

Kwaliteitsbeeld 2025/2026



Inhoudsopgave

Inleiding	2-3
Bouwsteen 1	4-5
Bouwsteen 2	6
Bouwsteen 3	7-8
Bouwsteen 4	9-10
Bouwsteen 5	11

Inleiding

Op 1 juli 2024 is het Generiek kompas in werking getreden. Dit vervangt het eerdere Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en Kwaliteitskader Wijkverpleging. De aanleiding voor Zorginstituut Nederland om het Generiek Kompas te ontwikkelen is de verandering van de samenleving. Er is een nieuwe manier van denken nodig om de (ouderen) zorg toekomstbestendig te maken. Het Generiek Kompas geeft ruimte om op een andere manier naar kwaliteit te kijken en de ondersteuning en zorg rondom de cliënt in te richten. Daarin staat samenwerken aan de kwaliteit van zorg centraal. Aan de hand van het Generiek Kompas wordt het Kwaliteitsbeeld 2025 opgesteld. Dit Kwaliteitsbeeld is opgesteld aan de hand van de vijf bouwstenen die in het Generiek Kompas worden benoemd.

- Bouwsteen 1: Het kennen van de wensen en behoeften
- Bouwsteen 2: Het bouwen aan netwerken.
- Bouwsteen 3: Het werk organiseren.
- Bouwsteen 4: Leren en ontwikkelen.
- Bouwsteen 5: inzicht in kwaliteit.

Stichting PCSOH biedt zorg en begeleiding op het gebied van wonen, zorg en welzijn voor ouderen in de omgeving van Hoofddorp en Nieuw-Vennep. PCSOH bestaat uit twee locaties namelijk Horizon in Hoofddorp en Westerkim in Nieuw-Vennep. Beide locaties leveren intramurale WLZ zorg alsmede VPT zorg aan bewoners.

Tevens biedt Stichting PSCOH dagbesteding aan op beide locaties. Hiernaast verzorg PSCOH ook op een externe locatie (de Ark in Hoofddorp) een ontmoetingsgroep.

Vorig jaar is gekozen om de onderstaande onderwerpen uit het oude kwaliteitskader onder te brengen onder de bouwstenen van het Generiek Kompas.

Het is van belang om de voortgang van belangrijke ontwikkelingen en implementatie hiervan te blijven monitoren.

PSCOH kiest er daarom wederom voor om het kwaliteitsbeeld van 2025/2026 op dezelfde manier te benoemen.

In onderstaand overzicht is te zien welke onderwerpen PSCOH uit het kwaliteitskader onderbrengt onder de bouwstenen uit het Generiek Kompas.

Bouwsteen 1	Bouwsteen 2	Bouwsteen 3	Bouwsteen 4	Bouwsteen 5
Kennen van wensen en behoeften	Bouwen van Netwerken	Organiseren van het werk	Leren en ontwikkelen	Inzicht in kwaliteit.
Persoonsgerichte ondersteuning. Wonen en welzijn	Hulpbronnen, omgeving en context	Personeel samenstelling	Leren en ontwikkelen	Gebruik maken van informatie. Leiderschap, Governance en Management.

Inhoudelijk kunnen we opmerken dat 2024 een heel bepalend jaar voor onze organisatie is geweest. We zijn in staat gebleken, door een sterke focus op de bedrijfsresultaten en haar sturingsmechanismen, om financieel het tij te doen keren. Dit kan echter niet anders dan dat ook heel goed gekeken wordt naar de organisatie van de werkzaamheden, de afstemming van de informatiestromen en, vooral, veel aandacht voor de medewerkers. Al deze elementen tezamen vormen een belangrijke ondergrond voor waar het uiteindelijk allemaal om gaat: kwalitatief verantwoorde zorg en een prettig leefmilieu voor onze bewoners. Bewust van onze kwetsbaarheid, hebben we ook een strategische heroriëntatie uitgevoerd, welke uiteindelijk heeft geresulteerd in het besluit dat de organisatie, gezien de vele uitdagingen waar ze nu al voor staat en de achterstand die voortdurend dreigt, op zoek moet naar versterking.

