeleiding van Reframing Studios.

Daarnaast worden belanghebbenden uit Hillegom en de regio nauw betrokken. Hiermee wordt aangesloten bij de regiovisie van de ouderenzorg in de regio Zuid Holland Noord van AVANT en Zorg & Zekerheid.

2.1.2. Regionale samenwerking

AVANT en Zorg & Zekerheid

Samen komen we verder'; onder dit motto is door de ouderenzorgorganisaties in Zuid Holland Noord samen met Zorg en Zekerheid in 2024 verder gewerkt aan de uitvoering van de regiovisie. De maatschappelijke trends benadrukken de noodzaak tot radicale verandering, waarbij een gezamenlijk verlangen om het samen op te pakken het uitgangspunt is van de betrokken organisatie.

Het 'samen' is: samen met naasten, samen met de samenleving, samen met informele zorgverleners, samen met andere zorgverleners (over de domeinen heen).

In 2024 is de ambitie vertaald in vier pijlers waarbij gestreefd wordt naar toegankelijke, betaalbare en kwalitatieve ouderenzorg in de regio:

- Toekomstbestendig werken: intensievere samenwerking tussen ouderen, naasten en professionals; aantrekkelijk werkgeverschap en gezamenlijk opleiden.
- Langer thuis wonen ondersteunen door domeinoverstijgend samenwerken in betrokken gemeenschappen;
- Samenwerken en Innoveren: anders werken en inzet van digitale middelen in de zorg;
- Duurzame zorg: aandacht voor milieu en duurzaamheid.



De samenwerking binnen de regio is op de verschillende niveau's versterkt. Vanuit deze regiovisie heeft HOZO een actieve bijdrage geleverd aan onder andere de volgende projecten:

- Start van de Zorgexpeditie (anders leren en begeleiden) waarbij in samenwerking met ROC Mondriaan regionaal wordt opgeleid door middel van certificaten en Praktijkgestuurd leren.
- Ontwikkeling van Ontdek de zorg & welzijn waarbij in samenwerking met ZW Connect potentiële medewerkers worden toegeleid naar een opleidings- en/of werkplek in zorg en welzijn in de regio.
- Organisatie en deelname aan de gezamenlijke intervisie op het gebied van de VPT in de regio.
- Implementatie van beeldzorg voor cliënten bij zorg thuis in samenwerking met Marente. Hiervoor is begin 2024 een samenwerkingsovereenkomst getekend.
- Deelname aan bijeenkomsten van Innovant voor het opstellen van de gezamenlijk beeld van de drijvende krachten van de Ouderenzorg in de regio Zuid Holland Noord.
- Samenwerking en delen van kennis en expertise op het gebied van duurzaamheid, resulterend in het behalen van het zilveren milieukeurmerk van het Milieu Platform Zorg.

Lerend netwerk

Binnen de regio maakt HOZO onderdeel uit van een lerend netwerk met DSV Leven, Groot Hoogwaak en Roomburgh. In het lerend netwerk vindt zowel op bestuurlijk als op management/staf niveau uitwisseling plaats op het gebied van kwaliteit en veiligheid, leren en ontwikkelen, informatie en communicatie.



Ambitie overeenkomst wonen, welzijn en zorg in Hillegom, Lisse en Teylingen

Ruim twintig partijen in Hillegom, Lisse en Teylingen hebben eind 2022, een ambitieovereenkomst getekend om te zorgen dat ouderen nu en in de toekomst in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen met een goede kwaliteit van leven. De ambitieovereenkomst Wonen + Welzijn + Zorg HLT heeft dan ook de ondertitel 'Betrokken, betekenisvol en vitaal ouder worden'. Het doel is te zorgen dat ouderen nu en in de toekomst in hun eigen omgeving kunnen blijven wonen.

We staan voor grote opgaven om dat te realiseren. Dat komt onder andere door de vergrijzing (in HLT verdubbelt het aantal ouderen bijna tot 2040), de krapte op de woningmarkt, personeelstekorten en oplopende zorgkosten. Voor deze opgaven is een andere aanpak nodig.

In 2024 is binnen de pilotwijk Olympiakwartier verder toegewerkt naar een betrokken gemeenschap: een gemeenschap voor en met elkaar waarin mensen elkaar kunnen ontmoeten, meedoen en het gevoel hebben ertoe te doen.



In samenwerking met gemeente, zorg- en welzijnspartijen is in juni 2024 een laagdrempelige ontmoetingsplek geopend in de locatie Bloemswaard. Deze ontmoetingsplek genaamd 'Het Stekkie' heeft zich gedurende het tweede half jaar ontwikkeld als een bruisende ontmoetingsplek voor en door de buurt.

Alliantie Positieve Gezondheid

HOZO heeft zich in 2024 aangesloten bij de Alliantie Positieve Gezondheid. De Alliantie Positieve Gezondheid Zuid-Holland Noord vormt een beweging: van ziekte en zorg naar gezondheid en gedrag. Met een brede blik op gezondheid, vanuit het gedachtegoed Positieve Gezondheid, werkt de Alliantie met haar partners aan vitale en veerkrachtige inwoners en een toekomstbestendige zorg en ondersteuning. De Alliantie Positieve Gezondheid in de regio Zuid-Holland Noord heeft de ambitie om in 2030 de meest positief gezonde regio te worden.

2.1.3. Samen Doen

In het afgelopen jaar heeft HOZO samen met een coach van waardigheid en trots veel aandacht besteed aan de werkwijze Samen Doen. Niet alleen is in kaart gebracht hoe de samenwerking met naasten verloopt, maar vooral wat deze betekent voor cliënten, naasten, medewerkers en de organisatie.

In verschillende dialoogsessies met medewerkers, vrijwilligers en naasten zijn verhalen en ervaringen opgehaald. Wat betekent de samenwerking voor de cliënt, medewerker en voor de organisatie? De gesprekken waren open, soms confronterend, maar vooral waardevol.

Daarna volgde een nulmeting binnen alle teams van HOZO. Hoe kijken teams naar de samenwerking met naasten? Waar staat het team nu? Uit de reactie bleek dat er al mooie verbindingen tussen naasten en medewerkers zijn ontstaan, maar ook dat er vragen leven bij medewerkers:

“Wat is mijn diploma nog waard als de familie deze taken ook mag uitvoeren?”

Op basis van deze input is de visie Samen Doen gevormd. Deze visie heeft geleid tot de ontwikkeling van bouwblokken die richting geven aan de samenwerking tussen medewerkers en het netwerk van de bewoner:

- **Visie** – Waarom samenwerken met naasten?
- **Wensen bewoner** – Wat wil en kan die zelf?
- **Inventarisatie netwerk** – Wie is er in het netwerk van de bewoner en wat kunnen zij betekenen?
- **Relatie netwerk medewerker** – Hoe bouwen medewerkers een samenwerking met naasten?
- **Afspraken participatie** – Welke afspraken gelden rondom taken en verantwoordelijkheden?
- **Wat kan/mag scholing** – Wat kan en mag en welke kennis en vaardigheden zijn er nodig?



- **Communicatie netwerk** – Hoe zorgen alle belanghebbende voor heldere en open communicatie?

Deze bouwblokken zijn vervolgens besproken in de intervisies met alle teams binnen HOZO, waarin het belang van een gedeelde urgentie en samenwerking centraal staat. Één ding werd steeds duidelijker:

De cliënt staat voorop. Voor bewoners is het waardevol en vertrouwd om hun naasten dichtbij te hebben. De samenwerking met familie en netwerk draagt bij aan hun welzijn. De krapte op de arbeidsmarkt speelt een rol, maar is niet de voornaamste reden voor deze verandering.

Ook is de doelstelling voor 2025 bepaald:

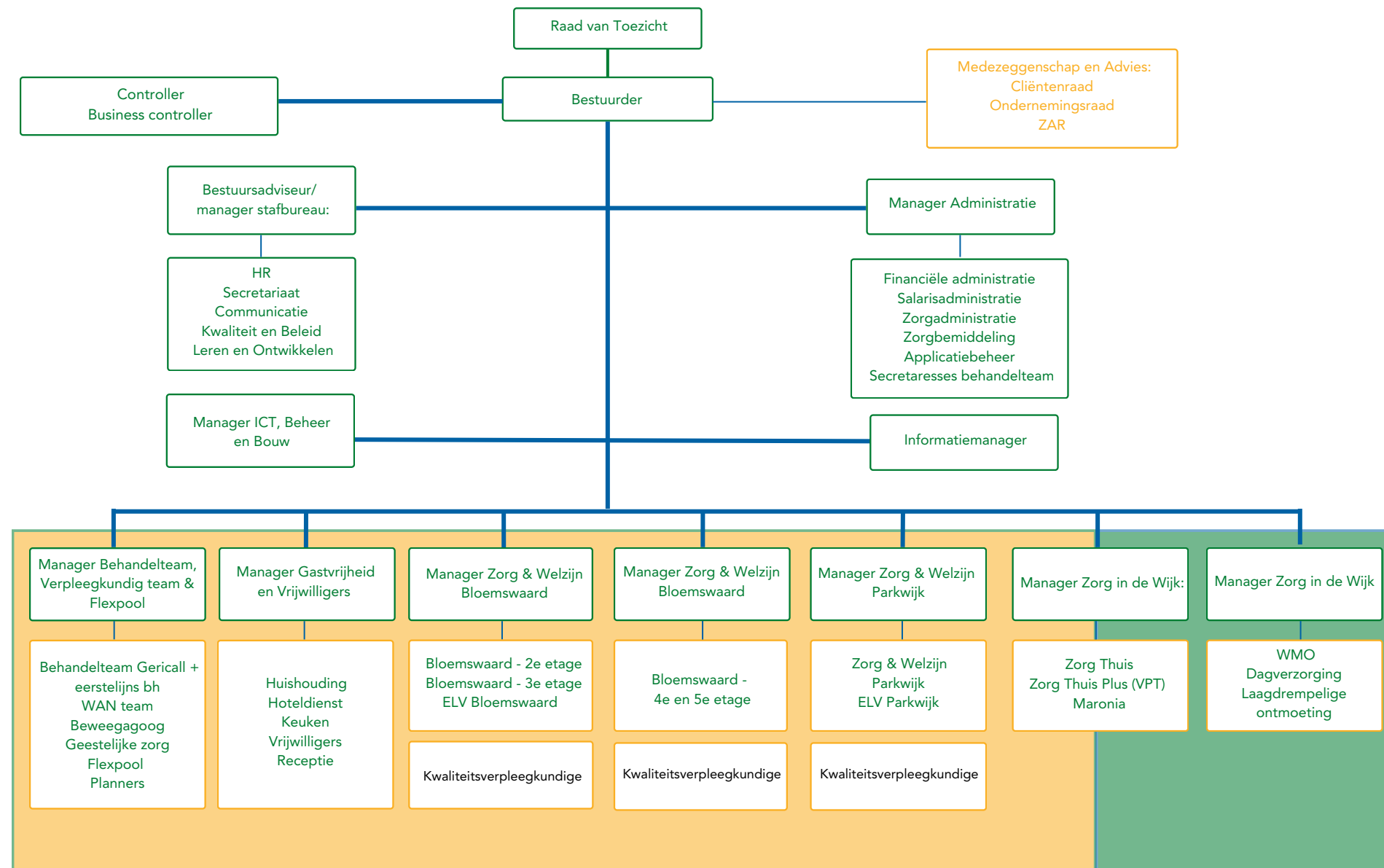
Bij elke nieuwe bewoner die per 1/1/2025 in zorg komt maakt de bewoners de keus welke ondersteuning vanuit het netwerk in het welbevinden en/of zorg ingezet kan/moet worden.

