


Stichting Buitengewoon leren en werken – Prins Heerlijk		
Kwaliteitsrapport 2021		
NEN-EN-ISO 9001:2015		

Kwaliteitsrapport Prins Heerlijk 2021

Datum: Januari 2022

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

Kwaliteitsrapport Prins Heerlijk 2021

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Kwaliteitsrapport 2021.....	3
2.1 Interne audit.....	4
2.2 Externe audit	4
2.3 Inspraak en medezeggenschap van jongeren	4
2.4 Tevredenheid van de medewerkers.....	5
2.5 Oordeel externe relaties en ketenpartners.....	6
2.6 Leveranciersbeoordelingen	7
2.7 Evaluatie van de begeleiding.....	7
2.8 Professioneel handelen van medewerkers	7
2.9 Klachten en kritiekgesprekken	8
2.10 Meldingen incidenten	8
2.11 Ontwikkelingen op het terrein van wet- en regelgeving.....	9
2.12 Overige interne en externe veranderingen.....	9
2.13 Acties uit het vorige kwaliteitsrapport.....	9
3. Algemeen oordeel over het kwaliteitssysteem.....	9
3.1. Conclusies en maatregelen	10

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.

Opnieuw was het jaar 2021 een jaar waarin steeds opnieuw geschakeld moest worden door jongeren en begeleiding op de steeds veranderende maatregelen in het kader van de bestrijding van het Covid-19 virus. En ook dit jaar is dit heel goed gebeurd. Maatregelen in de horecalocaties, de leslocaties, de woningen en in de individuele begeleiding zijn zo toegepast dat de veiligheid van jongeren en gasten gewaarborgd werden, maar ook de begeleiding werd zo goed mogelijk ingevuld.

Ondanks de Coronamaatregelen is Prins Heerlijk doorggegaan met het ontwikkelen van nieuwe ideeën, projecten en verbeteringen van onze manier van werken. In de systeemwereld van de kwaliteitszorg kunnen nog een beperkt aantal zaken verbeterd worden, in de leefwereld van onze jongeren en onze medewerkers gebeuren veel goede dingen, maar ook daar kunnen we nog leren van complexe situaties en van de adviezen die we krijgen.

Dit kwaliteitsrapport bevat de beoordeling van het kwaliteitssysteem door de directie van Prins Heerlijk, en de verbeteracties die daaruit voortvloeien. Ook de Raad van Toezicht is onderdeel van het kwaliteitssysteem. Zij houden toezicht en denken mee. Dit kwaliteitsrapport is tevens de 'directiebeoordeling' in het kader van ISO 9001-2015.

In dit rapport gaan we allereerst in op het kwaliteitsmanagementsysteem en de werking daarvan. Daarna passeren de interne en externe audits de revue. Vervolgens gaan we in op de metingen en beoordelingen die plaatsvinden in het kader van het kwaliteitsmanagement. Tenslotte trekken we de conclusies met betrekking tot de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem binnen Prins Heerlijk.

Onze algemene conclusie op basis van dit rapport is dat het kwaliteitsmanagement binnen Prins Heerlijk goed werkt, en dat het belangrijkste kwaliteitskenmerk van Prins Heerlijk, de betrokkenheid en competenties van medewerkers, goed op orde is.

2. Kwaliteitsrapport 2021

Ondanks de coronaperikelen is in 2021 opnieuw geïnvesteerd in de verbetering van de begeleiding. Zo is hard gewerkt aan de beschrijving van de werkmethodek binnen Prins Heerlijk. Deze beschrijving is in heel nauwe afstemming gebeurd met de medewerkers die de begeleiding dagelijks uitvoeren. Door middel van diepte-interviews met medewerkers uit verschillende teams en met verschillende rollen is door het projectteam opgehaald wat de belangrijkste 'werkende bestanddelen' zijn van de begeleiding, en hoe we van elkaar kunnen leren in de begeleiding van de jongeren. In de eerste helft van 2022 zal dit uitgewerkt worden in de definitieve werkmethodek van Prins Heerlijk, die weer gebruikt gaat worden in de scholing van de verschillende groepen medewerkers. Ook is in 2021 een start gemaakt met het opzetten van de Prins Heerlijk Academie, een samenhangend programma van interne en externe opleidingsmodules die op maat aangeboden worden aan (beginnende) medewerkers.