De stijgende lijn die uitgezet is in 2024 is doorgetrokken in 2025/2026.

Bouwsteen 1 Het kennen van wensen en behoeften van de bewoner.

In 2025 zijn we het welzijn van onze bewoners nog meer centraal gaan zetten. Hierin hebben de welzijn coaches een belangrijke rol.

De visie op Welzijn, volledig pakket thuis (VPT) en kleinschalig wonen (KSW) is herschreven. Hierin staan de onderwerpen naastenliefde, geborgenheid, betrouwbaarheid, verantwoordelijkheid, en zinvolle dagbesteding centraal.

Gestart is er met structurele zinsgevingsgesprekken om de individuele behoefte per bewoner in kaart te brengen. Hiermee wordt er nog meer persoonsgerichte zorg gegeven gericht op het welzijn.

We bekijken het inhuizingsproces via het 5 stappen model.

We zijn aangesloten bij het regionale netwerk met andere zorgaanbieders.

In 2026 wordt er scholing gegeven aan alle medewerkers om kennis en verdieping in het 5 stappen model te krijgen.

Het 5 stappen model wordt steeds meer geïntegreerd in de zorg rondom nieuwe bewoners.

Belangrijk is dat we het contact warm houden met nieuwe bewoners en hun naasten, en de huisbezoeken anders gaan inrichten zodat, als het moment van inhuizen plaatsvindt er al zoveel mogelijk informatie bekend is. Het sociale netwerk is meer betrokken, en de overgangsfase wordt op deze manier laagdrempeliger gemaakt, vanwege de contactmomenten vooraf.

PSCOH levert groepsactiviteiten via dagbesteding (WMO/WLZ) en ontmoetingsgroepen (WMO).

De doelstelling voor 2025 was om een omslag te maken naar meer vraaggericht aanbod. Met de nodige flexibiliteit om duurzaam aan te kunnen sluiten bij veranderende ondersteuningsbehoeften en een bredere doelgroep-focus.

Hierin zien we dat er stappen gezet zijn. Een mooi voorbeeld is dat waar vroeger een nieuwe bewoner die op kleinschalig wonen kwam te wonen niet meer naar de dagbesteding kon gaan. Dat is veranderd en de bewoners worden alsnog opgehaald om mee te doen aan de dagbesteding. Het is een verrijking en belangrijk voor de sociale contacten en autonomie van onze bewoners.

Op de VPT afdeling zijn in 2025 duidelijke stappen voorwaarts gezien.

Door middel van een handboek, die elke bewoner krijgt zijn heel duidelijk de voorwaarden van VPT uitgelegd.

De zorg op maat die voor elke bewoner anders is, en de afspraken die hieruit voortkomen staat beschreven in een persoonlijk zorgplan.

Voor 2026 wordt er gekeken naar meer inzet van zorgtechnologie. De medicijndispenser (medido) wordt onderzocht en er wordt een plan gemaakt voor een goede implementatie hiervan binnen de VPT.

De regionale afspraak die hierover gemaakt zijn: medicijndispenser, tenzij nemen wij serieus en zien we als een aanvulling op de autonomie van onze bewoners.

In 2025 zijn er grote stappen gemaakt in het open deuren beleid van PCSOH. In eerste instantie zal dit plaatsvinden op locatie de Westerkim, waarna uiteraard ook locatie de Horizon volgt.

Het open deuren beleid sluit aan bij de visie die wij uitdragen. Leven in vrijheid in een plek die als thuis aanvoelt.

Door middel van de bouwstenen wet zorg&dwang van Vilans is er per bouwsteen bekeken wat van toepassing is binnen onze organisatie.

De cliëntenraad wordt hier bij betrokken en er is een werkgroep opgericht, met medewerkers vanuit alle disciplines.

Hoewel in de praktijk blijkt dat het enige gezonde spanning met zich meebrengt een open deuren beleid, merk je hierin een positieve omslag binnen het personeel.

Omdat er lang over gesproken wordt, is het fijn dat er nu concrete stappen genomen wordt, om op veilige en goede manier de deuren te openen.

Het doel is om 2026 in de Westerkim een open deuren beleid te hebben gerealiseerd.