Op basis hiervan zijn nieuwe processen ontwikkeld en verder uitgewerkt, terwijl het implementeren van Samen Doen vragen oproept. In 2025 worden verdere stappen gezet om deze te beantwoorden en Samen Doen in de praktijk te brengen.

De focus ligt op een cultuur waarin samenwerken met naasten vanzelfsprekend is en waarin iedere bewoner de ondersteuning krijgt die bij hem of haar past.

2.1.4. Besturingsfilosofie

HOZO biedt persoonsgerichte zorg en ondersteuning. De besturingsfilosofie heeft als vertrekpunt dat de cliënt of bewoner centraal staat in de organisatie van de zorg en de dienstverlening. Om dit waar te kunnen maken hechten wij veel belang aan het netwerk rondom de cliënt bestaande uit familie/mantelzorgers en vrijwilligers. Het zorg- en behandelteam is hierop aanvullend en dienstverlenend. Belangrijk in de besturingsfilosofie van HOZO is een platte organisatiestructuur, gericht op het zo laag mogelijk neerleggen van eigenaarschap en verantwoordelijkheid.



2.1.5. Raad van Bestuur

HOZO heeft een Raad van Toezicht bestaande uit vijf leden, ieder met zijn eigen aandachtsgebied; zie hiervoor het verslag van de Raad van Toezicht. Het éénhoofdig bestuur wordt gevormd door de bestuurder Daniëlle van Veen, ondersteund door een bestuursadviseur en een adviseur bedrijfsvoering. De bestuurder en de managers zorg en ondersteuning vormen samen het managementoverleg. Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg.

De Governancecode Zorg is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen. HOZO voldoet aan de uitgangspunten die zorgbreed gelden voor VVT-organisaties.

- 1 Goede zorg
- 2 Waarden en normen
- 3 Invloed belanghebbenden
- 4 Inrichting governance
- 5 Goed bestuur
- 6 Verantwoord toezicht
- 7 Continue ontwikkeling

2.1.6. Verslag van de raad van toezicht

In dit verslag blikt de raad van toezicht terug op 2024, een jaar waarin veel aandacht is besteed aan medewerkers, financiën en het toenemende gebruik van nieuwe technologieën.

De raad van toezicht bewaakt de inhoudelijke koers van HOZO, ziet toe op het waarmaken van de maatschappelijke waarde van HOZO en een verantwoord financieel beheer. Tijdens de tweemaandelijks vergaderingen met de bestuurder toetst de raad systematisch en permanent het beleid van het bestuur vanuit een strategisch perspectief. Daarnaast fungeert de raad als werkgever en klankbord voor de bestuurder.

De raad van toezicht en de raad van bestuur vergaderen doorgaans zes tot zeven keer per jaar. Naast deze vergaderingen worden verdiepingsbijeenkomsten georganiseerd en vindt jaarlijks een overleg plaats waarbij alle medezeggenschapsraden aanwezig zijn. Voorafgaand aan de vergaderingen worden themabijeenkomsten gehouden.

In 2024 zijn deze thema's aan bod gekomen:

- Anders opleiden en begeleiden / Zorgexpeditie
- Informele zorg
- Privacy en informatieveiligheid
- Laagdrempelige ontmoetingsplek Het Stekkie
- Verzuim
- ICT en digitalisering
- Kwaliteit en veiligheid / OMAHA

Deze themabijeenkomsten, georganiseerd door de medewerkers zelf, vinden plaats in een zeer plezierige sfeer en worden door de raad van toezicht zeer gewaardeerd. Daarnaast nemen de leden van de raad van toezicht afwisselend, eenmaal per jaar, deel aan een overleg met de cliëntenraad, de ondernemingsraad en de zorgadviesraad.

Daarnaast heeft de raad van toezicht samen met de bestuurder en een afvaardiging van het managementteam deelgenomen aan een training gericht op de ontwikkelingen rondom AI en ICT.

Samenstelling

De raad van toezicht bestaat uit vijf leden. De samenstelling van de raad van toezicht is op 31 december 2024 als volgt:

- De heer A. Mans, voorzitter
- Mevrouw W. Deerenberg-Kessler, vicevoorzitter, aandachtsgebied kwaliteit en veiligheid
- De heer R. de Graaf, aandachtsgebied innovatie en zorgtechnologie en namens de cliëntenraad
- Mevrouw P. Hummelen, lid, aandachtsgebied financiën en bedrijfsvoering
- De heer D.S. Wijbenga, secretaris, aandachtsgebied remuneratie en HR



Besluiten

De besluiten van de raad van toezicht in 2024:

- Jaarrekening 2023: goedkeuring
- WNT-klasse 2024: besluit
- Begroting 2025: goedkeuring als werkbegroting voor het eerste kwartaal 2025
- Kwaliteitsverslag/jaarverantwoording 2023: goedkeuring

Gespreksthema's

De belangrijkste thema's in de samenwerking met de raad van bestuur waren in 2024:

- Ontwikkeling VPT in de wijk en in Hofstede
- Uitbreiding aanbod dagbesteding door overdracht van ontmoetingscentrum De Bollenstroom van Zorgbalans naar HOZO
- Ontwikkeling van laagdrempelige ontmoetingsplekken in Hillegom (het Stekkie)
- Ziekteverzuim
- Financiën
- Duurzaamheid
- Zorg met technologie, ICT en digitalisering
- Kwaliteit en veiligheid
- Strategisch vastgoed en huisvestingsplan
- Risicomanagement

Tot slot

De verschillende bijeenkomsten met de cliëntenraad, ondernemingsraad, zorgadviesraad en het managementteam worden als zeer waardevol en inspirerend ervaren. De raad van toezicht krijgt op deze wijze goed inzicht in het reilen en zeilen van de organisatie en helpt ons bij het goed invullen van onze taak als intern toezichthouder.



De raad van toezicht wil graag haar waardering uitspreken voor de inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers, vrijwilligers, familieleden en mantelzorgers, die dagelijks samen zorgen voor onze inwoners en cliënten.

Dankzij hun toewijding krijgen onze bewoners en cliënten de zorg en aandacht die wij kunnen en willen bieden, zodat zij zich bij HOZO thuis voelen.

Toon Mans (voorzitter raad van toezicht)

2.1.7. Cliëntenraad

HOZO heeft één centrale cliëntenraad waarin vertegenwoordigers van de drie locaties Bloemswaard, Parkwijk en Maronia en tevens vertegenwoordigers van de vrijwilligers.

De Cliëntenraad bestond in 2024 uit 7 leden.

- Namens Bloemswaard: Bernadette Fransen
- Namens Parkwijk: Dick van Kampen, Ineke de Groot en sinds november Jan van de Salm
- Namens Maronia: Marjolein de Goeij
- Namens Zorg thuis en vrijwilligers: Carla Apol
- Voorzitter: Jaap Ketele (tevens namens Bloemswaard)

Voor de cliëntenraad was 2024 een jaar met een verscheidenheid aan activiteiten. Overleg met de bestuurder vond vijfmaal plaats in januari, mei, juli, september en november. In maart was er gezamenlijk overleg met de Raad van Toezicht, het bestuur, de ondernemingsraad, de zorg adviesraad en de cliëntenraad. Dit overleg, in informele sfeer, wordt door de leden van de cliëntenraad zeer gewaardeerd. In de vergadering(en) van overleg met de bestuurder wordt de cliëntenraad geïnformeerd, en worden de huidige en toekomstige ontwikkelingen bij HOZO besproken, Indien van toepassing, instemming c.q. goedkeuring verleend aan relevante beslissingen conform het reglement medezeggenschap. Eveneens wordt besproken aan welke werkgroepen een lid van de cliëntenraad actief zal deelnemen om vanuit zijn/haar visie en ervaring een bijdrage te leveren.

Een aantal zaken waaraan in 2024 de cliëntenraad heeft bijgedragen:

- Waardigheid en trots, informele zorg; In dit programma hebben leden van de cliëntenraad actief deel genomen in zowel de stuurgroep als de werkgroep.



- Ontwikkeling/Inrichting "Hofstede" waarbij naast deelname van een lid de cliëntenraad ook bewoners zijn betrokken
- Instemming benoeming van nieuwe manager zorg en welzijn Bloemswaard

Instemming c.q. (positief) advies:

- Analyse onvrijwillige zorg
- Overname Bollenstroom (nu Bij Heem)
- Begroting 2025

De cliëntenraad ziet terug op een vruchtbare en plezierige samenwerking en intensieve samenspraak met het bestuur van HOZO en haar medewerkers. Het overleg verloopt in een informele en open sfeer, waarbij alle ruimte is voor discussie.

Jaap Ketele (voorzitter cliëntenraad)



Met droefheid moeten wij mededelen dat Elly in 2024 is overleden. Wij willen haar bedanken voor haar inzet en toewijding in de cliëntenraad. Dit is ter nagedachtenis aan haar waardevolle bijdrage.

