


Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk		
Kwaliteitsrapport 2020		
NEN-EN-ISO 9001:2015		

Kwaliteitsrapport Prins Heerlijk 2020

Datum: maart 2021

Beoordeling van het kwaliteitssysteem door directie van Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk

Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk
Dr. Paul Janssenweg 171
5026 RH Tilburg
www.prinsheerlijk.nl

1. Inleiding

De missie van Prins Heerlijk is 'participatie en ontplooiing van jongeren met (ernstige) leerproblemen. Het is van belang dat de missie centraal staat in het kwaliteitssysteem. De missie heeft betrekking op de leefwereld van onze jongeren en de mensen om hen heen. We hebben binnen Prins Heerlijk mensen, activiteiten en processen georganiseerd om onze missie te realiseren. Allerlei afspraken, taakverdelingen, werkmethodeken en ondersteunende activiteiten moeten bijdragen aan dit overkoepelende doel van de organisatie. Het is onze overtuiging dat de betrokkenheid en competenties van onze medewerkers de belangrijkste bepalende factor is bij het realiseren van onze missie.

2020 is een jaar geweest waarin heel veel anders liep dan verwacht. De maatregelen die door de overheid werden genomen om de verspreiding van het coronavirus te voorkomen raakte onze jongeren, onze medewerkers en onze manier van werken direct. Tussen half maart en begin juni waren de horecalocaties gesloten, voor gasten maar ook voor jongeren. Na de eerste lockdown is vanaf 1 juni weer gestart op verschillende eigen horecalocaties, in aangepaste vorm: met minder gasten en minder jongeren om voldoende afstand te kunnen houden.

In de zorg, waar ook ongeveer de helft van de jongeren aan het werk is, was de situatie vaak omgekeerd. Veel jongeren moesten onder hoge druk binnen instellingen aan het werk waar besmettingen waren, rekening houdend met alle coronamaatregelen. Begeleiders en jobcoaches waren in die periode ook niet welkom op de werkvloer vanwege deze maatregelen.

Ook op de woningen van Prins Heerlijk werden de woon- en begeleidingsomstandigheden door de coronamaatregelen flink beïnvloed. Per woning leidde dit tot een aangepaste begeleidingsvorm en afspraken met en tussen de bewoners.

Dit alles heeft tot gevolg gehad dat de begeleiding en afspraken op al deze situaties aangepast moest worden.

In de zomerperiode waren er versoepelingen. Vanaf half oktober waren er weer beperkingen in de opening van de horeca en detailhandel, maar bleven de jongeren wel welkom op de verschillende locaties. Ook in de zorg werden de afspraken aangepast, maar bleven wel allerlei maatregelen van kracht.

In september is er een nieuwe horecalocatie opgestart, The Rise. Op deze locatie zijn jongeren werkzaam in de catering en facilitaire dienstverlening. Inmiddels zijn in de horeca, ook na de tweede lockdown, vrijwel alle jongeren weer hun normale aantal dagdelen aan de slag. Ook is een aantal jongeren dat extern werkte weer binnen onze eigen horecalocaties aan het werk om hun vaardigheden en dagritme te behouden. In samenwerking met organisaties in de zorg en met een aantal goede doelenorganisaties zijn de jongeren op de horecalocaties druk aan de slag gegaan met het maken van verrassings- en cadeaupakketten voor mensen die extra hard door de coronacrisis getroffen zijn.

Het was in het afgelopen jaar voor jongeren, begeleiders en leermeesters continu aanpassen aan de nieuwe situatie. Vaak moest er juist afgeweken worden van afgesproken werkwijzen en moesten er andere dingen gedaan worden om onze doelen en die van de jongeren zo goed mogelijk te bereiken.

De directie is erg tevreden met de manier waarop de organisatie heeft gereageerd op de ontwikkelingen rondom het Coronavirus. De creativiteit, flexibiliteit en inzet van alle teams en medewerkers is iets om enorm trots op te zijn. Vanuit jongeren, ouders, samenwerkende partners en opdrachtgevers heeft Prins Heerlijk hier veel complimenten voor gekregen. Steeds opnieuw is door de medewerkers van Prins Heerlijk gezocht naar mogelijkheden om de begeleiding voor de jongeren zo goed mogelijk in te richten. Hierbij was het steeds de afweging maken tussen het toepassen van

de maatregelen en de ontwikkeling en het welbevinden van de jongeren. De 'normale' manier van werken kon vaak niet, zodat iets anders bedacht moest worden. Medewerkers hebben met elkaar, in overleg met teamleiders en directie steeds gezocht naar mogelijkheden om de ondersteuning van de jongeren zo goed mogelijk door te laten gaan. Nieuwe problemen (wegvallen dagstructuur, verlies van vaardigheden, verveling, verslechterende thuissituaties) vroegen om nieuwe vormen van ondersteuning (videobellen, begeleidingswandelingen, activiteitenprogramma's via social media etc.). Ook de ondersteunende processen verliepen anders dan in de normale situatie. De organisatie heeft laten zien dat er op een adequate en creatieve manier gereageerd kan worden op deze snel veranderende omstandigheden. Een beter bewijs van de kwaliteit van de organisatie kan naar onze mening niet gegeven worden. Deze kwaliteit zit niet in de procesbeschrijvingen en de opvolging daarvan (het kwaliteitssysteem), maar in de professionele houding, kennis en ervaring van medewerkers, en in hun betrokkenheid met de jongeren en de missie van Prins Heerlijk. Als je weet wat de bedoeling is, en de ruimte voelt om iets nieuws te doen kunnen er mooie dingen gebeuren! Zo heeft deze crisis ook veel onbekende kwaliteiten zichtbaar gemaakt van medewerkers van Prins Heerlijk.