Binnen Prins Heerlijk wordt gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, dat is gecertificeerd op basis van ISO 9001-2015. Dit kwaliteitsmanagementsysteem moet ook bijdragen aan de kwaliteit van

de begeleiding van jongeren door de medewerkers van Prins Heerlijk. 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. 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

Eind 2021 is het intern auditteam door een externe kwaliteitsadviseur geschoold in het opzetten en uitvoeren van de audits. Het interne auditteam heeft voor deze audit twee onderwerpen gekozen: één onderwerp dat is gericht op het primair proces en één op de ondersteunende processen. Hierbij is gekozen voor de volgende onderwerpen:

- Instroom, evaluatie medewerkers
- Intakeproces tot aan overdracht naar trajectbegeleider of docent

In november en december 2021 hebben de auditgesprekken plaatsgevonden en in januari 2022 is het verslag hiervan met reactie van de directie vastgesteld in het directieoverleg. Bij het uitvoeren van de interne audit is rekening gehouden met de aandachtspunten vanuit de externe audit (2020). De directie heeft naar aanleiding van de interne audit een aantal maatregelen genomen.

Conclusie en actiepunten uit de interne audit 2021:

Een aandachtspunt is het organiseren en uitvoeren van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers. Een aantal geïnterviewden gaf aan hier niet helemaal tevreden over te zijn. In het voorjaar wordt de wijze waarop dit binnen de teams gebeurt geëvalueerd in het kernteam, en wordt bekeken hoe we dit kunnen verbeteren.

Daarnaast zijn een aantal onduidelijkheden geconstateerd bij medewerkers over de uitvoering van het intakeproces als onderdeel van het primair proces. In 2022 zal het primair proces geactualiseerd worden. Hierin zullen de aandachtspunten meegenomen worden, en zal de aangepaste beschrijving in de teams besproken worden.

2.2 Externe audit

In het voorjaar van 2021 heeft de externe audit plaatsgevonden. Dit was de laatste audit in de cyclus van drie jaar. De audit kon gelukkig weer fysiek plaatsvinden. Er zijn twee aandachtspunten uitgekomen:

- 1) Het is op de website nog niet duidelijk dat locatie The Rise (nog) niet onder het certificaat valt.
- 2) In het overzicht van de bewaartermijnen van de NAW-gegevens van gasten in het kader van de coronamaatregelen in de horeca een termijn van 2 weken is opgenomen, terwijl deze in de praktijk pas na 1 maand worden vernietigd.
- 3) Vanuit de externe audit 2020 stond het onderwerp 'interne audit' nog open.

Alle aandachtspunten zijn op korte termijn aangepast en opgelost.

Begin 2022 zal er een interne audit plaatsvinden bij de nieuwe woonlocatie Quilt. Sinds december 2021 is dit een nieuwe woonlocatie voor jongeren van Prins Heerlijk.

2.3 Inspraak en medezeggenschap van jongeren

In de methodiek van Prins Heerlijk staan voor de jongeren begrippen als 'ontwikkeling, eigen regie, verantwoordelijkheid op eigen niveau, welzijn, zelfwaardering en meedoen' centraal. Op het gebied

van inspraak en medezeggenschap vindt Prins Heerlijk het belangrijk vanuit diezelfde uitgangsprincipes te handelen. Bij Prins Heerlijk bestaan verschillende vormen van inspraak door jongeren waarbij we vragen naar hun wensen en meningen. Bijv. op individueel niveau in de directe dagelijkse praktijk, op de woning in een huisvergadering, tijdens het werkoverleg op locatie, via Durf-te-vragen sessies, in het jongerentevredenheidsonderzoek.

Het jongerentevredenheidsonderzoek wordt eenmaal per twee jaar uitgevoerd. In het najaar van 2021 is het jongerentevredenheidsonderzoek wederom uitgevoerd. Dit gebeurde voor het eerst via digitale formulieren. De uitkomsten van het onderzoek zijn opnieuw erg positief. De algemene waardering van de begeleiding door Prins Heerlijk werd gewaardeerd met een 7,8 (in 2019 7,6). Op alle thema's scoort de begeleiding een positief oordeel van meer dan 90% van de respondenten.

Door de digitale opzet van de vragenlijst was het mogelijk om de vragenlijst meer te richten op de feitelijk genoten begeleiding van de respondenten.

De belangrijkste bevinding uit het onderzoek is dat de respons veel lager is dan bij eerdere jongerentevredenheidsonderzoeken. Wellicht heeft dit te maken met de digitale uitvraag. Ondanks de lagere respons lijken de bevindingen een representatief beeld te geven van de tevredenheid van de jongeren over de begeleiding. De respons is gedaald van ca. 70% bij eerdere onderzoeken naar 36% dit keer. Het belangrijkste aandachtspunt is dan ook dat gekeken moet worden naar een manier van inrichten van het onderzoek waardoor de respons hoger is.