In 2025 is ons keukenteam aangesloten bij de centrale inkoop/aanbesteding voor nieuwe leverancier voor voedingsmiddelen door medewerkers voor onze keuken en huiskamers. Doel is een kwalitatief goede leverancier voor producten voor onze bewoners te selecteren, waarbij door de koks van 3 zorgorganisaties in de regioa (PCSOH/Zorgcentrum Meerlanden/Zorgcentrum Aalsmeer) een nieuwe gezamenlijke menucyclus voor een jaar is geformuleerd. Deze is gevarieerd, afgestemd op voorkeuren van de bewoners. Daarbij wordt ook rekening gehouden met duurzaamheidsdoelstellingen, waardoor we bijv. ook vegetarisch/plantaardige maaltijden wekelijks gaan opnemen in het menu. Dit menu zal nog steeds op basis van twee menukeuzes worden aangeboden, waarbij componenten uitwisselbaar blijven. De verwachting is dat medio 2026 de implementatie zal volgen, na definitieve selectie van de nieuwe leverancier.

Bouwsteen 2 Hulpbronnen, omgeving en context.

PCSOH maakt al jaren deel uit van het lerend netwerk samen met zorgcentra Meerlanden en zorggroep Aelsmeer. De afgelopen jaren is de samenwerking geïntensiveerd.

Op 20 januari hebben PCSOH en Zorgcentra Meerlanden een intentieverklaring ondertekend om de volgende stap te zetten richting één gezamenlijke organisatie per 1 januari 2027. Met deze stap bevestigen beide organisaties de gezamenlijke ambitie om toekomstbestendige ouderenzorg in de regio te blijven bieden. De vraag naar zorg groeit en verandert. Door samen op te trekken kunnen we hierin beter blijven voorzien, met behoud van onze lokale verbondenheid, persoonlijke aandacht en vertrouwde gezichten voor bewoners en cliënten. Voor medewerkers, bewoners, cliënten, vrijwilligers en familie verandert er op dit moment niets. De komende periode worden medewerkers, cliëntenraden, ondernemingsraden en vrijwilligers stapsgewijs betrokken bij het verdere traject. In de komende maanden wordt het ontwerp van de gezamenlijke organisatie verder uitgewerkt. Dat wordt voorgelegd aan intern en extern betrokkenen. Daarna wordt in overleg met de Raden van Toezicht een besluit genomen over een definitieve fusie.

Ten aanzien van Wonen is door onze afdeling Facilitair met de collega's zorg gekozen om op de 1e en begane grond ook de gangen voorzien door een nieuwe duurzame PVC vloer, die bijdraagt aan een frisse en hygiënische omgeving voor bewoners, medewerkers en mantelzorgers.

Eind 2025 is opdracht gegeven voor het plaatsen van een nieuwe proefkeuken voor onze afdeling KSW, locatie Horizon. Het plan is gefaseerd vanaf 2026, over drie jaar alle keukens in de kamers van KSW te gaan vervangen. Daarnaast zijn de woonkamers voorzien van nieuwe dimbare ledverlichting, sfeer verhogend voor de bewoners en medewerkers op locatie Horizon.

In het kader van de veiligheid, vrij doorgang van vluchtroutes is het noodzakelijk om zoveel mogelijk vuurlast (kasten/zitjes/decoratie) te beperken en verwijderen. Dit is op last van de brandweer een noodzakelijke maatregel, waarbij we proberen de gezelligheid en mogelijkheden op punten waar het wel mogelijk is te behouden voor onze bewoners.

Bouwsteen 3 personele samenstelling

Binnen PCSOH staat een goed georganiseerde personele samenstelling centraal in het waarborgen van kwalitatieve zorg en ondersteuning. In 2025 ligt de focus op het van zorg te versterken van de personele bezetting en het optimaliseren van werkprocessen om de continuïteit garanderen.