Onze conclusie is dan ook dat het belangrijkste kwaliteitskenmerk van Prins Heerlijk, de betrokkenheid en competenties van medewerkers, erg goed op orde is. Ondanks de coronacrisis is Prins Heerlijk doorgegaan met het ontwikkelen van nieuwe ideeën, projecten en verbeteringen van onze manier van werken. In de systeemwereld kunnen nog zaken verbeterd worden, in de leefwereld van onze jongeren en onze medewerkers gebeuren de goede dingen.

Op 24 juni 2020 is de samenwerkingsovereenkomst tussen Prins Heerlijk en ROC Tilburg, onze nieuwe onderwijspartner in de Zorg en Dienstverlening, getekend. Vanaf 1 augustus krijgen de jongeren in de zorg en dienstverlening les van een team van docenten van Prins Heerlijk en ROC Tilburg. In de afgelopen maanden is door de docenten van het team Zorg en Dienstverlening van Prins Heerlijk en het team van de School voor Zorg en Welzijn hard gewerkt om het lesprogramma voor de jongeren uit te werken. Van alle kanten is er veel enthousiasme voor de samenwerking.

In juli is de voorbereiding weer gestart van het project Hulpkracht in de Ouderenzorg. Doel is om jongeren die (nog) niet aan de opleiding mee doen, en graag in de zorg willen werken hier een kans voor te bieden. In januari 2021 is dit project van start gegaan.

In het afgelopen jaar is er bij de woonbegeleiding ook flexibel ingespeeld op de Coronamaatregelen. Het team is uitgedaagd om het werken op de woning en in de ambulante begeleiding anders vorm te geven waarbij veel flexibiliteit nodig is geweest om dit te realiseren. De zogenaamde 'vlinderdiensten', waarin twee begeleiders tegelijkertijd op één woning werken, zijn verschoven zodat de uren van deze dienst passender wordt ingezet. Bij Denim is de gezamenlijke huiskamer tijdelijk gesloten. De woonbegeleiders zijn meer aanwezig op de individuele appartementen van jongeren. Het team is gestart met de voorbereiding voor een nieuw project: Wonen in Quilt. Het team is verheugd dat er eind 2021 weer 9 appartementen beschikbaar komen voor de doelgroep van Prins Heerlijk.

Eind 2020 heeft Prins Heerlijk afscheid genomen van de Eetwinkel aan het Stadhuisplein. Door de coronacrisis in combinatie met allerlei bouwwerkzaamheden in de omgeving van de winkel was deze locatie niet meer geschikt als leerwerkplek, en wogen de kosten niet meer op tegen de baten.

In dit bijzondere, bewogen jaar is er ondanks alle extra activiteiten ook aandacht geweest voor het kwaliteitssysteem van Prins Heerlijk. In het volgende hoofdstuk wordt de werkwijze van deze kwaliteitsrapportage toegelicht en volgt de beoordeling van het kwaliteitssysteem.

Dit kwaliteitsrapport bevat de beoordeling van het kwaliteitssysteem door de directie van Prins Heerlijk, en de verbeteracties die daaruit voortvloeien. De vormgeving van het kwaliteitsrapport, dat voorheen de titel 'directiebeoordeling' droeg is aangepast.

2. Kwaliteitsrapport 2020

Binnen Prins Heerlijk wordt gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, dat is gecertificeerd op basis van ISO 9001-2015. De onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem moeten de medewerkers van Prins Heerlijk ondersteunen bij het bieden van de best mogelijke begeleiding voor de jongeren. De kwaliteitsmedewerker is verantwoordelijk voor het organiseren en beheren van het kwaliteitsmanagementsysteem. Jaarlijks wordt dit systeem getoetst door middel van een interne en een externe audit. Doel van deze audits is om de kwaliteit van de begeleiding en de organisatie daarvan verder te verbeteren. In dit kwaliteitsrapport beoordeelt de directie van Prins Heerlijk of het kwaliteitsmanagementsysteem werkt zoals bedoeld is, en bijdraagt aan de kwaliteit van de begeleiding van de jongeren.

2.1 Interne audit

In januari 2020 heeft het intern auditteam verschillende aspecten van de organisatie onder de loep genomen, conform de procedure en planning van de interne audits. De uitvoering heeft plaatsgevonden op het afgesproken moment. In tweetallen zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen:

- Medicijngebruik, datalekken
- Overlegstructuur
- Relatiebeheer en pr
- Tevredenheid

De directie heeft in februari 2020 de aanbevelingen uit het definitieve rapport overgenomen. De interne audit is volgens planning uitgevoerd. De conclusie uit de interne audit is dat er opnieuw gekeken moet worden naar de werkwijze van het auditteam. Er moet beter gekeken worden naar welke werkprocessen bekeken worden in de audit, en het interne auditteam heeft behoefte aan scholing om betere en meer relevante uitspraken te doen over de onderzochte werkprocessen.

De directie heeft dit ook besproken met het externe auditteam. Voor de interne audit van 2021 zal (als de coronamaatregelen het toelaten) een scholing georganiseerd worden waarin de werkwijze en het auditprogramma van het interne auditteam opnieuw vormgegeven wordt.

Ter voorbereiding heeft de kwaliteitsmedewerker potentiële onderwerpen opgehaald bij teamleiders en directie. Daarbij moet vooral aandacht gegeven worden aan het primair proces. Het doel van de scholing is om het interne auditteam goed mee te nemen in de onderwerpen. Het interne auditteam kiest vervolgens zelf de onderwerpen. Tijdens deze dag wordt het plan van aanpak gemaakt. De externe adviseur ondersteunt het interne audit team bij de voorbereiding voor de interviews.