2.1.8. Zorg Advies Raad

De ZAR bestond in 2024 uit zeven leden. Wel was er wisseling van leden bij de ZAR. Aan het einde van 2024 is er een stevige groep ontstaan en hopelijk komt er vanuit welzijn een collega die kan en wil aansluiten. Deze leden zijn werkzaam intramuraal van alle locatie is er een vertegenwoordiging. Extramuraal zijn twee leden werkzaam in de thuiszorg. De secretaris vacature is ingevuld door Renske Brouwer en Daniella Meijer.

Onze koers:

ZAR = Zeggenschap

We zijn vindingrijk, energiek trefpunt voor en door zorg professionals

#samen #helder # kritisch

In 2024 heeft de ZAR zich beziggehouden met:

Ontwikkelen van de ZAR

- Inwerkprogramma voor nieuwe ZAR leden
- 10 gouden regels opgesteld voor de ZAR
- Beslisboom gemaakt
- Training gevolgd van Zetje

De organisatie

- Dag van de verpleging 12 mei viel op zondag. De ZAR heeft besloten om persoonlijk op 13 mei een attentie uit te reiken aan de medewerkers. Dit was een sleutelhanger. Voor de medewerkers die die dag niet aanwezig waren konden deze later bij hun manager opgehaald worden
- De ontwikkeling van de visie samen doen.
- Akkoord gegaan met de visie op zorgtechnologie
- Advies aanvraag betreft gebruik Zipnet voor HOZO. ZAR heeft een positief advies uitgebracht.



Actuele onderwerpen ook in 2025

- Samen doen
- Zorgtechnologie
- Interne zaken de ZAR
 - Nieuw ZAR-lid vanuit welzijn/VPT.
 - Naamsbekendheid van de ZAR.
- Opstellen samenwerkingsovereenkomst
- Het reglement en het competentieprofiel worden onder de loep genomen.
- Organiseren dag van de verpleging.

Fieneke Reinderink (voorzitter ZAR)

2.1.9. Ondernemingsraad

In 2024 bestond de OR uit vijf leden. De OR heeft in 2024, twaalf keer vergaderd waarvan zesmaal met de bestuurder. Tussentijds is er de ruimte om met de bestuurder en de OR in gesprek te gaan. Hier maakt zowel de OR als de bestuurder gebruik van. Ook in 2024 zijn er korte lijnen tussen bestuurder en OR.

In 2024 heeft de Ondernemingsraad zich flink ingezet om het werkplezier en welzijn van de medewerkers te verbeteren. Van leuke extraatjes tot het aanpakken van gezondheids- en werk gerelateerde vragen, de OR heeft zich met energie ingezet om een fijne werkomgeving te creëren.

Februari

Februari: In februari kwamen de leuke ideeën voor de WKR (werkkostenregeling) aanbod. Zo ging de OR akkoord met het Fietsenplan, waardoor medewerkers voordelig een fiets konden aanschaffen. Ook werd er een korting van 50% op sportschoolabonnementen geregeld, een extra motivatie om fit te blijven. Daarnaast werd er ingestemd met vouchers voor massages, zodat medewerkers zich even lekker konden ontspannen. En ook teamuitjes werden ondersteund met een financiële bijdrage.

Er werd gekeken naar de feestelijke momenten van het jaar: de OR gaf het rook signaal voor een BBQ. Voor de sportieve mensen werd er een mogelijkheid geboden om mee te doen aan de Bollenstreek vierdaagse. Voor ons als OR een bijzondere, was de extra ondersteuning voor medewerkers die wilden stoppen met roken. Daarnaast werd er instemming gegeven voor de Fit-gesprekken. Dit ging vooral over hoe ziet het fit gesprek er nu uit en wat levert het de medewerker op. Wij denken een plezierige manier om je werk te kunnen bespreken.



April

In april stonden er een paar praktische dingen op de agenda. De BHV-vergoedingen werden goedgekeurd, zodat medewerkers die BHV'er zijn een vergoeding kregen voor hun inzet. Er kwamen ook vragen over het balansbudget. Vooral vragen over; hoe het balansbudget in te zetten en waar je de gespaarde uren kan terugzien.

Mei

In mei ging het over verzuim. Niet alleen in mei, wij zijn altijd scherp op verzuim en hoe wij hierin mee kunnen denken. Er waren vragen over het verzuimbeleid en hoe we hier als organisatie mee omgaan. De OR dacht mee over hoe we het beste kunnen zorgen voor een gezonde werkplek, terwijl we voor medewerkers die tijdelijk uitvallen het goed willen regelen.

September

In september ontvingen we een interessante adviesaanvraag: de overname van Bollestroom (nu Bij Heem). De OR heeft deze aanvraag zorgvuldig besproken om de impact op zowel de medewerkers als de organisatie te beoordelen.

Uiteindelijk hebben we een positief advies uitgebracht. Mocht het jullie nog niet zijn opgevallen, neem dan vooral eens een kijkje!

November

In november hebben wij meegedacht over de communicatie binnen de organisatie. De OR merkte op dat de communicatie soms wat te breed en te veel was, wat voor verwarring kon zorgen. Er werden ideeën gedeeld over hoe we dat kunnen verbeteren. De Or heeft namelijk als motto/ visie: Vrolijkheid, veiligheid, Vrijheid en wij letten ook op niet te veel.

Daarnaast werd er een tussenevaluatie Stekkie gelezen. Goed om te zien dat deze keuze om het Stekkie te starten zijn vruchten snel afwerpt. Ook het scholingsjaarplan werd goedgekeurd, zodat medewerkers de kans krijgen om zich verder te ontwikkelen. In 2024 heeft de OR energievul gewerkt om het werkplezier te verhogen, de gezondheid te ondersteunen en bij te dragen aan een betere werkomgeving.

Leondo Klassen (voorzitter OR)

2.2. Toekomst

- HOZO gaat in 2025 een nieuw strategisch plan 2025 – 2030 maken onder leiding van Reframing Studios.
- De samenwerking met de informele zorg krijgt vanaf 2025 concreet vorm door het betrekken van de informele zorg bij de zorg en ondersteuning van bewoners en cliënten middels het project Samen Doen. Er wordt een regisseur Samen Doen aangesteld om deze beweging te ondersteunen. Het aantal betrokken familieleden, mantelzorgers en vrijwilligers neemt verder toe.

2.3. Feiten en cijfers

2.3.1. Cliënttevredenheid

De cliënttevredenheid is in 2024 over de gehele uitvraag licht gedaald. Dit is niet direct zorgwekkend, maar wel iets om te blijven monitoren in de aankomende jaren. Naar aanleiding van de uitkomst van het intramurale CTO van 2023 is er een goede verbetering gemaakt met het welzijnsaanbod. Dit is terug te zien in de scores van 2024. In 2025 zal hier verder aandacht aan besteed worden.

De cliënten in de wijk, geven aan meer geïnformeerd te willen worden over de planning. De vervanging bij ziekte en vakantie is in veel gevallen niet goed geregeld. Dit is een verbeterpunt voor 2025. De tevredenheidsuitvraag aan de nieuwe cliëntengroep in de wijk, de VPT cliënt, heeft geleid tot lage tevredenheid en veel verbeterpunten. Deze verbeterpunten worden in 2025 meegenomen in de verdere ontwikkeling van de VPT zorg. Kijk voor meer feiten en cijfers op pagina 20 en 23.



2024: 170 vrijwilligers



Vrijwilligers tevredenheidsonderzoek (VTO)



- 69 vrijwilligers ingevuld
- Respons van 42%

Complimenten voor:

- Betrokkenheid
- Bereikbaarheid
- Communicatie
- Samenwerking

Verbeterpunten:

- Vrijwilligerscoördinator langskomen bij vrijwilliger
- Op de hoogte blijven van veranderingen (informatie over bewoners)
- Samenwerking met medewerkers

Wat is er dit jaar gedaan?

- Themamiddag informele zorg: 'Vrijwilligers aanzet'
- Wet zorg en dwang
- Ontdekkingsreis welzijnskompas
- Nulmeting Samen Doen
- Overleggen
- Boerenmarkt
- Vrijwilligers BBQ
- VTO
- Rijvaardigheidstrainingen
- Kerst Inn



3. Pijler 2: Slimme inzet van mensen en middelen zodat cliënten langer thuis kunnen blijven wonen



HOZO wil ouderen in Hillegom en omgeving helpen om in hun vertrouwde omgeving zelfstandig oud te worden, met een goede kwaliteit van leven. Met passende ondersteuning en zorg thuis, afgestemd op de individuele behoeften van onze cliënten. We zullen ons hier de komende jaren verder op gaan ontwikkelen, o.a. gericht op woonzorgzones, Zorg Thuis en Zorg Thuis Plus. Samen met andere zorgverleners, mantelzorgers en vrijwilligers vormen we een hecht team om cliënten met een (complexe) zorgvraag optimaal te ondersteunen. We maken daarbij gebruik van slimme oplossingen, zoals domotica, die bijdragen aan een veilige en prettige manier van zelfstandig wonen.

3.1. Belangrijke ontwikkelingen

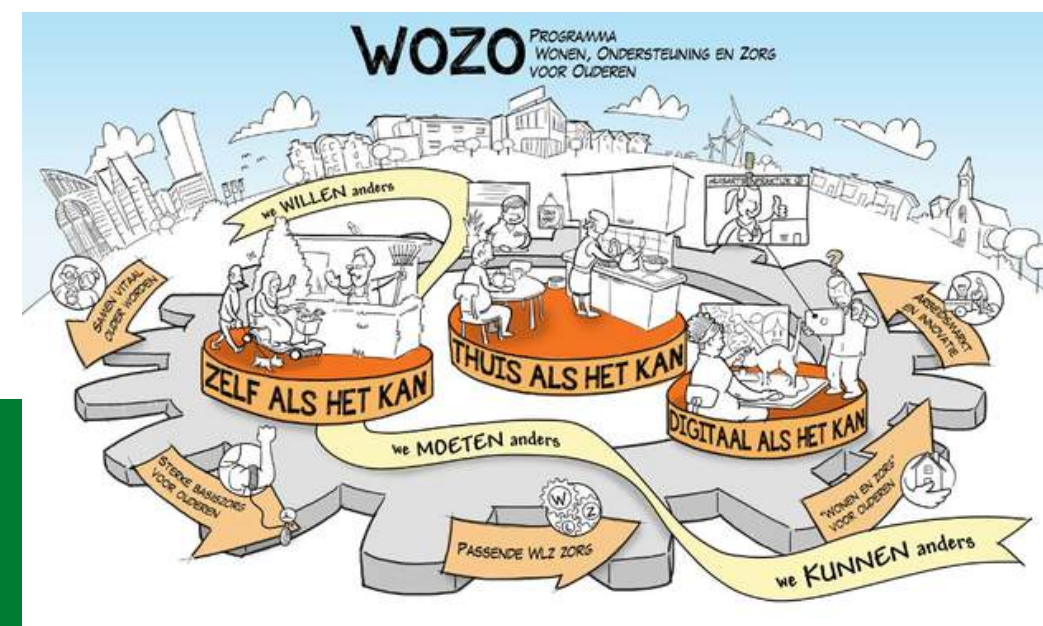
3.1.1. Landelijke ontwikkelingen WOZO en IZA

Zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan! Met dit drieluik heeft het WOZO programma tot doel om bij te dragen aan een brede maatschappelijke beweging met een lange termijnperspectief. Onderliggend principe hierbij is dat de uitbreiding van de huidige intramurale capaciteit wordt bevroren en de zorgzwaarte in het huidige verpleeghuis zal toenemen. Het programma kent vijf actielijnen: samen vitaal en zelfstandig ouder worden, goede basiszorg in de wijk, passende ouderenzorg in samenhang, wonen en zorg voor ouderen, innovatie en anders organiseren. Binnen HOZO wordt deze beweging ingezet middels de uitvoering van het strategisch koersplan tot 2025.