HRM performancesysteem

In het kwaliteitsplan van vorig jaar stond het implementeren van een HRM performancesysteem als speerpunt. In 2025 hebben we dit bewust niet gerealiseerd. De reden is dat we in het kader van de fusievoorbereiding geen grote, organisatie specifieke investering hebben gedaan die mogelijk niet aansluit op de toekomstige gezamenlijke inrichting. We hebben daarmee gekozen voor prudent beleid: geen dure implementatie nu, maar straks één gezamenlijk performance systeem dat past bij de nieuwe organisatie en waarmee we uniform kunnen sturen op ontwikkeling, inzetbaarheid en resultaat. In 2026 en verder ligt de focus op het voorbereiden van die gezamenlijke inrichting, zodat we na besluitvorming snel en eenduidig kunnen doorpakken.

Ziekteverzuim en inzetbaarheid

Ziekteverzuim is in 2025 een belangrijk aandachtspunt gebleven. Over 2025 komt het verzuimpercentage uit op 12,54 procent, hoger dan de branche (9,21 procent). In kwartaal 4 2025 lag het verzuim op 10,70 procent. De meldingsfrequentie in kwartaal 4 was 0,92, lager dan kwartaal 4 2024 (1,27), wat past bij een beweging naar minder kortdurende meldingen. Tegelijk zien we dat het langduriger verzuim zwaar weegt, met een duidelijke piek in de duurklasse 92 tot 365 dagen. Verzuimkosten zijn daardoor fors. De totale verzuimkosten in 2025 bedragen +/- 1.315.829 euro. Gemiddeld waren per dag 13,4 van de 107 FTE niet inzetbaar.

Om de stijging te keren is in 2025 stevig ingezet op grip op verzuim én duurzame inzetbaarheid. Sinds augustus 2025 is het verzuim gedaald en gestabiliseerd rond de 12 procent. De stijging is gepareerd met het ingezette verzuimtraject, waaronder training van leidinggevenden, vroegere interventie met de bedrijfsarts en verbreding van de providerboog. Daarbij is ook nadrukkelijk benoemd dat het kale percentage kan vertekenen door veranderingen in het personeelsbestand, terwijl de onderliggende dossiertrend gunstiger is.

In 2026 verschuift het accent verder richting preventie en voorspelbaar sturen, met extra aandacht voor duurzame inzetbaarheid en het verminderen van langdurige uitval. De verwachting is dat het langdurig verzuim nog doorloopt, maar in 2026 geleidelijk kan dalen richting 7 procent, waarbij totaalverzuim kan uitkomen tussen 8 en 9 procent.

Medewerkersbeleving MTO en verdiepende gesprekken

De medewerkersstem is in 2025 nadrukkelijk opgehaald via het MTO (met een respons van ruim 50 procent) en verdiepende rondetafelgesprekken. Het MTO laat

een helder beeld zien: medewerkers zijn trots, ervaren veiligheid in teams en waarderen hun directe leidinggevende. Tegelijk drukken administratieve last en werkdruk op werkplezier en tijd bij de cliënt, en is er behoefte aan scherpere verbinding met de organisatie. Werk privé is gemiddeld positief, maar zorgteams scoren lager door niet ingevulde formatieruimte. Rondetafelgesprekken bevestigen dit en leveren concrete ideeën op, zoals meer voorspelbaarheid in roosters, eenvoudige teamrituelen en structureel vervolg van ideeën naar acties.

RI&E als basis voor gerichte verbeteracties

De RI&E wordt gebruikt als fundament om risicofactoren rond fysieke belasting, werkdruk en veiligheid gericht aan te pakken. In 2025 zijn de signalen uit RI&E en MTO nadrukkelijk met elkaar verbonden, zodat acties niet op gevoel worden gekozen maar op onderbouwde prioriteiten. Dit helpt om teamgericht te sturen op werkomstandigheden, belastbaarheid en preventie.

Gewerkt wordt met een nieuwe tool van de R&IE. De verbeterpunten die hieruit voorkomen worden door de betreffende managers opgepakt.

Een mooie verbetering die voortkomt vanuit de R&IE is het PMO voor alle medewerkers. Dit is verplicht om vanuit de werkgever aan te bieden aan alle medewerkers. In januari 2026 zijn alle uitnodigingen hiervoor verstuurd en kan elke medewerker vrijblijvend en gratis een gezondheidscheck laten uitvoeren.