De belangrijkste bevindingen uit de interne audit zijn:

1. Besteed bij nieuwe medewerkers na de inwerkperiode aandacht aan kwaliteitsdocumenten / protocollen. Blijf de protocollen daarna bespreken in teamoverleggen.
2. Bepaal de taken en verantwoordelijkheden binnen de onderwerpen relatiebeheer en PR/Website.
3. Wees helder in de communicatie voor, tijdens en na het jongeren- en medewerkertevredenheidonderzoek.
4. Algemene aanbeveling. Overweeg een audit training voor de nieuwe kwaliteitsmedewerker, nieuwe auditoren en een oprispmoment voor de auditoren die al langer aangesloten zijn

Naar aanleiding van deze bevindingen zijn de volgende verbeteracties uitgevoerd:

1. Bij het evalueren van kwaliteitsdocumenten worden er één of meerdere teamleiders betrokken. Als het kwaliteitsdocument geactualiseerd is, wordt per team bekeken of deze in het team besproken wordt. Het bespreken van de betreffende kwaliteitsdocumenten is opgenomen in het inwerkprogramma.
2. De taken en verantwoordelijkheden binnen relatiebeheer en PR / Website worden begin 2021 gepositioneerd op basis van een plan van aanpak voor de (online) positionering van Prins Heerlijk.

3. In 2021 vindt het jongerentevredenheidsonderzoek plaats en in 2022 het medewerkertevredenheidsonderzoek. De bevindingen en het advies van het interne audit team over de communicatie wordt hierin meegenomen.
4. Voor het interne auditteam wordt zodra de coronamaatregelen het toelaten een training georganiseerd, ter voorbereiding van de audit voor 2021.

2.2 Externe audit

In juni 2020 heeft de externe audit online plaatsgevonden. Dit heeft geleid tot een verlenging van de certificering. Het kwaliteitssysteem, de documentatie en verbetercycli staan goed op de agenda, het is duidelijk hoe aan kwaliteit en kwaliteitsverbetering gewerkt wordt.

Dit jaar heeft de externe audit online plaatsgevonden. Met een aantal geïnterviewden waren er wat problemen met het delen van het scherm via Teams, maar over het algemeen is het goed verlopen. De werkwijze en professionaliteit van de auditors van de certificerende instantie zijn goed bevallen. De auditoren waren erg positief over hoe Prins Heerlijk de jongeren en medewerkers heeft ondersteund tijdens dit bijzondere jaar. Het programma was helder, uitleg was goed en er was oprechte interesse. Er is goed aangesloten bij de organisatie.

De kwaliteitsmedewerker is betrokken geweest bij de voorbereiding voor de externe audit. Deze voorbereiding ging zowel om voorbereiding van de eigen organisatie als de afstemming met de certificerende instantie. Dit jaar heeft er meer afstemming plaatsgevonden, omdat de audit in eerste instantie niet door ging en uiteindelijk is samen besloten om de externe audit online in juni uit te voeren.

De externe audit leverde ook dit jaar weer een aantal bevindingen op die leiden tot verbeteringen. Wel zien we dat de aanbevelingen steeds meer betrekking hebben op de formele kant van het kwaliteitssysteem, en minder op de kwaliteit van de begeleiding zelf.

Resultaten van de externe audit

Het Keurmerkinstituut heeft bij haar audit de volgende opmerkingen en constatering gedaan:

- **Opmerking 1:** De directiebeoordeling 2019 (over 2018) is 2x uitgesteld en tenslotte heeft die van 2020 plaatsgevonden.
De reden hiervan is dat in 2019 de verantwoordelijke voor het kwaliteitssysteem afscheid heeft genomen, en zijn vervanger op dit gebied ingewerkt moest worden. Hierdoor heeft de totstandkoming van de directiebeoordeling langere tijd nodig gehad.
- **Feit 2:** De interne audit voldoet in beperkte mate aan de eisen die aan een interne audit kunnen worden gesteld. Dit is uitgewerkt in het vorige hoofdstuk 'interne audit'.
- **Feit 3:** Rond de dienstverlening aan 18- zijn er aandachtspunten met betrekking tot de SKJ-registratie van de gedragswetenschapper.
 - De gesproken gedragsdeskundige heeft nog geen scholing tuchtrecht ontvangen.
 - Het is onduidelijk hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld (verantwoorde werktoedeling). Hoe de SKJ-geregistreerde vorm kan geven aan zijn verantwoordelijkheden is niet vastgelegd.
 - De rol van de organisatie bij tuchtzaken is onduidelijk.

Naar aanleiding van de opmerkingen zijn verbeteracties in gang gezet

1. De planning van de directiebeoordeling is opgenomen in de planning en control cyclus. Dit is onderdeel van het jaarplan. Naast de planning is ook gekeken naar de inhoud en vorm van de directiebeoordeling. Besloten is om een van de directieleden actiever te betrekken bij de opstelling van de directiebeoordeling.
2. De verbeteracties rondom de interne audit worden in het hoofdstuk interne audit uitgewerkt.

3. Binnen het team Gedragsdeskundigen is er in september 2020 aandacht geweest voor het tucht-recht. Daarnaast is afgesproken dat de gedragsdeskundigen de beroepscode opnieuw doorne-men. Ook is de verantwoorde werktoedeling nogmaals besproken en is de werkproces aangepast.

2.3 Jongerentevredenheid

Het jongerentevredenheidonderzoek wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd. Dit volgt weer in 2021. De planning was dat er in 2020 6 'Durf te vragen' bijeenkomsten zouden plaatsvinden. Hierbij gaat een van de directieleden in gesprek met een groep jongeren over hun beleving van de begeleiding. In verband met de coronamaatregelen hebben in 2020 4 'Durf te vragen' bijeenkomsten plaatsgevonden. Jongeren zijn met de directie in gesprek gegaan aan de hand van vragen die jongeren hebben over Prins Heerlijk. De verslagen van deze bijeenkomsten worden in het directieoverleg geagendeerd en teruggekoppeld aan de betrokken teamleider(s), medewerkers en jongeren. Deze gesprekken geven signalen voor verbeteracties, en geven invulling aan de directe cliëntparticipatie.