Verder zijn er een aantal specifieke aandachtspunten genoemd door individuele of kleine groepen van respondenten die besproken worden met de betreffende teamleiders.

In 2021 is er nagedacht hoe Prins Heerlijk vorm kan geven aan de aangepaste wetgeving WMCZ 2018. Op basis van een visie op inspraak en medezeggenschap is in 2021 een ouderraad samengesteld. Deze raad is een vertegenwoordiging van de jongeren. In december 2021 zijn er drie ouders van jongeren voorgedragen en benoemd. De eerste vergadering zal begin 2022 plaatsvinden.

Ook hebben er in 2021 weer vijf Durf te vragen sessie plaatsgevonden. Twee op de woningen, bij de Uitdaging, in de leslocaties in Het Laar en in de Mariastraat. De verslagen worden besproken in het kernteam en eventuele actiepunten zijn opgepakt.

Een voorbeeld van een aandachtspunt uit de gesprekken is dat er bij een aantal leerlingen in de klas op Het Laar ontevredenheid was over de werkwijze van één van de docenten van het ROC. Dit heeft ertoe geleid dat binnen het team zorg en dienstverlening en in de samenwerking met het ROC de toegepaste didactische en pedagogische werkvormen opnieuw tegen het licht gehouden worden. Ook wordt er in gesprek gegaan met de betreffende docent.

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 2021 is de manier waarop we de relatie met en tussen medewerkers vorm willen geven vastgelegd in het 'Personeelsbeleid Prins Heerlijk 2021 – 2025'. Dit beleid is in nauwe samenwerking met de ondernemingsraad uitgewerkt en vastgesteld. Ook de Arbeidsvoorwaardenregeling Prins Heerlijk is in 2021 samen met de OR geëvalueerd en aangepast.

In 2021 was er veel aandacht voor veiligheid en arbeidsrisico's. Samen met een veiligheidskundige zijn alle arbeidsrisico's op de locaties van Prins Heerlijk in beeld gebracht. Ook is de arbo-organisatie tegen het licht gehouden. De conclusie was dat dit goed op orde was, en dat in de toekomst de RI&E's in eigen beheer uitgevoerd kunnen worden onder de verantwoordelijkheid van de betrokken

preventiemedewerkers. De veiligheidsadviseur zal betrokken blijven bij het toetsen van de toekomstige RI&E's.

Naar aanleiding van klachten van medewerkers zijn we medio 2021 overgestapt naar een andere organisatie voor de bedrijfsarts (Equilar). Het ziekteverzuim was, ondanks de coronapandemie wederom laag. Door de overgang van bedrijfsarts is geen exact jaarcijfer beschikbaar, omdat de nieuwe bedrijfsarts in een ander verzuimregistratiesysteem werkt.

Het gemiddelde ziekteverzuim komt over 2021 op ca. 2% uit, waarmee we ook dit jaar weer ruim onder het gemiddelde ziekteverzuim in verwante sectoren zitten (gehandicaptenzorg ruim 7%, onderwijs ruim 6%).

In 2021 zijn er periodes geweest waarin we elkaar als collega's wél fysiek konden ontmoeten. Waar dit kon hebben we dit met inachtneming van de passende maatregelen ook gedaan. Ook het met collega's organiseren van sociale teamactiviteiten heeft waar mogelijk weer plaats kunnen vinden. Daarnaast hebben we extra aandacht gehad voor de medewerkers in de vorm van attenties voor medewerkers in de vorm van een dinerbon, een verjaardagsbon, jubileumattenties bij 5- en 10-jarige jubilea en een Sinterklaasfeest en -attentie. Bij medewerkers is er een sterke behoefte om elkaar vaker te ontmoeten. Daar willen we ook direct invulling aan geven als de coronamaatregelen dat weer toelaten.