Met het programma Waardigheid en Trots voor de Toekomst wordt concreet invulling gegeven aan het langer zelfstandig thuis wonen door de ontwikkeling van VPT en het betrekken van de informele zorg.

Het Integraal Zorg Akkoord behelst een op de Zorgverzekeringswet (Zvw) toegespitst zorg akkoord. VWS wil met de afspraken in het IZA een transformatie voor de lange termijn (10-15 jaar) in gang zetten. Het akkoord bevat afspraken over zeven thema's:

- Regionale samenwerking
- Samenwerking sociaal domein/eerstelijns/GGZ-keten
- Versterken organisatie van de basiszorg
- Preventie en leefstijlgeneeskunde
- Passende zorg als norm
- Digitalisering en gegevensuitwisseling
- Arbeidsmarkt en ontzorgen van medewerkers



3.1.2. Technologie in de wijk

Onder andere met behulp van IZA subsidies, zijn bij Zorg Thuis en Zorg Thuis Plus drie zorgtechnologie pilots gestart: Toolbox, Medido en Beeldzorg. Doel van de zorgtechnologie is mensen zo lang en zelfredzaam mogelijk thuis te kunnen laten wonen. Daarmee houden we ook onze zorg zo toekomstbestendig mogelijk.

De Toolbox bestaat uit diverse (technologische) hulpmiddelen die kosteloos voor acht weken bij een client ingezet en uitgetoetst kunnen worden. Doel van de Toolbox is zowel cliënten als medewerkers meer bekend te laten worden met allerlei mogelijkheden op dit gebied en er ervaringen mee op te laten doen.

De Medio is de welbekende medicijndispenser. Voor Beeldzorg zijn we een samenwerking aangegaan met collega organisatie Marente. De ervaringen zijn erg positief en alle drie de pilots zijn inmiddels ingebed als structureel onderdeel van onze zorgverlening.

Andere belangrijke ontwikkeling is dat eind 2023 een nieuwe wijkverpleegkundige met ook de rol van e-nurse is gestart. Zij heeft bovengenoemde trajecten begeleid en heeft een belangrijke rol in het verder stimuleren en borgen van de inzet van zorgtechnologie.



3.1.3. Zorg Thuis Plus

HOZO is in 2023 met 5-6 cliënten gestart met een pilot team volledig pakket thuis (VPT) in de wijk. Na de evaluatie en doorontwikkeling werden dit 15 cliënten. Inmiddels wordt er aan zo'n 30 cliënten in de wijk, volledig pakket thuis (VPT) aangeboden en is het team meegegroeid.

De voorbereidingen voor de locatie Hofstede zijn in volle gang. Binnen het team worden leerlingen in verschillende niveaus opgeleid zodat het team toekomstbestendig is en in balans blijft. Door steeds te evalueren worden knelpunten besproken en waar nodig bijgestuurd.

3.1.4. Hofstede

Hofstede wordt een appartementencomplex voor ouderen met een zorgvraag waarbij HOZO in samenwerking met AM en Bouwinvest een vernieuwend woon, zorg- en welzijnsconcept ontwikkeld. Naast Hofstede wordt Irishof gerealiseerd, een appartementencomplex voor ouderen.

Begin 2024 is de eerste paal geslagen en zijn de bouwwerkzaamheden van beide locaties opgestart. De verwachte oplevering staat gepland in september 2025. In 2024 is de samenwerkingsovereenkomst tussen HOZO en Bouwinvest getekend met betrekking tot het leveren van zorg en ondersteuning in de locatie Hofstede, de invulling van de ontmoetingsruimte en de toewijzingsprocedure. Gedurende het jaar 2024 heeft afstemming plaatsgevonden met partijen (AM en Bouwinvest) over de verdere ontwikkeling van het concept voor de locatie Hofstede, een oriëntatie op de mogelijkheden van ICT en domotica en de marketing en communicatie van het nieuwe woonconcept. Met de participatie van de cliëntenraad en betrokken ouderen is nagedacht over de inrichting van de ontmoetingsruimte van Hofstede.



3.1.5. Laagdrempelige ontmoeting en zorgzame buurt

Zorg voor elkaar en de kracht van gemeenschap. Bij de ontmoetingsplek, Het Stekkie, draait alles om verbinding. Hier vinden bewoners uit de buurt een plek om samen te komen, naar elkaar om te kijken en steun te bieden waar nodig. Door kleine gebaren en gedeelde momenten ontstaat er een gemeenschap waar mensen tijd voor elkaar maken en zich betrokken voelen bij hun omgeving.

Vrijwilligers en buurtinitiatieven spelen een cruciale rol in het versterken van deze samenhang. Mensen ontmoeten elkaar, delen ervaringen en bouwen aan nieuwe sociale netwerken. Dit leidt niet alleen tot minder eenzaamheid, maar ook tot een groter gevoel van veiligheid en welzijn binnen Hillegom.

Maandelijks zijn er heel wat inwoners die zich hier welkom en op hun gemak voelen, er is ruimte om activiteiten met elkaar te ondernemen of voor een goed gesprek. Daaruit komen hele mooie momenten, het gaat vaak al om kleine dingen.

Zoals iemand gedag zeggen op straat of thuis bij iemand een lampje vervangen.

Maandelijks zijn er rond de 800 bezoeken aan Het Stekkie, waaruit tal van contacten tussen mensen ontstaan en het omkijken naar en zorgen voor elkaar in de wijk terug te zien is!

Het initiatief Samen Eten scheidt veel verbinding tussen inwoners, er komen mooie gesprekken naar voren waarbij mensen voor elkaar klaarstaan. Hier eten wekelijks rond de 60 inwoners samen, waarna er gezamenlijk wordt opgeruimd en afgewassen.

Dit is een van de vele initiatieven welke uit de laagdrempelige ontmoetingsplek voortkomen. Het Stekkie blijft zich ontwikkelen als een warme en toegankelijke plek waar iedereen welkom is en waar zorgzaamheid en betrokkenheid centraal staan. Momenteel zijn we ook al bezig met kijken voor andere laagdrempelige ontmoetingsplekken in Hillegom!

3.1.6. WMO en dagbesteding

Bij HOZO zetten we ons in voor zorg op maat en het welzijn van onze bewoners in Hillegom. Daarom bieden we uitgebreide ondersteuning op het gebied van WMO-huishouding en dagbesteding. Onze ondersteuning is beschikbaar met een indicatie van de gemeente (WMO) of het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

We begrijpen dat huishoudelijke taken soms zwaar kunnen zijn. Daarom staan onze medewerkers klaar om cliënten hierbij te helpen. Cliënten kunnen zelf aangeven welke specifieke hulp zij nodig hebben. Of het nu gaat om reguliere huishoudelijke taken of extra ondersteuning bij het organiseren van het huishouden, wij zorgen ervoor dat onze dienstverlening aansluit bij hun wensen.

Voor cliënten die behoefte hebben aan extra ondersteuning en sociale interactie, bieden wij dagbesteding in groepsverband. In onze dagcentra in Bloemwaard, Parkwijk en Bij Heem organiseren we uiteenlopende activiteiten, waarbij ontmoeting en gezelligheid voorop staan. Cliënten kunnen hier niet alleen deelnemen aan activiteiten, maar ook samen genieten van een maaltijd en sociale contacten onderhouden. Er is een goede samenwerking met de laagdrempelige ontmoetingsplekken.

Bij HOZO streven we ernaar om zowel in de huishoudelijke ondersteuning als in de dagbesteding de best mogelijke zorg te bieden. We doen dit met aandacht voor de persoonlijke behoeften en het welzijn van onze cliënten.



3.2. Toekomst

- De locatie Hofstede wordt opgeleverd, gericht op ouderen met een zorgvraag. Om aan deze zorgvraag te kunnen voldoen wordt gestart met de ontwikkeling van een nieuw zorg thuis plus team.
- HOZO gaat zich in 2025 nog meer richten op het organiseren van ontmoeting, dagbesteding, zorg en welzijn in de wijk. Door de overdracht van ontmoetingscentrum De Bollenstroom van Zorgbalans heeft HOZO de mogelijkheid de dagbesteding en laagdrempelige ontmoeting verder vorm te geven op de nieuwe locatie genaamd Bij Heem.



3.3. Feiten en cijfers

Ik doe mijn hulp nooit meer weg!



Mijn hulp is op tijd, werkt volgens plan, geeft mij persoonlijke aandacht, is aardig en gezellig, kortom een top hulp!

De vriendelijkheid en persoonlijke aandacht.



Ik ben 98 jaar en kan het niet meer zelf, maar mijn hulp houdt het huis keurig schoon!



Complimenten voor de beleefdheid. Aan alles wat ik vraag wordt aandacht besteed.