Medewerkers en directie hebben in de coronaperiode veel complimenten van ouders/verzorgers, gas-ten en opdrachtgevers gekregen voor de creatieve oplossingen die bedacht en georganiseerd zijn om binnen de coronaregels de begeleiding zo goed mogelijk vorm te geven.

De combinatie van tweejaarlijks enquêtes (tevredenheid) en de Durf te vragen sessies (cliëntparticipa-tie) bieden veel informatie. De methodiek 'Durf te vragen' sluit goed aan bij de mogelijkheden en be-trokkenheid van de jongeren. Naast de georganiseerde momenten, wordt er ook doorlopend door de begeleiders geëvalueerd. Prins Heerlijk hecht heel veel waarde aan de directe reactie van de jonge-ren.

De jongeren geven tijdens de Durf te vragen sessies aan wat ze goed vinden aan Prins Heerlijk en waar ze nog verbeterpunten zien. Jongeren zijn erg blij met de aandacht, structuur en persoonlijke be-geleiding die ze krijgen. Zij geven aan dat ze blij zijn met de vaste begeleiders die de tijd nemen om iets uit leggen. Verder komen tijdens de gesprekken veel praktische zaken aan de orde zoals reiskos-tenvergoeding, invulling van het onderwijs en gedrag van begeleiders.

De notulen en de bijbehorende actielijst van de Durf te vragen sessies worden in het kernteam be-sproken. Ook wordt er vervolgens geëvalueerd of alle actiepunten zijn opgepakt. Vervolgens wordt dit teruggekoppeld aan de jongeren. In 2020 zijn alle openstaande punten opgepakt.

Naast het jongerentevredenheidsonderzoek en de Durf te vragen sessies, start Prins Heerlijk begin 2021 conform de [Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen](#) (Wmcz) met de opzet van een cli-entenraad. De cliëntenraad zal de gemeenschappelijke belangen van de jongeren behartigen.

2.4 Tevredenheid van de medewerkers

Binnen Prins Heerlijk is er veel aandacht voor de ondersteuning en ontwikkeling van medewerkers. Er wordt veel aandacht besteed aan de gedeelde waarden binnen Prins Heerlijk, het bewustzijn van de missie en de onderlinge betrokkenheid tussen medewerkers. In dit bijzondere jaar is hieraan aandacht besteed door allerlei vormen van activiteiten, vaak digitaal, maar waar het kon ook in fysieke overleg-gen en activiteiten.

Deskundigheidsbevordering heeft ook in 2020 vorm gekregen op het niveau van de organisatie, de teams en voor de individuele medewerker. Waar mogelijk zijn deze activiteiten doorgegaan, vaak in andere vorm of in kleinere gezelschappen.

Tijdens dit bijzondere jaar is gebleken dat medewerkers er voor elkaar zijn. Dat ze elkaar ondersteu-nen. Ook de directie en OR hebben op verschillende manieren (online) contact gehouden met de me-dewerkers. Een ander signaal van hoge medewerkerstevredenheid is dat Prins Heerlijk in een krappe arbeidsmarkt weinig moeite heeft om goed gekwalificeerde medewerkers aan te trekken.

Sinds 1 januari 2020 heeft Prins Heerlijk een eigen arbeidsvoorwaardenregeling en een functiehuis. Iedere medewerker heeft nu een passende functiebeschrijving. Eerder volgde Prins Heerlijk de Horeca CAO. Eind 2020 is er een start gemaakt met de evaluatie van de arbeidsvoorwaardenregeling. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de OR.

In samenhang met de nieuwe arbeidsvoorwaardenregeling is in 2020 gestart met het uitwerken van een nieuw personeelsbeleid, ook dit in nauwe afstemming met de OR. Dit personeelsbeleid is op het moment van schrijven in de afrondende fase en zal begin 2021 ter instemming voorgelegd worden aan de OR.

Prins Heerlijk kende een relatief laag ziekteverzuim in 2020 van 2,2% (4,8% inclusief zwangerschapsgerelateerde klachten) binnen Prins Heerlijk. Daarnaast is het verloop van medewerkers erg laag. De betrokkenheid bij Prins Heerlijk en tussen medewerkers onderling is hoog.

Ook is er binnen Prins Heerlijk doorlopend aandacht voor de veiligheid van jongeren en medewerkers. Door middel van RI&E's op alle locaties. Op deze manier houdt Prins Heerlijk oog voor haar medewerkers en jongeren op het gebied van arbeidsrisico's.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek heeft in 2019 plaatsgevonden, en zal in 2022 opnieuw uitgevoerd worden.

In 2020 zijn er veel bijeenkomsten voor medewerkers geannuleerd of op een andere manier vormgegeven. Denk dan bijvoorbeeld het personeelsfeest, de teamuitjes, de kerstbijeenkomst, diploma uitreikingen. De nieuwjaarsreceptie van 2021 is ook vervallen. Hiervoor zijn wel alternatieve bijeenkomsten en activiteiten georganiseerd als digitale teamborrels, een paaspakketje, een nieuwjaarsgeschenk, een dinerbon, een filmcadeaubon en digitale inloopbijeenkomsten met de directie en de OR. Daarnaast is er heel veel vanuit huis gewerkt, waardoor vergadering grotendeels online waren. Om de betrokkenheid en tevredenheid hoog te houden, hoopt Prins Heerlijk dat op kort termijn er weer meer ruimte is om elkaar op locatie te zien en aandacht te hebben voor elkaar.

In 2020 waren er vanuit medewerkers een aantal klachten over de samenwerking met de bedrijfsarts. Hierover is met de bedrijfsarts gesproken. Naar aanleiding van deze klachten heeft Prins Heerlijk zich begin 2021 georiënteerd op andere bedrijfsartsen / arbodiensten. Ook de OR en de preventiemedewerker zijn hierbij betrokken. Vanaf 1 juli 2021 stappen we over naar een bedrijfsarts die naar verwachting beter past bij Prins Heerlijk.