In lijn met de RI&E en MTO signalen starten we begin 2026 met een PMO met sterke focus op eigen regie. Dit wordt gekoppeld aan digitale ondersteuning via een gezondheidsapp, met als doel medewerkers te helpen bij inzicht, preventie en het versterken van duurzame inzetbaarheid.

Vanuit HR zijn er in 2025 een aantal projecten gestart met het verzuim te verminderen. Deze projecten lopen in 2026 nog door.

Alle teamleiders hebben een verzuimtraining gekregen vanuit HR. Dit is heel positief ontvangen door de teamleiders, het heeft ze handvatten gegeven om op een juiste manier het gesprek aan te gaan.

Verder doen we met een pilot mee van het UMCG met betrekking tot verzuim. In de pilot wordt met een toolbox gewerkt met uitleg over het verzuimtraject.

Doel van de pilot is het versterken van de rol van de leidinggevende. Het verminderen van verzuimduur en het sneller vinden van passend werk voor werknemers.

Binnen PCSOH is er gestart met de 80-90-100 regeling voor de oudere werknemer. Deze regeling stelt oudere medewerkers in staat om 80% van de uren te werken met behoud van 90% salaris en behoud van 100% pensioenopbouw.

Er zijn al een aantal medewerkers die hier met plezier gebruik van maken.

Op het gebied van preventie is een mooie ontwikkeling te zien. Binnen PCSOH is er nu een ergo coach met erkend certificaat. De ergo coach is er voor alle medewerkers. Zij kijkt mee op een werkplaatscheck, doet observatie en geeft coaching en advies over fysieke belasting.

Bouwsteen 4 leren en ontwikkelen.

Opleiden als strategische route naar continuïteit

In 2025 is leren en ontwikkelen opnieuw neergezet als strategisch instrument voor kwaliteit, continuïteit en behoud. Dit is uitgewerkt in het Strategisch Opleidingsplan 2025 tot en met 2028, met een gefaseerde aanpak. Eerst de basis op orde, daarna een pilot opleidingsafdeling in 2026 en vervolgens doorontwikkeling richting leerorganisatie.

Concreet start in februari 2026 de scholingsafdeling BG VPT met drie leerlingen. Zij werken onder directe begeleiding, starten boventallig en worden gekoppeld aan vaste werkbegeleiders, met heldere borging op protocollen en veilige inzet. In juni 2026 volgt evaluatie en in september 2026 een tweede instroom van vier leerlingen, zodat een rustig en voorspelbaar instroomritme ontstaat.

Inhoudelijk is de beweging in 2025 vooral: vakbekwaamheid borgen, LMS-gebruik versterken en leren dichter tegen de praktijk aan organiseren. Het opleidingsplan beschrijft ook hoe dit wordt verankerd in ritme en overlegstructuur, inclusief monitoring op LMS en structurele bespreking in het prestatieoverleg.

Binnen PCSOH wordt leren en ontwikkelen gezien als een essentieel onderdeel van professionele groei en het leveren van kwalitatieve zorg. In 2025 is extra geïnvesteerd in opleidingen en het verbeteren van samenwerkingen tussen formele en informele zorgverleners.

In 2025 is het strategisch opleidingsplan geschreven en geïmplementeerd.

Een belangrijk speerpunt was het weer bekwaam maken van de zorgmedewerkers. Als zij bekaam zijn, dan kan er ook weer actief leerlingen en stagiaires begeleid worden. In 2025 heeft PCSOH een inhaalslag gemaakt hierin, met goede resultaten. De e-learningen zijn via het SDB te maken is zichtbaar waar de medewerkers mee bezig in het LMS systeem. We kunnen met trots zeggen dat driekwart van het personeel weer bekwaam is voor de handelingen. Hieruit voortvloeiend zijn er meer stagiaires en leerlingen gekomen binnen PCSOH.

Verder wordt er in 2026 vanuit opleidingen zes klinische lessen/themabijeenkomsten georganiseerd. Afhankelijk van het onderwerp zal dit voor alle medewerkers of alleen zorgpersoneel zijn. Met de klinische lessen spelen we in op de behoefte aan scholing binnen de stichting en zorgland.