Aantal cliënten

Wijkverpleging



VPT



Personenalarmering



Servicepasleden



Casemanagement



WMO



Dagbesteding



CTO* WMO Huishouding

- 145 cliënten ingevuld
- Respons van 57%



Complimenten voor:

- Vaste hulp
- Afgesproken tijd
- Persoonlijke aandacht
- Deskundigheid

Verbeterpunten:



*Cliënttevredenheidsonderzoek

CTO wijkverpleging

- 35 cliënten ingevuld
- Respons van 52%



Verbeterpunten:

- Rekening houden met medewerkers die angst hebben voor huisdieren
- Zorgen voor beeldzorg en planning

Complimenten voor:

- Persoonlijk
- Aandacht

CTO VPT

- 8 cliënten ingevuld
- Respons van 29%



Verbeterpunten:

- Meer aandacht voor de cliënt
- Betere kwaliteit
- Planning en vast team

Complimenten voor:

- Vriendelijkheid
- Kwaliteit van leven



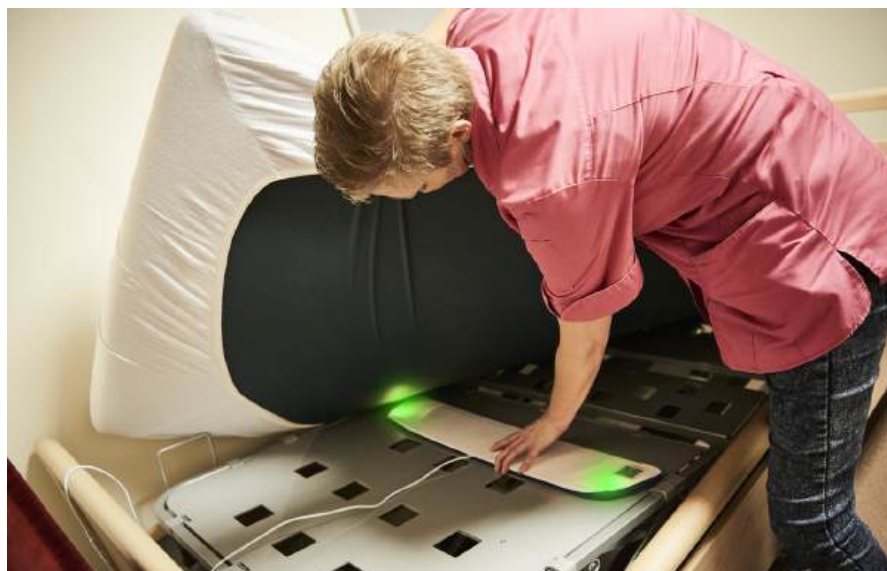
4. Pijler 3: Warme, liefdevolle verpleeghuiszorg, wanneer het thuis niet meer lukt

Als zelfstandig thuis blijven wonen niet meer lukt, willen we ouderen in Hillegom en omgeving tijdig uitkomst bieden in één van onze woonzorglocaties. De zorgbehoefte op deze locaties zal de komende jaren steeds intensiever en/of complexer worden, voor zowel somatiek als psychogeriatric. Dit vereist dat wij onze transitie naar verpleeghuiszorg doorzetten en dat we onze behandeldienst doorontwikkelen, inclusief de eerstelijnszorg vanuit het dienstencentrum.

4.1. Belangrijke ontwikkelingen

4.1.1. Zorgtechnologie intramuraal

In 2023 zijn we met de Momo Bedsense gestart. Verdere inzet/ontwikkeling van zorgtechnologie heeft zich in 2024 met name op de extramurale setting (paragraaf 3.1.2) en op het neerzetten van een goede 'basisstructuur' (paragraaf 6.1.4) gericht; daar waren de prioriteiten het hoogst. De bedoeling is zeker om ook intramuraal met meer (concrete) zorgtechnologie te gaan werken en hiervoor ook een tweede e-nurse aan te trekken. In 2025 zullen verdere afwegingen in dit kader gemaakt worden (wat en wanneer).



4.1.2. Omaha

In de voorgaande jaren is er veel aandacht besteed aan de inhoud van de zorgplannen. Samen met de coach Waardigheid en Trost, zijn er in 2022 en 2023 verschillende inventarisaties gedaan om te achterhalen wat er beter zou kunnen met de huidige zorgplannen en hoe de samenwerking tussen extramuraal en intramuraal zo optimaal mogelijk benut kan worden. Om dit te bewerkstelligen zal ook intramuraal de Omaha systematiek worden ingevoerd.

Wat is Omaha?

Omaha is een systematiek voor het opstellen en werken met zorgplannen voor zorg en welzijn. De manier van werken en het gebruik van termen zijn vastgelegd. Dat zorgt ervoor dat iedereen het op dezelfde manier gebruikt, eenheid van taal. Binnen HOZO werkt het Zorg Thuis team ook met Omaha. Wat een groot voordeel is voor het gemakkelijk uitwisselen en hergebruiken van gegevens van de cliënt die binnen de locaties komen te wonen.

Projectplanning

2024 is volledig gebruikt voor het scholen van de medewerkers. Alle zorgteams van de organisatie hebben het scholingstraject aangeboden gekregen.

Vervolgens is er door de intramurale locaties een goede stap gemaakt met het omzetten van de oude zorgplannen naar het nieuwe Omaha zorgplan. Daarnaast heeft het projectteam gewerkt aan het borgen van de werkafspraken met betrekking tot Omaha zorgplannen en het ondersteunen van de kwaliteitsverpleegkundigen en de aandachts-velders zorgleefplan.

2025 zal in het teken komen te staan van het verder omzetten van de zorgplannen en het verder verhogen van de kwaliteit van de zorgplannen.

4.1.3. Wet Zorg en Dwang

Analyse van de onvrijwillige zorg leert dat het aantal toepassingen in 2024 (wederom) relatief klein was; bij 5 cliënten heeft onvrijwillige zorg plaatsgevonden. In alle gevallen betrof het terechte registraties van door de Wzd functionaris goedgekeurde toepassingen. Of en hoeveel onvrijwillige zorgsituaties in de praktijk nog gemist worden, is lastig te bepalen. Het onderwerp is sinds 2022 veel meer en breder onder de aandacht (inzet werkgroep). Een behoorlijk aantal medewerkers is er inmiddels dan ook goed alert op en helpt ook anderen signaleren.

De werkgroep is in de zomer van 2024 opgeheven. In praktische en randvoorwaardelijke zin is veel verbeterd. Dit is (deels) ook terug te zien in de praktijk. Echter, verdere verbetering (en signalering) in de praktijk blijft nodig. Om continue aandacht voor het onderwerp te borgen, is bestuurlijk besloten een structurele Wzd Commissie in te stellen, die gevoed wordt door de groep Wzd aandachtsvelders. De uitwerking van dit besluit vindt in 2025 plaats.

4.1.4. Incidenten en calamiteiten

Om beter te kunnen leren van incidenten die plaatsvinden, is HOZO in 2022 gestart met de meldmodule van integraal kwaliteitsmanagementsysteem Triasweb. Zowel incidenten op gebied van zorg en welzijn als op het gebied van fysieke belasting, bedrijfsongevallen en informatiebeveiliging worden hierin gemeld en opgevolgd. In 2023 werkte de gehele organisatie met dit systeem. Op afdelingsniveau zijn is hiermee cyclussen van melden, afhandelen, analyseren, bespreken en verbeteren in werking. In 2024 is binnen de Commissie Incidenten&Calamiteiten zo'n zelfde opvolgingscyclus gestart. De Commissie adviseert en rapporteert hierover aan de bestuurder. In 2024 hebben we twee calamiteiten bij de IGJ gemeld. Vanwege de werkdruk die een Prisma onderzoek op de organisatie legt (standaard proberen we jaarlijks ook twee incidentonderzoeken uit te voeren ter oefening) hebben we het Prisma-team qua bemensing in 2024 uitgebreid.

4.1.5. Welzijn op locatie

In 2024 hebben onze welzijnsmedewerkers een breed scala aan activiteiten, welzijnsinitiatieven en uitstapjes georganiseerd voor de bewoners van alle locaties. Een klein deel hebben we hiernaast in een overzicht gezet.

4.2. Toekomst

- Een vernieuwde visie op geestelijke verzorging te presenteren.
- Een belangrijke stap maken bij het inzetten van zorgtechnologie.



4.3. Feiten en cijfers

De vaste verzorgenden hebben oog voor de cliënt en zijn zorgzaam.

Liefdevolle aandacht tijdens eindfase van het leven van mijn echtgenoot.

Veel en afwisselende activiteiten, is goed geregeld!

Het appartement is mooi en groot!

De zusters zijn allemaal even geduldig en lief.

Bloemswaard


- 64 tweekamer appartementen
- 20 éénkamer appartementen
- Algemene huiskamers
- Somatiek
- Psychogeriatric
- Twee ELV
- Dienstencentrum
- Woonzorg zone
- Restaurant en winkel
- Dagverzorging

Parkwijk

- 35 tweekamer appartementen
- 14 éénkamer appartementen
- Algemene huiskamers
- Twee ELV
- Wijkfunctie
- Ruimtes verhuur
- Restaurant en winkel
- Dagverzorging

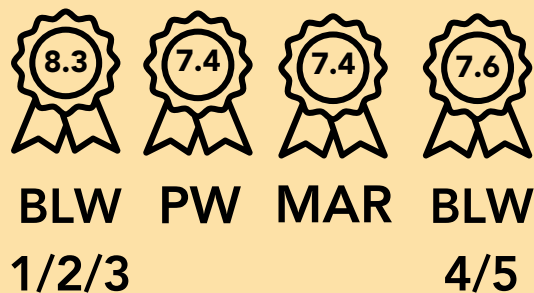
Maronia

- Gehuurd van woningstichting Stek
- 24 driekamer appartementen
- Centrale recreatieruimte

Aantal opnames  **20**

CTO* intramuraal

• 123 bewoners ingevuld



Complimenten voor:

Verbeterpunten:

- Gastvrijheid
- Appartementen
- Deskundigheid personeel
- Daginvulling

- Communicatie zorg en naasten van bewoner
- Aanbod eten en drinken variatie
- Aandacht schoonmaak
- Activiteiten aanbod

*Cliënttevredenheidsonderzoek

5. Pijler 4: Werkplezier op 1 om (nieuwe) medewerkers te binden en boeien als leukste werkgever



Bij HOZO staat de cliënt centraal, maar staat de medewerker op 1! Wij willen dat onze medewerkers zich gewaardeerd voelen voor het belangrijke werk dat ze doen, dat ze een goede balans ervaren tussen werk en privé en dat ze de kans krijgen om hun talenten te ontwikkelen. Door één van de leukste werkgevers te zijn in de regio willen wij voldoende gekwalificeerd personeel aan ons binden. Het vinden en behouden van voldoende goed gekwalificeerde medewerkers zal de komende jaren één van onze grootste uitdaging blijven. We blijven investeren in onze medewerkers zodat zij met plezier bij HOZO werken, dit uitstralen in contacten naar cliënten, familieleden, collega's en ander betrokkenen.