2.5 Oordeel externe relaties en ketenpartners

Met veel opdrachtgevers van begeleiding wordt periodiek afgestemd over de samenwerking:

- Zorgkantoren (WLZ): minimaal één keer per jaar is er overleg met inkopers. In oktober 2020 was het laatste overleg. In dit overleg is voor het eerst ook gesproken met de inkopers van zorgkantoren VGZ en CZ samen. Beide zorgkantoren zijn zeer positief over de samenwerking.
- Gemeenten (WMO, Jeugdwet en Participatiewet): Prins Heerlijk heeft contracten met veel gemeenten, het is wisselend per gemeente welke contactmomenten er zijn. Per jongere worden keukentafelgesprekken gevoerd en vindt evaluatie plaats van de geleverde zorg. Daarnaast vindt er op contractniveau een evaluatie plaats met accountmanagers van gemeenten waar we intensief mee samenwerken. Ook hier wordt de samenwerking in het algemeen wederzijds als positief ervaren.
- Koning Willem 1 College: de samenwerking is in 2020 op een goede manier afgerond.
- ROC Tilburg: Met ROC Tilburg is een regiegroep opgezet waarin de verantwoordelijke directeuren en de projectleiding van de opleidingen 4 x per jaar bij elkaar komen om de samenwerking te evalueren en bij te sturen.
- De Rooi Pannen: een stuurgroep waarin de betrokken directeuren van de opleiding zitting hebben komt 4 keer per jaar in verschillende samenstellingen bij elkaar.
- SUMMA college: een stuurgroep waarin de betrokken directeuren van de opleiding zitting hebben komt 2 keer per jaar bij elkaar.

- Werkgevers: in de zorg is een adviesgroep ingericht waarin naast de opleidingsdirectie ook een aantal grotere werkgevers zitting hebben. Deze adviesgroep komt 2 x per jaar bij elkaar. Daarnaast wordt er in de zorg en in de horeca voor werkbegeleiders van de jongeren bij werkgevers een bijeenkomst gehouden. Afgelopen jaar zijn deze bijeenkomsten als gevolg van de coronamaatregelen niet doorgegaan.
- UWV Re-integratie: drie keer per jaar accountgesprekken.
- UWV Voorzieningen: vier keer per jaar accountgesprekken.

De directie constateert dat de evaluaties met opdrachtgevers stimuleren om kritisch naar de eigen dienstverlening en handelwijze van Prins Heerlijk te kijken en daarop verbeteracties aan te brengen. Het gaat hierbij over de inhoud van de begeleiding, maar ook aspecten van organisatie, tarifiering, regelgeving, communicatie en afstemming. De huidige werkwijze bevat en levert veel relevante informatie op.

Bij de vormgeving van het nieuwe Strategisch Kader 2021 – 2025 hebben bijeenkomsten plaatsgevonden met opdrachtgevers en ouders/vertegenwoordigers. Hierbij hebben zij input gegeven voor de toekomstplannen van Prins Heerlijk.

De samenwerking met Koning Willem 1-college is in 2020 beëindigd. De achtergrond van deze beëindiging is dat er relatief weinig jongeren uit de regio Den Bosch bij Prins Heerlijk in traject zitten, en dat dit de primaire regio is waarvoor het KW1c werkt. Prins Heerlijk is een samenwerking gestart met ROC Tilburg.

Opdrachtgevers/ externe relaties zijn over het geheel genomen positief over de samenwerking. Dit blijkt uit de evaluatiegesprekken. Het UWV laat tevredenheidmetingen uitvoeren over de dienstverlening van jobcoaches. In 2020 werden de jobcoaches van Prins Heerlijk beoordeeld met een 8,3 en 8,5 door werkgevers en de jongeren.

Het betrekken van belangrijke externe stakeholders bij het maken van het strategisch kader heeft gezorgd voor een completer beeld. Daarnaast stimuleert het de samenwerking en de betrokkenheid bij Prins Heerlijk.

2.6 Leveranciersbeoordelingen

Met een aantal andere begeleidingsorganisaties zijn afspraken gemaakt over specifieke begeleiding van jongeren die binnen Prins Heerlijk niet (volledig) passend geboden kan worden. Deze leveranciers bieden deze begeleiding of behandeling onder verantwoordelijkheid van Prins Heerlijk aan, en zijn daarmee 'kritieke leveranciers'. Met deze leveranciers wordt jaarlijks de dienstverlening geëvalueerd, en wordt de samenwerking voortgezet als de ervaringen positief zijn.

Daarnaast heeft Prins Heerlijk met een aantal partijen overeenkomsten afgesloten met onderaannemers waarvoor geldt dat zij de begeleiding niet uitvoeren onder de verantwoordelijkheid van Prins Heerlijk. Hierbij gaat het om financiële afspraken in afstemming met de opdrachtgever: de betreffende jongere krijgt begeleiding van meerdere instellingen, maar het budget van de opdrachtgever wordt aan één van de twee opdrachtnemers toegekend. Via onderaanneming wordt de verdeling van het budget geregeld.

Het proces rondom leveranciersbeoordeling is aangepast. Het administratieve proces is meer gestroomlijnd. Ook wordt er gebruik gemaakt van een nieuwe vragenlijst om te evalueren. Onnodige administratieve handelingen zijn vervallen. Daarnaast waren in eerste instantie de werkzaamheden verdeeld over twee teams. Dit is nu bij één team belegd. Zij zijn verantwoordelijk voor het administratieve proces en de inhoudelijke beoordeling. De overdacht is goed gegaan. Het verantwoordelijke team heeft dit goed opgepakt. In 2020 is er één negatieve evaluatie geweest. Deze is besproken met de betrokken begeleider en met de directie. De samenwerking met deze leverancier is beëindigd.