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 en november 2021 is het laatste overleg geweest met respectievelijk VGZ en CZ zorgkantoor. Beide zorgkantoren zijn onverminderd 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.
- ROC Tilburg: Met ROC Tilburg is een regiegroep opgezet waarin de verantwoordelijke directeuren en de projectleiding van de opleidingen vier maal 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 vier keer per jaar in verschillende samenstellingen bij elkaar. Door wisselingen in de directie bij De Rooi Pannen heeft het stuurgroepoverleg in 2021 maar tweemaal plaatsgevonden.
- De samenwerking met het Summa-college is in het voorjaar van 2021 opgezegd, en is in de afrondende fase. Het overleg met de stuurgroep heeft daarom ook maar eenmaal plaatsgevonden.
- Werkgevers: in de zorg is een adviesgroep ingericht waarin naast de opleidingsdirectie ook een aantal grotere werkgevers zitting hebben. Deze adviesgroep komt tweemaal 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 wederom niet doorgedaan.
- UWV Re-integratie: drie keer per jaar accountgesprekken, in verband met corona hebben die digitaal plaatsgevonden.
- UWV Voorzieningen: vier keer per jaar accountgesprekken. Door wisseling van accountmanagement bij het UWV en coronamaatregelen hebben deze gesprekken maar tweemaal plaatsgevonden. Het UWV laat tevredenheidmetingen uitvoeren over de dienstverlening van jobcoaches. In 2021 werden de jobcoaches van Prins Heerlijk beoordeeld met gemiddeld ruim een 8 (op een schaal van 10) door werkgevers en de jongeren.

Opdrachtgevers/ externe relaties zijn over het geheel genomen positief over de samenwerking. Dit blijkt uit de evaluatiegesprekken. 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.

In 2021 zijn acht beoordelingen uitgevoerd, waarvan er één een negatieve evaluatie kreeg. Na overleg met deze leverancier is besloten de samenwerking toch voort te zetten, met een plan voor verbetering van de dienstverlening. Over het algemeen zijn de begeleiders tevreden over het begeleiding van de gecontracteerde leveranciers.

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.

In 2021 is het primair proces en het 'werkdocument doelgericht en planmatig werken met het zorgplan' geactualiseerd en besproken in de teams. Opnieuw is aandacht gevraagd voor het tijdig actualiseren van de zorgplannen en het consequent rapporteren op de doelen van het zorgplan.

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. De conclusie is dat de evaluatiegesprekken gevoerd worden en dat de kwaliteit en verslaggeving van deze gesprekken goed is.

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. Ook hier is de conclusie dat het MDO een goed instrument is om gezamenlijk bij te sturen op het traject van de jongere.

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.

Ook in 2021 hebben niet alle activiteiten in het kader van deskundigheidsbevordering doorgang kunnen vinden door de coronamaatregelen. In 2021 is geïnvesteerd in de deskundigheidsbevordering van medewerkers in de vorm van de Prins Heerlijk Academie. Een aantal programma's voor scholing voor (nieuwe) medewerkers zijn verder uitgewerkt en op een toegankelijke manier (film, podcast, standaard leermateriaal) uitgewerkt, zodat medewerkers hier op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken.

Waar mogelijk binnen de coronamaatregelen hebben intervisies plaatsgevonden binnen en tussen verschillende teams van Prins Heerlijk. Verder is de methodiekbeschrijving binnen Prins Heerlijk verder opgepakt en hebben hierover diepte-interviews plaatsgevonden met een groot aantal medewerkers.

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 2021 een extra uitleg van de klachtenprocedure gemaakt die meer aansluit bij het taalniveau van de jongeren. In 2021 zijn geen klachten van jongeren of ouders/verzorgers ontvangen.

De klachtencommissie komt minimaal één keer per jaar samen. In oktober 2021 heeft de klachtencommissie haar jaarlijkse bijeenkomst 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 2021 vier 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. Deze zijn ook met de betrokken begeleiders en teamleiders besproken.

De directie is dan ook tevreden over de wijze waarop binnen de organisatie met kritiek vanuit jongeren en hun vertegenwoordigers wordt omgegaan.

2.10 Meldingen incidenten

In 2021 zijn 6 incidentmeldingen met betrekking tot de jongeren gedaan en geregistreerd. Met betrekking tot de medewerkers zijn er in 2021 geen incidenten gemeld. In het beperkte aantal meldingen is geen trend te herkennen. De meldingen zijn allemaal in de betrokken teams besproken om te kijken of er voor de toekomst leerpunten uit deze situaties getrokken kunnen worden. Het archiveren van de meldingen is in een aantal situaties niet goed gegaan. De melding wordt opgeslagen in een map op de server, maar ook in het ONS-dossier van de betreffende jongeren. Dit laatste is in een aantal gevallen niet gedaan. Dit is inmiddels hersteld. De conclusie is dat met enige aanvullende activiteiten de afgesproken activiteiten rond de melding van incidenten goed wordt toegepast.