5.1. Belangrijke ontwikkelingen

5.1.1. Leren en ontwikkelen

BBL-leerlingen

Binnen de opleidingen helpende, verzorgende IG (niveau 3), verpleegkundige, hbo-verpleegkundige, EVV en ZorgExpeditie begeleiden we in totaal 62 leerlingen. Van hen zijn er 30 gediplomeerd. Vanuit STOC hebben enkele leerlingen een certificaat behaald.

BOL-leerlingen

Binnen de opleidingen verzorgende IG (niveau 3), verpleegkundige, social work, fastservice en administratief medewerker begeleiden we in totaal 20 leerlingen. Hiervan hebben 9 leerlingen hun stage afgerond.

Incompany opleiden

De In Company-opleiding is gestart op 21 april 2023 en loopt tot 8 november 2024. In deze periode hebben 15 medewerkers de opleiding afgerond en hebben 4 medewerkers certificaten behaald voor helpende/basisverzorgende. Drie studenten zijn vroegtijdig gestopt met de opleiding.

We zijn trots op de behaalde resultaten van deze In Company-opleiding. Het succes is mede te danken aan de korte lijnen tussen STOC en HOZO en de toegankelijkheid van de opleiding dicht bij huis.

Welzijnscoach

De rol van de welzijnscoach omvat organiseren, coördineren, communicatie en samenwerking, presentatie en verdieping in de functie. Op 16 mei 2024 zijn 11 welzijnsmedewerkers gestart met de training Welzijn Coach. Op 16 december 2024 hebben zij allen hun certificaat behaald.

Extramurale leerlijn

Door de veranderende extramurale zorg en de uitbreiding van de VPT-teams heeft HOZO ingezet op gespecialiseerd extramuraal opleiden, ontwikkeling en begeleiding. Hiervoor is in juni 2024 een leercoach gestart om de veranderende zorgverlening optimaal te ondersteunen. In september 2024 is HOZO begonnen met een extramurale leerlijn voor zowel huidige als toekomstig medewerkers. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van mbo-certificaten binnen het project ZorgExpeditie en de mbo- en hbo-opleidingen.



Zorgexpeditie

Deze opleiding is in februari 2024 van start gegaan. De eerste deelnemers hebben inmiddels hun certificaat behaald. Door veranderingen op de arbeidsmarkt en binnen de zorgverlening bieden we flexibele mbo-certificaten aan binnen het domein Zorg en Welzijn. ROC Mondriaan en Menskracht verzorgen deze gecertificeerde opleidingen.

De Zorgexpeditie biedt modulaire bouwstenen voor opleidingstrajecten, waardoor zowel diplomagerichte als beroepsgerichte ontwikkeling mogelijk is. Mbo-certificaten kunnen op deze manier worden 'gestapeld', terwijl het diplomagerichte pad behouden blijft.

Rake Vragen

Rake Vragen zijn krachtige vragen die beweging creëren in vastgelopen situaties, zonder oordeel. Deze vragen zijn afkomstig uit het Systemisch Werk en richten zich op de onderliggende problematiek. Ze helpen blokkades te doorbreken zonder geforceerd op zoek te gaan naar oplossingen.

Voorbeelden van Rake Vragen:

- "Van wie is dit probleem?"
- "Is het van jou of hoort het elders?"
- "Wat raak je kwijt als je dit probleem niet meer hebt?"

Deze methode biedt nieuwe inzichten en creëert verandering door een oordeelvrije benadering. Wij vinden het belangrijk dat onze leercoaches deze methodiek beheersen. Daarom hebben zij afgelopen jaar drie sessies gevolgd om zich deze techniek eigen te maken.

5.1.2. Project rooster en planning

In 2024 is het originele projectteam in kleinere vorm verder gegaan om de implementatie rondom de optimalisatie van rooster en planning verder te begeleiden. We hebben iedere drie maanden een evaluatie met planners en managers zorg en welzijn gedaan, met iedere keer een ander thema om op in te zoomen. Daarnaast zijn er twee aparte projecten gestart.

Zorgplan = planning = realisatie: Zorg Thuis

In dit project is er een optimalisatie gedaan rondom de planning en de registratie hiervan. Hiervoor hebben we de handreiking 'registratiewijze zorgplan = planning = realisatie, tenzij' als onderlegger gebruikt. Deze optimalisatie heeft als doel de administratieve last rondom de registratie voor de zorgmedewerker te verlagen.



De extramuraal zorgmedewerkers ondervonden een hoge mate van administratieve last. De medewerkers moeten ieder zorgmoment bij de client registreren met hun telefoon. Daarnaast werden alle 'losse' zorgmomenten handmatig ingevoerd bij de cliënten. Deze nieuwe methodiek zorgt voor een verlaging van de administratieve last, doordat de vaste zorgmomenten niet meer door de zorgmedewerker geregistreerd hoeft te worden en ook niet iedere afwijking gecorrigeerd wordt.

Optimalisatie rooster – team Gastvrijheid

Als vervolg op de optimalisatie voor de zorgteams heeft ook het team van gastvrijheid het vastgestelde beleid en veranderde werkwijze geïmplementeerd in de teams.

Daarnaast ervoer het team veel druk rondom het vervangen van collega medewerkers die ongepland afwezig waren. Het recht op onbereikbaarheid werd hierbij niet in acht genomen. Binnen dit project zijn de verschillende mogelijkheden afgewogen en is er tot een bereikbaarheidsdienst gekomen die een paar uur in het weekend beschikbaar is om ziekmeldingen e.d. op te vangen en vervanging te coördineren. Het resultaat is meer duidelijkheid voor en minder overbelasting van de medewerkers gastvrijheid.

We gaan 2025 gebruiken om beleid en praktische uitwerking binnen de zorgteams nog meer op elkaar af te stemmen.

5.1.3. Verzuim en vitaliteit

Fit & Fun

In 2024 is het Fit & Fun-pakket gecontinueerd. Dit pakket is bedoeld om de vitaliteit van onze medewerkers te verbeteren in de breedste zin van het woord. In september hebben we aandacht besteed aan de Week van de Vitaliteit. Elke dag stond een andere activiteit centraal: kickboksles, yogales, spreekuur met een overgangsconsulent, stoelmassage en bootcamples. De bijeenkomsten werden als inspirerend ervaren en er is vraag naar meer.

Verzuim

In 2024 is HOZO de samenwerking aangegaan met Maatwerk Arbeidsadvies, met als doel gezamenlijk op te trekken in de begeleiding van verzuim. Daarom is er in 2024 veel aandacht besteed aan de ontwikkeling van een nieuwe werkwijze en een visie op verzuim. Daarnaast is een start gemaakt met het analyseren van verzuimcijfers en het afnemen van interviews met medewerkers om inzicht te krijgen in de onderliggende thema's.

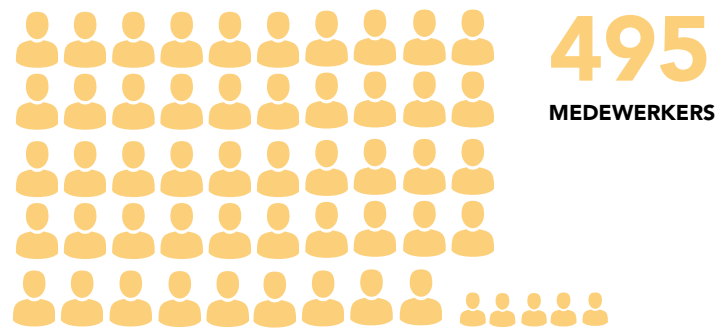
5.2. Toekomst

- Mooie stappen maken in het programma onboarding en de volgende onderdelen af te ronden:
 - Klaar voor de eerste dag (technische onboarding)
 - Introductieprogramma tot einde proeftijd
- De implementatie van het nieuwe functiehuis afronden.
- 10 EV'ers opleiden middels een incompany leertraject.
- De Primio-leerlijn Hulp bij Huishouden te implementeren.
- Een plan van aanpak voor verzuim op korte en lange termijn.



5.2. Feiten en cijfers

Medewerkers



Verzuimpercentage

9,18%



Meldingsfrequentie verzuim

0,81



'Kleine' leuke organisatie, volop in ontwikkeling.

Dat HOZO niet alleen binnen de muren actief is, maar ook in de samenleving buiten de muren.

Ik heb echt niks te klagen over HOZO, heel tevreden met deze werkgever. De korte lijntjes, opleidingsmogelijkheden, betrokkenheid. Het is een fijne werkgever!

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

- 255 respondenten
- Thema's: algemene tevredenheid, psychische belasting, samenwerking en sfeer, betrokkenheid, persoonlijke ontwikkeling, feedback, arbeidsomstandigheden, duurzame inzetbaarheid en bevlogenheid



Goede punten:

Bevlogenheid

Ontwikkeling

Fit en fun

Feedback

Verbeterpunten:

Betrokkenheid

Arbeidsomstandigheden

Roostering en planning

Onboarding

Leerlingen 2024

- 33 BBL verzorgende 3IG
- 11 BBL verpleegkundige
- 2 helpende
- 11 ZorgExpeditie
- 7 EVV
- 3 BOL verzorgende 3IG
- 11 BOL verpleegkundige niveau 4
- 1 BOL Business Services niveau 4
- 1 BBL fastservice
- 1 Hbo Social Work niveau 3
- 3 Hbo verpleegkundige



Leerlingen gediplomeerd/certificaten of stage afgerond

- 15 BBL verzorgende 3IG
- 2 BBL verpleegkundige
- 3 ZorgExpeditie
- 7 EVV
- 1 BOL verzorgende 3IG
- 7 BOL verpleegkundige niveau 4
- 1 BOL Business Services niveau 4
- 1 hbo Social Work
- 1 BBL fastservice niveau 3





6. Pijler 5: Snelle volger op het gebied van innovatie en digitalisering in een lerende en duurzame organisatie

We willen een robuuste en lerende organisatie zijn, waarin 'de basis op orde' is en waar we het werk slim organiseren. We willen dat medewerkers zich ondersteund en gefaciliteerd voelen, zodat zij hun werk zo goed mogelijk kunnen doen. Dit zorgt voor tevreden cliënten, fijne samenwerkingen en verhoogt het werkplezier. Dit vraagt een cultuur van continu verbeteren, met aandacht voor kwaliteit van zorg, het verhogen van werkplezier en aandacht voor een gezonde bedrijfsvoering.