Over het algemeen zijn de begeleiders tevreden over het begeleiding van de gecontracteerde leveranciers. Met één specifieke leverancier verloopt de samenwerking dusdanig goed, dat besloten is om de samenwerking uit te breiden in het kader van de vervanging van een collega die met verlof is. Op het moment zijn er geen aanbevelingen.

2.7 Evaluatie van de begeleiding

Minimaal één keer per jaar wordt de begeleiding van iedere jongere geëvalueerd, waarin de voortgang op doelen en de groei van jongeren integraal wordt besproken door trajectbegeleider/ jobcoach, onderwijsmentor, ambulante (woon)begeleider en gedragsdeskundige en via voortgangsgesprekken met jongeren/ouders/ verzorgers.

Periodiek hebben de verantwoordelijke begeleiders iedere maand een overleg met hun teamleider over de ontwikkeling van de jongeren en de begeleiding die geboden wordt. Tijdens dit overleg wordt de voortgang van iedere jongere geëvalueerd. Ook tijdens de coronaperiode heeft dit plaatsgevonden, vaak wel op een aangepaste manier, bijvoorbeeld door (beeld)bellen of wandelgesprekken.

Medewerkers zijn deskundig in het SMART beschrijven van doelen en het hierop rapporteren. Er wordt periodiek geëvalueerd in hoeverre doelen uit het zorgplan worden behaald en aanpassingen worden indien nodig ook doorgevoerd.

De ouders die betrokken zijn bij de begeleiding van de jongeren zijn over het algemeen tevreden over de begeleiding. Dit wordt tijdens de jaarlijkse evaluatie besproken. Ook vinden er tussendoor evaluatiegesprekken plaats. Signalen worden gerapporteerd in ONS. Eventuele kritiekgesprekken met ouders/verzorgenden en jongeren worden geagendeerd op het directieoverleg om te bezien of er aanvullende maatregelen nodig zijn naar aanleiding van deze gesprekken.

Evaluaties brengen de voortgang op doelen in kaart. Het gaat om individueel maatwerk. Op basis van de evaluatie wordt het zorgplan geactualiseerd. Inhoudelijk gebeurt dit op een goede manier, de tijdigheid van de aanpassing van de zorgplannen blijft een aandachtspunt.

Een aanbeveling is om de werkwijze rondom het evalueren en actualiseren van zorgplannen te evalueren. Dit wordt meegenomen in de evaluatie van het primair proces. De trajectbegeleider en de medewerker I&A hebben beide een rol in dit proces. De trajectbegeleiders zijn verantwoordelijk voor het (tijdig) opstellen van het zorgplan en het rapporteren op doelen. Daarnaast ziet de medewerker I&A toe op de inhoudelijke kwaliteit van het zorgplan en op bijstelling van de zorgplannen door de trajectbegeleider.

2.8 Professioneel handelen van medewerkers

Het professioneel handelen van medewerkers wordt periodiek getoetst door:

- de jaarlijkse evaluatiegesprekken (individueel);
- de reguliere werkbespreking tussen medewerker en teamleider;
- de casuïstiekbespreking binnen teams of binnen collegiale samenwerking;
- intervisie binnen teams.
- deskundigheidsbevordering

Iedere medewerker heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met zijn of haar leidinggevende. Deze evaluatiegesprekken geven input en feedback op het functioneren. Werkbesprekingen worden gedaan waar nodig, t.b.v. afstemming en overleg. Tweemaal per jaar wordt in beeld gebracht of de evaluatiegesprekken gevoerd zijn.

Wanneer zich in de begeleiding van jongeren specifieke problematiek voordoet wordt veelal een Multidisciplinair overleg (MDO) georganiseerd. Hierin bespreken alle betrokkenen bij de begeleiding van de jongere de ontwikkelingen in de begeleiding onder voorzitterschap van een collega die niet direct betrokken is bij de begeleiding (meestal een gedragsdeskundige of een medewerker I&A). Van deze overleggen wordt verslag gemaakt waarin de conclusies van het overleg vastgelegd worden. De begeleiding en eventueel het zorgplan worden op basis daarvan aangepast.

Intervisie tussen collega's draagt ook bij aan de professionaliteit van de medewerkers. Door middel van deskundigheidsbevordering wordt gezorgd dat medewerkers op de hoogte zijn of blijven van de belangrijkste thema's. Deskundigheidsbevordering zorgt niet alleen voor actuele kennis bij de medewerkers, maar draagt ook bij aan motivatie en betrokkenheid.

Over het algemeen is de directie zeer tevreden over het professioneel handelen en de grote betrokkenheid van de medewerkers bij de begeleiding van jongeren. Bij twijfel over de invulling van de begeleiding worden collega's geraadpleegd.

In 2020 hebben niet alle activiteiten in het kader van deskundigheidbevordering doorgang kunnen vinden door de coronamaatregelen. Zo is bijvoorbeeld de leermeesterdag met externe leermeesters en de intervisiebijeenkomsten (thema: samenwerken met ouders) met spelacteurs niet doorgegaan. Ook voor 2021 is er een programma voor deskundigheidsbevordering voor medewerkers uitgewerkt. Per team wordt gekeken hoe hier invulling aan te geven. Bij het bepalen van de thema's wordt er rekening gehouden met het type vragen die begeleiders hebben gesteld gedurende het jaar en met de thema's die in het voorgaande jaar niet zijn behandeld. Per thema zal bepaald worden wat de juiste vorm is. Tenslotte zijn er individuele vragen met betrekking tot deskundigheidsbevordering die vanuit de teamleiders voorgelegd worden aan de directie.