In januari zijn reeds de eerste lessen geweest met als onderwerp onbegrepen gedrag.

Belangrijke onderwerpen die langskomen tijdens de andere lessen zijn het 5 stappen model, wondzorg, palliatieve zorg, mondzorg en infectiepreventie.

Afdeling opleidingen profileert zich binnen de regio door op open dagen van scholen te staan. Aan te sluiten bij regionale overleggen en nauw contact met de andere samenwerkingspartners.

Langere tijd werd er al over een opleiding afdeling nagedacht door HR en afdeling opleiden.

In het laatste kwartaal van 2025 namen de ideeën concrete vormen aan, met het prachtige resultaat dat op 1 februari 2026 de scholingsafdeling officieel geopend is op de begane grond van locatie de Horizon.

De scholingsafdeling biedt plek voor vier leerlingen helpende. Twee keer per jaar zullen vier leerlingen kunnen starten. Er is een samenwerkingsverband met het Nova College aangegaan en zij verzorgen werkbegeleiderstrainingen op locatie, zodat de leerlingen goed begeleid kunnen worden.

Afgesproken is dat alle nieuwe huiskamermedewerkers ingewerkt worden op de scholingsafdeling alvorens zij op andere afdelingen ingezet worden. Er is een handboek gemaakt met daarin beschreven welke taken voor de huiskamermedewerker zijn. Dit omdat de huiskamermedewerker een steeds belangrijker rol krijgt binnen de zorg, die steeds meer op welzijn is gericht. Hiernaast is voor alle huiskamermedewerkers en nieuwe leerlingen een fysieke tiltraining, die gegeven wordt door Vegro. Vegro is onze partner in (medische) hulpmiddelen.

In 2025 is een nieuwe, frisse start gemaakt met het (opnieuw) introduceren van het lean werken. Hierin wordt de PDCA-kwaliteitscyclus verder geïmplementeerd om continu een verbetercultuur te stimuleren.

Door deze ontwikkelingen worden medewerkers ondersteund in hun professionele groei, wat uiteindelijk bijdraagt aan een hogere kwaliteit van zorg en een grotere tevredenheid onder zowel bewoners als medewerkers.

Naast stagiaires en leerlingen binnen de zorg biedt PCSOH ook stageplekken aan binnen andere disciplines. HR biedt stagiaires plekken aan voor een half jaar.

Bouwsteen 5 Gebruik maken van informatie

Jaarlijks wordt bij bewoners (of 1e contactpersonen) van PG- afdelingen, de afdeling somatiek en VPT-bewoners een cliënt tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De uitkomsten van deze onderzoeken worden besproken in het MT, met de cliëntenraad en de RvT.

Incidentmeldingen worden via het eerder in 2024 geïmplementeerde systeem gerapporteerd. Zij worden per team geanalyseerd en vertaald naar verbeteracties. In het regulier georganiseerde kwaliteits-MT komen de meldingen en analyses op hoofdlijnen aan de orde. Waar nodig wordt ook op dit niveau een verbeteractie ingezet.

In 2025 is er een hernieuwde start gemaakt met de Infectiepreventiecommissie. In mei 2025 is het beleid dat hiervoor geschreven is goedgekeurd door het MT waarna de commissie officieel van start kon gaan. Terugkijkend naar de afgelopen periode heeft de IPC duidelijke stappen genomen die zijn vruchten heeft afgeworpen. Allereerst merk je binnen de organisatie een omslag met betrekking tot hygiëne. De audits die door de GGD zijn afgenomen zijn van donkerrode punten naar gele/oranje en groene punten gegaan. Uiteraard zijn er nog dingen te verbeteren, maar door de IPC is een stukje bewustwording gekomen dat onder de medewerkers dat infectiepreventie voor iedereen geldt.

In januari 2026 is de start gemaakt met de medicatieveiligheidscommissie. De commissie komt vier keer per jaar samen.

Mondzorg, onze samenwerkingspartner hierin Unieke Fresh mondzorg gaat in 2026 interne audits afnemen. Tevens komt mondzorg terug in een klinische les voor het zorgpersoneel.