6.1. Belangrijke ontwikkelingen

6.1.1. SROI

In 2023 is HOZO gestart met het thema SROI: Social Return on Investment. HOZO is aannemer van de ISD (intergemeentelijke sociale dienst) voor de huishoudelijke hulp bij cliënten thuis. In de overeenkomst met de ISD is de afspraak opgenomen dat HOZO als organisatie (in de rol van werkgever en inkoper) een bijdrage levert aan de maatschappij. Bijvoorbeeld door medewerkers op te leiden, door medewerkers uit het doelgroepenregister aan te nemen en/of door sociaal en duurzaam in te kopen. HOZO werkt hiervoor samen met Provalu, UWV en werkgeversservicepunt Holland Rijnland. Ook heeft HOZO toegang gekregen tot het platform Wizzr waarin de SROI-activiteiten kunnen worden bijgehouden. In 2024 zijn er een aantal activiteiten ingevoerd en blijkt dat HOZO ruimschoots voldoet aan de SROI-afpraak.

6.1.2. Duurzaamheid

HOZO verbindt duurzaamheid en zorg, zodat onze medewerkers en cliënten zich vitaler voelen. Dit doen wij door op een groene en toekomstbestendige manier met onze mensen, techniek, processen en middelen om te gaan.

Onder het woord duurzaamheid kun je veel verstaan. Veelal wordt er gedacht aan groene aspecten zoals het milieu en CO2 uitstoot. Maar graag betrekken we ook de maatschappelijke verantwoording hierop.

Wij zien duurzaamheid als meer dan alleen 'groen' zijn. Duurzaamheid is een middel om tot vitaliteit te komen. We streven naar een plek die gezond is voor medewerkers en cliënten. Dit doen we o.a. door een Healing environment te creëren. We gaan op een duurzame manier om met onze mensen, middelen en locaties, waarbij we verspilling tegengaan.

HOZO heeft zichzelf het doel gesteld, het duurzaamheidskeurmerk te gaan behalen voor de locaties Bloemswaard en Parkwijk. In voorbereiding hierop is in 2023 en 2024 door de werkgroep een complete inventarisatie gedaan op alle thema's die behoren tot het keurmerk. Nadat de auditor van CERTI Nederland in september op onze locaties is geweest hebben wij met trots het zilveren duurzaamheidskeurmerk in ontvangst mogen nemen.

In 2025 gaan wij ons richten op:

- Het introduceren van een dashboard met KPI's
- Het inkooptraject in kaart brengen en hier actief op sturen



- Het inkooptraject in kaart brengen en hier actief op sturen
- Het terugdringen van de totale hoeveelheid afval dat er binnen de locaties geproduceerd wordt.



6.1.3. Toekomstbestendige ICT-landschap (TIL)

Werkplekinrichting en mobiel werken

Door het gebruik van de vaste PC en verschillen tussen de werkplekken, werd het mobiel werken niet bevorderd. Ook de veroudering van de hardware vroeg om vernieuwing zodat de beveiliging van data op orde is. 2024 is gebruikt om de complete werkplekken binnen heel HOZO te vervangen. Er is gekozen voor mobiele devices zoals laptops en tablets en een dockingstation op de werkplekken. Dit bevordert het mobiel werken, omdat alle werkplekken uniform zijn. Ook de beveiliging van devices is op het gewenste niveau gebracht.

Overgang naar SharePoint

De veroudering van de huidige servers en het uitgangspunt van mobiel werken heeft ervoor gezorgd dat we met onze data volledig over zijn gegaan naar de Microsoft365 omgeving, waarbij de verschillende documenten overgeheveld zijn naar nieuwe mappen op SharePoint. Ook dit bevordert het mobiel werken en de beveiliging van de data.

Implementatie intranet

In de tweede helft van 2024 is ons intranet live gegaan. De medewerker heeft nu één platform waarvan zij naar alle verschillende applicaties kunnen. Daarnaast kan er in groepen gecommuniceerd worden en vervangt het intranet het personeelsblad.



Randvoorwaarden op orde voor implementatie zorgtechnologie

We hebben voorzichtig een eerste stap gezet om de huidige situatie van ICT- en applicatielandschap in kaart te brengen. Vanuit deze informatie kunnen we bepalen wat er nodig is om op ICT-gebied klaar te zijn voor de toekomstige zorgtechnologie. 2025 gaan we gebruiken om dit verder uit te werken.

In 2025 zullen we verder gaan met de uitwerking rondom de toekomstige zorgtechnologie. Daarnaast gaan we het gebruik van microsoft365 uitbreiden om de digitale medewerker nog vaardiger te krijgen. Ook zal het project onboarding van start gaan, de technische onboarding zal daar een onderdeel van zijn.

6.2. Toekomst

- Afronding van de implementatie van het toekomstbestendig ICT-landschap en het aantoonbaar voldoen aan de NEN 7510.
- Zorg met technologie: de visie op zorg met technologie wordt uitgewerkt in verschillende scenario's.
- Verder invulling geven aan het Zilveren duurzaamheidskeurmerk.

6.3. Feiten en cijfers

6.3.1. Risicoanalyse

In 2024 is gewerkt aan optimalisatie van het risicomanagement systeem. Het risicomanagement is zo ingericht dat de risico's een keer per jaar worden geïnventariseerd, ervan uitgaande dat op operationeel, tactisch en strategisch niveau binnen HOZO voldoende kennis en kunde aanwezig is om tussentijds te acteren op onvoorziene risico's: risicomanagement is een lijnverantwoordelijkheid. De risicorapportage is een hulpmiddel om eenmaal per jaar het gesprek te voeren over de risico's en het risicomanagement. De focus ligt daarmee op de inventarisatie van de belangrijkste risico's en de onderlinge samenhang. Doel is niet om uitputtend alle risico's te inventariseren. We vertrouwen op de kennis en kunde van de medewerkers van HOZO.



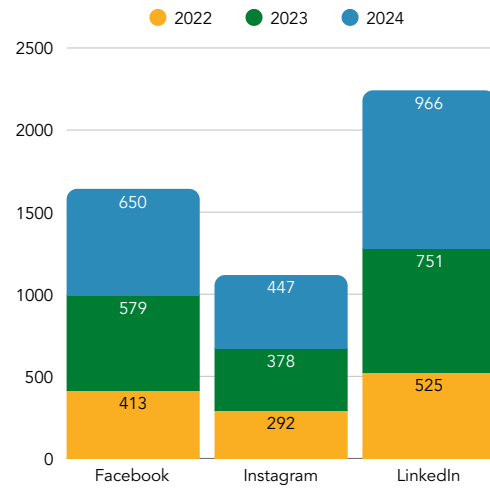
Thema	Risico	Maatregel
Bedrijfsvoering	Veranderingen in de financiering en bekostiging geeft druk op het resultaat	Strakke monitoring op productie afspraken en resultaatbeheersing
Kwaliteit van zorg	Afbouw PNIL wordt niet gerealiseerd waardoor de kwaliteit van de zorg onder druk komt te staan	Optimalisatie roosteren & planning
Arbeidsmarkt	Te weinig instroom van nieuwe medewerkers en leerlingen	Werving intensiveren en samen optrekken in de regio op het gebied van opleiden en werving
HRM	Verzuim blijft hoog	Uitvoeren plan van aanpak gericht op preventie.
ICT, informatie en technologie	Verouderde systemen en applicaties kan leiden tot beveiligingsrisico's	Vernieuwen systemen en applicaties en uitvoeren maatregelen om aantoonbaar te voldoen aan NEN 7510

6.3.2. Communicatie en zichtbaarheid

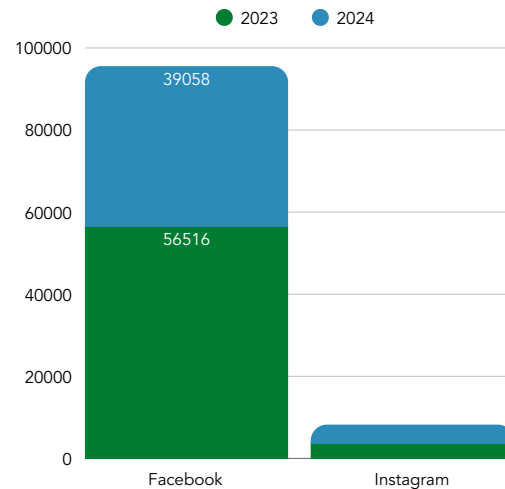
242 posts (FB+ IG)

5 cliëntenbladen

Aantal volgers



Bereik



In 2024 zijn we verder gegaan met social media advertenties. We hebben in totaal 12 social advertenties geplaatst. Daarnaast hebben we diverse keren geadverteerd via kranten of andere printproducten.

Ook zijn er weer tientallen folders, posters, flyers en ander printmateriaal ontwikkeld.

99% van onze medewerkers is trots op zijn of haar werk binnen HOZO*

Word jij onze nieuwe collega?

Kleine, professionele en innovatieve organisatie
Goede sfeer en ervaren collega's
Ontwikkel- en doorgroeiingsmogelijkheden

Inwerkboekje

Beste nieuwe collega,

Welkom bij Zorg Thuis! Superleuk dat je ons team komt versterken. We gaan samen aan de slag met de zorg voor onze cliënten, met een hoop enthousiasme en natuurlijk een glimlach. Jouw vriendelijkheid, geduld en zorgzaamheid gaan echt een verschil maken. Laten we er samen iets moois van maken!

Werken en leren bij HOZO

Wat leuk dat je geïnteresseerd bent in werken en leren bij HOZO! Dit boekje zit vol met waardevolle informatie over de vele mogelijkheden die we bieden. Ontdek hoe jij je kunt laten verder ontwikkelen bij ons. Heb je vragen? We staan altijd klaar om je te helpen!