Binnen Prins Heerlijk wordt momenteel gekeken hoe de deskundigheidsbevordering van de medewerkers beter en meer op maat georganiseerd kan worden. Hiertoe wordt nu gewerkt aan het inrichten van de 'Prins Heerlijk Academie', waarbinnen de verschillende elementen van de deskundigheidsbevordering meer gestructureerd worden.

Daarnaast wordt onderzocht hoe we de specifieke deskundigheden van collega's beter in beeld kunnen brengen, waardoor deze beter en gericht ingezet kan worden voor de begeleiding van de jongeren.

2.9 Klachten en kritiekgesprekken

Prins Heerlijk kent een klachtenprocedure. Deze is bij medewerkers bekend. Jongeren/ouders zijn geïnformeerd via de website. Ook is er in 2020 een extra uitleg van de klachtenprocedure gemaakt die meer aansluit bij het taalniveau van de jongeren. In 2020 zijn geen klachten van jongeren of ouders/verzorgers ontvangen.

De klachtencommissie komt minimaal één keer per jaar samen. Op 30 oktober 2020 heeft de klachtencommissie overleg gehad.

Kritiekgesprekken met ouders/verzorgers en jongeren worden in het directieoverleg besproken. Hiermee is er zicht op de kritiekpunten van ouders en jongeren en wordt ook besproken hoe deze adequaat afgehandeld (kunnen) worden. Er is in 2020 vijf keer een verzoek geweest van ouders/verzorgers om een gesprek met de directie omdat zij niet tevreden waren over het handelen van Prins Heerlijk. In alle situaties is het gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen gevoerd en is gekeken naar mogelijke oplossingen en alternatieven.

2.10 Meldingen incidenten

In 2020 zijn 6 incidentmeldingen met betrekking tot de jongeren gedaan en geregistreerd. Met betrekking tot de medewerkers zijn er in 2020 geen incidenten gemeld. In een aantal gevallen is er overleg met de directie geweest over de vraag of een voorval ook als incident gemeld moet worden.

In 2020 is het formulier en werkinstructie voor meldingen incidenten jongeren twee keer geactualiseerd. Het formulier is zo overzichtelijk mogelijk gemaakt, overbodige tekst is verwijderd.

Naar aanleiding van de evaluatie van de procedure is de locatie waar de formulieren worden opgeslagen aangepast. Alle meldingen van 2020 zijn ondertekend door betrokken partijen.

In het beperkte aantal meldingen is geen trend te herkennen. Wel is in 2020 de werkwijze rondom incidenten geëvalueerd. De conclusie was dat er onvoldoende leereffect uit de incidenten werd gehaald. Het incident werd voornamelijk besproken tussen de melder, teamleider en directie. Het was hierdoor

onvoldoende mogelijk voor andere medewerkers om van de situatie te leren. Vandaar dat besloten is om een melding altijd in de betrokken teams te bespreken. Daarnaast is in de procedure vastgelegd dat het definitieve meldingsformulier in het dossier van de jongere wordt opslagen. Er wordt wel gerapporteerd in ONS over het incident, maar het formulier wordt niet opgeslagen. De formulieren van de meldingen van 2020 zijn alsnog opgeslagen in ONS. Vanaf nu is hier aandacht voor.

2.11 Ontwikkelingen op het terrein van wet- en regelgeving

De relevante regelgeving die van invloed is op het kwaliteitssysteem wordt door de verschillende teams bijgehouden. Zo hebben bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG), wet datalekken, de meldcode HGKM, klachtenwet en bepalingen rondom medicijngebruik beslag gekregen binnen procedures en protocollen. Ook is er aandacht voor de nieuwe wetgeving WMCZ en de oprichting van cliëntenraad die daar bij hoort. Via samenwerkingspartners, de media, vakliteratuur en deskundigheidsbevordering blijft Prins Heerlijk op de hoogte van wijzigingen in Wet en Regelgeving. Op basis van de ontwikkelingen wordt waar nodig het beleid aangepast.

2.12 Overige interne en externe veranderingen

Zoals in de inleiding al uitgebreid is beschreven, stond het jaar 2020 voornamelijk in het teken van Corona. De impact van de coronamaatregelen van de overheid is groot (geweest) voor jongeren en voor medewerkers. De ondersteuning van de jongeren is op een betrokken en creatieve manier aangepast. Ook met en onder collega's is op een goede manier gereageerd op de maatregelen.

Medewerkers hebben zo veel mogelijk thuis gewerkt, als het niet noodzakelijk was om naar de locatie te komen. Prins Heerlijk heeft medewerkers hierin gefaciliteerd in de vorm van kantoorbenodigdheden, zoals stoelen en laptops. Ook is er op verschillende manieren aandacht geweest om medewerkers vitaal te houden. Via Plek zijn er tips gegeven om op een goede manier thuis te werken. De activiteitenclub van de jongeren heeft deels online plaatsgevonden.

Prins Heerlijk heeft gestreefd om alle medewerkers goed en tijdig te informeren over ontwikkelingen. Denk bijvoorbeeld aan communicatie over het reisadvies naar landen met een hogere kans op besmetting, of uitleg over de voorrangstest, dragen van mondkapjes, de ingang van de avondklok en de vaccinatiestrategie.

De directie is erg trots op de flexibiliteit, betrokkenheid en creativiteit van de medewerkers, waardoor we binnen de maatregelen toch een maximale kwaliteit aan begeleiding hebben kunnen bieden. Er is adequaat ingespeeld op ontwikkelingen. In de beginperiode heeft het kernteam vaker overlegd over de ontwikkelingen rondom coronamaatregelen. Na iedere persconferentie werd er snel geschakeld met betrokkenen. Er is continu aandacht geweest voor de jongeren en de medewerkers. Vanwege de dalende omzet binnen de eigen leer- en werkbedrijven is er een beroep gedaan op verschillende financiële regelingen van de overheid. Dit is in samenwerking met onze accountant. Er is afstemming geweest met gemeenten en zorgkantoren over de financiering van de begeleiding.

2.13 Acties uit het vorige kwaliteitsrapport

De kwaliteitsbeoordeling wordt jaarlijks uitgevoerd. De planning van de directiebeoordeling was een aandachtspunt bij de externe audit. De planning is dit jaar gehaald en de procedure is grotendeels gevolgd. Bij de uitvoering heeft Prins Heerlijk naast de meetinstrumenten die gebruikt worden ook gekeken naar onderwerpen die minder goed meetbaar zijn, maar van essentieel belang. Met een kritische blik, gericht op het verbeteren.

De nieuwe kwaliteitsmedewerker heeft de kwaliteitsbeoordeling goed voorbereid. Omdat Prins Heerlijk de beoordeling in vorm en inhoud heeft gewijzigd, heeft deze wat meer tijd gekost. Hierdoor past het rapport meer bij Prins Heerlijk.

De verbeteracties uit de vorige systeembeoordeling zijn opgevolgd, sommigen lopen door in het jaar 2021:

- De verbeteracties uit de interne audit 2020 zijn geborgd. Een nieuwe aanpak met een frisse start volgt zodra mogelijk.
- Procesbeschrijving inzage / verwijderen van persoonsgegevens is afgerond
- Strategisch kader is gereed
- Aandachtspunten uit de externe audit zijn opgepakt
- Toestemmingsverklaring is afgerond
- De durf te vragen sessies worden besproken en verbeteracties worden opgesteld en opgevolgd.
- Het tijdig evalueren, actualiseren en ondertekenen van zorgplannen blijft een aandachtspunt.
- Er werd vastgesteld dat er in de vragenlijst geen specifieke vraag aan ouders/verzorgers wordt gesteld. Hier is geen behoefte aan. De ouders/verzorgers zijn bij het gesprek aanwezig.
- Vanuit het medewerkerstevredenheidsonderzoek was er meer behoefte aan communicatie vanuit directie en het kernteam. Er is sinds begin 2020 minimaal iedere twee weken communicatie vanuit directie/kernteam.
- In het medewerkerstevredenheidsonderzoek werd aangegeven dat er bij sommigen onduidelijkheid was over taken en verantwoordelijkheden. Per 1-1-2020 is voor iedere functie een functiebeschrijving met taken en verantwoordelijkheden. De teamleiders hebben deze met alle medewerkers individueel besproken.
- De beoordeling van de kritieke leveranciers zijn aangepast. Op inhoud en op proces is er een verbeteringslag gemaakt.
- RI&E voor locatie de Uitdaging is uitgevoerd en verbeteracties zijn opgepakt.
- Klachten procedure met een heldere uitleg voor jongeren gemaakt
- Formulieren en procedure melding incidenten jongeren aangepast
- Opschonen van persoonsgegevens als jaarlijkse actie ingericht

2.14 Algemeen oordeel over de kwaliteit van de begeleiding en het kwaliteitssysteem

Zoals eerder aangegeven is de directie zeer tevreden over hoe de begeleiding is geboden in het afgelopen jaar. Het kwaliteitssysteem heeft daar zeker aan bijgedragen, maar is niet het belangrijkste element hierin. De organisatiecultuur, de betrokkenheid van medewerkers op de jongeren en de missie van Prins Heerlijk zijn, zeker in deze bijzondere periode, van groter belang geweest. Het feit dat een aantal processen goed geborgd zijn in het kwaliteitssysteem zorgt er wel voor dat ook in crisistijd veel processen wel goed doorlopen.

Uit de meetinstrumenten en evaluaties die toegepast worden blijkt dat:

- jongeren tevreden zijn
- medewerkers tevreden zijn
- samenwerkingspartners tevreden zijn
- er geen klachten zijn
- goede inhoudelijke resultaten bereikt worden
- de financiële positie van de organisatie op orde is.

3. Conclusies en maatregelen

De directie komt op basis van voorgaande analyse tot de conclusie dat de kwaliteit van de begeleiding die geboden is goed is, ondanks alle beperkingen als gevolg van de coronamaatregelen. Ook het kwaliteitssysteem heeft in dit jaar naar behoren gefunctioneerd. De aandacht voor de gemaakte afspraken en protocollen is beter ingebed bij teamleiders, die binnen het team de procedures en protocollen onder de aandacht brengen/houden.

Daarmee is nog niet gezegd dat er geen aandachtspunten zijn. In de inleiding hebben we al aangegeven dat het belangrijkste element voor het realiseren van de missie van Prins Heerlijk de betrokkenheid en competentie van de medewerkers is. Vandaar dat we in 2020 gestart zijn met het opnieuw vormgeven van het personeelsbeleid. In samenhang met de nieuwe AVR, en in samenwerking met de ondernemingsraad willen we kijken hoe we medewerkers betrokken houden bij de organisatie, en hoe we ruimte en richting kunnen geven aan de initiatieven van medewerkers. Het strategisch kader geeft inhoudelijke richting aan de ontwikkeling van Prins Heerlijk. Het personeelsbeleid moet ertoe bijdragen dat medewerkers verbonden zijn en blijven aan onze missie.

Een tweede ontwikkeling waaraan we in 2021 willen werken is het meer in beeld brengen van de impact die we hebben voor onze jongeren, en voor de maatschappij. We geloven niet in het stellen van harde kwantitatieve kritieke prestatie indicatoren (KPI's) voor de organisatie, maar het vergroten van het inzicht in wat we bereiken voor jongeren en voor opdrachtgevers kan wel bijdragen in het realiseren van de impact die wel willen bereiken.

Handtekening voor akkoord:

Mw. E. J. Buijze,
directeur/bestuurder

Dhr. G.L.W. van Schijndel
directeur/bestuurder