Nieuwsbrief
Eind 2024

Voorwoord

De winter staat voor de deur en daarmee breekt een tijd aan van knusse avonden en gezellig samen zijn. Terwijl de temperaturen dalen en de dagen korter worden, kijken we uit naar alles wat deze periode zo speciaal maakt. De feestdagen komen eraan, een moment om stil te staan bij het afgelopen jaar en samen te genieten van een mooie maaltijd. Ook bij ons zijn de voorbereidingen in volle gang. Zoals elk jaar organiseren we kerstdiners voor onze bewoners, cliënten in de wijk en Servicepaden. We hopen dat u erbij bent om samen met ons een mooie, warme avond te beleven.

Tegelijkertijd zijn er ook nieuwe ontwikkelingen waar we graag wat over vertellen. Zo is de Vitality Club gestart in Julianapark in Hillegom. Een plek waar iedereen op een laagdrempelige manier in beweging kan blijven en gezelligheid kan vinden. Als u zin heeft om actief bezig te zijn, raden we u zeker aan om eens te komen kijken! Kijk voor meer informatie verderop in de nieuwsbrief.

Daarnaast hebben we nieuws: vanaf 1 januari neemt HOZO de Bollenstroom over van Zorgbalans. Dit is een dagbestedingslocatie in Hillegom die eerder onder Zorgbalans viel. De locatie krijgt ook een nieuwe naam: Bij Heem. We hebben er zin in om het over te nemen en kijken ernaar uit om de cliënten van Bij Heem welkom te heten.

Ook zijn we trots om te vertellen dat HOZO het zilveren keurmerk van de Milieuthemometer Zorg heeft behaald. Dit keurmerk laat zien dat we stappen hebben gezet om duurzamer te werken, zoals beter afval scheiden en het gebruik van herbruikbare mokken. Samen blijven we werken aan een groener HOZO.

Met de feestdagen in zicht willen we ook van de gelegenheid gebruikmaken om u alvast een heel fijne tijd te wensen. We hopen dat u kunt genieten van warme momenten, of dat nu met familie, vrienden of een kop warme chocolademelk is. Ook voor 2025 wensen we u alvast alle geluk en gezondheid toe.

Hartelijke groet,

Joy Broekhuizen
Communicatieadviseur HOZO

Wist u dat...?

HOZO de Bollenstroom overneemt per 1 januari?

De Bollenstroom overneemt per 1 januari Bij Heem gaat heten?

We het zilveren keurmerk hebben behaald voor duurzaamheid?

De kerstdiners eraan komen?

Het Stekkie activiteiten onderneemt tijdens de feestdagen?

Er een nieuwe invalideplek is bij Bloemswaard?

NIEUW SENIORENCOMPLEX HOFSTEDEN OPENT IN 2025

Wonen met zorg en comfort binnen handbereik in Hillegom

In 2025 opent wooncomplex Hofsteden zijn deuren in Hillegom. Dit wordt de plek voor senioren die graag zelfstandig willen wonen, met de zekerheid van zorg en gezelligheid in de buurt. Hofsteden biedt 41 moderne zorgappartementen, speciaal voor mensen die zorg nodig hebben. Het project, opgezet door AM Gebiedsontwikkeling en Bouwinvest, brengt het vernieuwende woonconcept Let's Live tot leven. Daarnaast is er veel aandacht voor duurzaamheid: de appartementen worden energiezuinig gebouwd en voldoen aan de nieuwste milieunormen.

Zelfstandig wonen met zekerheid van zorg

De appartementen zijn speciaal gemaakt voor senioren met een zorgvraag. Vanaf het vierde kwartaal van 2025 biedt zorgorganisatie HOZO geïntegreerde zorg aan met onder andere Zorg Thuis Plus, beter bekend als Volledig Pakket Thuis. Dit betekent dat bewoners in hun eigen vertrouwde omgeving dezelfde zorg ontvangen als in een verpleeghuis. Hierbij staan persoonlijke wensen en het behoud van eigen regie centraal.

Een mooie stap voor Hillegom

Hofsteden is niet het enige nieuwe wooncomplex in Hillegom. Samen met Linde, dat plek biedt aan 35 levensloopbestendige appartementen voor vitale senioren vanaf 55 jaar, zet de gemeente een grote stap richting woningen die helemaal zijn afgestemd op senioren. De bouw, uitgevoerd door BAM Wonen, wordt in het vierde kwartaal van 2025 opgeleverd. Vanaf het tweede kwartaal 2025 kun je je inschrijven voor de verhuur, die geregeld wordt door Schep Vastgoedmanagers.

Toekomstige bewoners

Hofsteden is er speciaal voor senioren met een zorgvraag die graag in een veilige en comfortabele omgeving willen wonen. Er geldt veel een inkomensei, afhankelijk van de huursprijs en mogelijke subsidies. Zo blijven de appartementen toegankelijk voor de juiste doelgroep. Meer informatie is te vinden op www.buurtinhofsteden.nl

Een kans voor zorgprofessionals

Met de opening van Hofsteden breidt HOZO ook haar team uit. Wij zoeken enthousiaste zorgprofessionals die deel willen uitmaken van deze nieuwe ontwikkeling.

Als medewerker speel je een belangrijk rol in het welzijn van bewoners door hen te ondersteunen bij dagelijkse taken en gezelschap te bieden.

"Het mooiste aan mijn werk is de persoonlijke band die je opbouwt met de cliënten. Je helpt hen niet alleen met praktische zaken, maar draagt ook bij aan hun zelfstandigheid. Daarnaast biedt HOZO goede arbeidsvoorwaarden en voel ik me gewaardeerd."



Bent u geïnteresseerd in wonen in Hofsteden of zoekt u een nieuwe uitdaging in de zorg? Neem contact op met onze cliëntadviseur VPT of recruiter via:

Garbalaan 3, 2182 LA Hillegom
Tel: 0252 576 500
Website: www.woneninhofsteden.nl
E-mail: werkenbij@hozo.nl
E-mail: h.hochof@hozo.nl

HOZO staat klaar om, net zoals de Beatles dat deden in 1964, een blijvende positieve impact te maken op het leven van de ouderen in Hillegom. Laten we samen het gevoel van saamhorigheid en plezier in Hillegom levend houden!

Zorgeloos thuis met HOZO

Bij HOZO begrijpen we hoe belangrijk het is om in uw vertrouwde omgeving te kunnen blijven wonen, zelfs wanneer u extra zorg en ondersteuning nodig heeft. Daarom bieden wij Zorg Thuis Plus, ook wel Volledig Pakket Thuis, aan: een compleet zorgpakket die u helpt langer zelfstandig en comfortabel in uw eigen huis te blijven.

- Zorg op maat, afgestemd op uw persoonlijke behoeften
- Van persoonlijke verzorging tot huishoudelijke hulp
- Uw eigen welzijn staat centraal bij Zorg Thuis Plus
- Ervaar kwaliteitszorg in het comfort van uw eigen huis
- Regie in eigen handen met persoonsgerichte zorg bij u thuis

Wilt u meer weten? Kijk op onze website of neem contact met ons op.



Garbalaan 3 - 2182 LA Hillegom
Telefoonnummer: 0252-576500
E-mailadres: info@hozo.nl
Website: hozo.nl/zorg-thuis-plus/



Werken bij HOZO als Verzorgende IG: afwisselend, leuk en uitdagend!

HILLEGOM – Bij HOZO gaat de zorg voor ouderen dag en nacht door. Als Verzorgende IG ben je verantwoordelijk voor het welzijn van onze cliënten en werk je in een hecht team. Frans, Verzorgende IG, deelt zijn ervaring: "Het contact met de cliënten en de samenwerking met collega's maakt het werk zo mooi. Geen dag is hetzelfde bij HOZO!"

Nachtdiensten

In de nacht werk je samen met een andere verzorgende en een verpleegkundige. Je bent verantwoordelijk voor zowel de zorg als de nachtrust van de cliënten. Frans vertelt: "Cliënten helpen en iets betekenen voor je medemens, dat is het mooiste. In de nacht is het belangrijk om aan te voelen waar de prioriteit ligt en te weten hoe je moet handelen bij calamiteiten."

Veelzijdige taken

Frans geniet van de verantwoordelijkheid in de nachtdienst. "Je verleent zorg, maar handelt ook bij calamiteiten. Dat maakt het werk afwisselend en nooit saai. Bovendien werk je in de nacht hechter samen met je collega's, wat het extra leuk maakt." Naast de zorg is er ook tijd voor administratieve taken en de voorbereiding van de dagdienst.

Een kleinschalige, warme werkomgeving

Frans werkt inmiddels al 22 jaar met plezier bij HOZO en heeft in die tijd een persoonlijke band opgebouwd met zowel collega's als cliënten. "HOZO is kleinschalig, iedereen kent elkaar. Dit zorgt voor een fijne werksfeer waarin collega's altijd klaarstaan om elkaar te helpen. Het Fit & Fun-programma zorgt ook buiten het werk voor ontspanning. Het werk is hartstikke leuk en gevarieerd," vertelt hij.

Sluit je aan bij ons team

Wil jij bijdragen aan het welzijn van onze cliënten? Bij HOZO staat de medewerker op één en zijn er veel doorgroei-mogelijkheden. Neem voor meer informatie contact op met onze recruiter, Nienke Heck.



HOZO Woonzorgcentra & Zorg Thuis
Garbalaan 3, 2182 LA Hillegom
Tel: 0252 576 500
Whatsapp: 06-86836484
Website: www.wonenbijhozo.nl
Mail: hr@hozo.nl

Winter Choco Party: Ontdek werken en leren in de zorg bij HOZO

Wilt u meer weten over werken en leren bij HOZO? Kom dan op 14 november 2024 naar de Winter Choco Party in Hillegom. Tijdens deze leuke avond vertellen we u alles over de mogelijkheden die wij bieden. Het is een geweldige kans om te zien hoe wij samenwerken met onze cliënten en hoe we ervoor zorgen dat iedereen het beste uit zijn of haar werk haalt. Het is ook een geweldige kans om te zien hoe wij samenwerken met onze collega's en hoe we ervoor zorgen dat iedereen het beste uit zijn of haar werk haalt. Het is ook een geweldige kans om te zien hoe wij samenwerken met onze cliënten en hoe we ervoor zorgen dat iedereen het beste uit zijn of haar werk haalt.

Het Stekkie
Laagdrempelige ontmoetingsplek

Personeel aanwezig op maandag, woensdag en vrijdag

Van 10:00 uur tot 16:00 uur

Buiten deze tijden/dagen is de ruimte ook geopend en bent u van harte welkom voor een praatje en/of een kopje koffie.

Garbalaan 3
2182 LA Hillegom