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, WKKGZ 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. In 2021 is de (vertegenwoordigende) ouderraad opgericht en zijn de eerste leden voor deze raad geworven. Vanaf voorjaar 2022 zal de ouderraad operationeel zijn.

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.

Er is binnen de organisatie voldoende aandacht voor de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving.

2.12 Overige interne en externe veranderingen

Wederom was in 2021 sprake van steeds wisselende coronamaatregelen. Ook dit jaar hebben medewerkers weer snel, creatief en adequaat gereageerd op de steeds veranderende regelgeving. Medewerkers hebben zo veel mogelijk thuis gewerkt, als het niet noodzakelijk was om naar de locatie te komen. De directie is wederom zeer tevreden over de flexibiliteit, betrokkenheid en creativiteit van de medewerkers, waardoor we binnen de maatregelen toch een maximale kwaliteit aan begeleiding hebben kunnen bieden.

2.13 Acties uit het vorige kwaliteitsrapport

De kwaliteitsbeoordeling wordt jaarlijks uitgevoerd. In 2021 hebben de volgende verbeteracties plaatsgevonden:

- Het interne auditteam is door een externe adviseur geschoold en daardoor beter voorbereid op de uitvoering van de interne audit;
- Terugkoppeling jongerentevredenheidsonderzoek: in de vragenlijst is geïnformeerd naar wens van de jongeren met betrekking tot de terugkoppeling over het onderzoek. Dit zal begin 2022 plaatsvinden.
- Relatiebeheer en p.r.: er is een projectgroep opgestart waarin afspraken worden gemaakt over de acties met betrekking tot externe communicatie. Dit heeft betrekking op concrete acties (actualiseren website, berichten op social media, productie en presentatie van korte videofilmjes, de 'Appeltjes van Oranje'), maar ook over meer strategische vraagstukken als de externe profilering van de verschillende onderdelen/activiteiten van Prins Heerlijk. Dit heeft ervoor gezorgd dat Prins Heerlijk weer beter zichtbaar is en dat we beter geprofileerd zijn.
- Planning kwaliteitsrapport / directiebeoordeling. Doordat de externe audit dit jaar eerder plaatsvindt, is de planning van de opstelling van het kwaliteitsrapport ook naar voren gehaald. Het definitieve rapport zal in februari opgeleverd worden.
- De ouderraad is in 2021 samengesteld en zal in 2022 voor het eerst operationeel zijn.
- In 2020 en 2021 zijn er veel personele bijeenkomsten niet doorgegaan. In 2022 staat in april het personeelsfeest gepland;
- De overgang naar de nieuwe arbodienst per 1-7-2022 is goed verlopen;
- Het tijdig evalueren, actualiseren en ondertekenen van zorgplannen blijft een aandachtspunt.

3. Algemeen oordeel over het kwaliteitssysteem

Zoals eerder aangegeven is de directie zeer tevreden over hoe de begeleiding is geboden in het afgelopen jaar. Daarnaast is de organisatiecultuur, de betrokkenheid van medewerkers op de jongeren en

de missie van Prins Heerlijk zijn, zeker in deze bijzondere periode, van groot 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.

Het kwaliteitssysteem heeft in dit jaar goed gefunctioneerd. De aandacht voor de gemaakte afspraken en protocollen is goed ingebed binnen de teams.

3.1. Conclusies en maatregelen

Daarmee is nog niet gezegd dat er geen aandachtspunten zijn. Uit de tevredenheidsmetingen bij de jongeren zijn een aantal zaken naar boven gekomen die wel specifieke aandacht vragen. Het leveren van maatwerk in het onderwijs, met name in de zorg, staat op de agenda van het onderwijsteam Zorg en dienstverlening, waarin de docenten van Prins Heerlijk en van ROC Tilburg deelnemen. Bij het team woonbegeleiding is een attentiepunt dat een (beperkt) aantal jongeren aangegeven heeft bij het jongerentevredenheidsonderzoek dat ze te weinig persoonlijke aandacht krijgen. Dit wordt in de teamoverleggen besproken, en waar nodig worden maatregelen genomen.

Een onderwerp waar we in 2021 niet aan toe zijn gekomen door de coronaperikelen is het uitwerken van de impactmetingen van Prins Heerlijk. We zijn hiervoor eind 2021 een samenwerking aangegaan met de Universiteit van Tilburg en de Fontys Hogescholen om dit de komende jaren op te zetten.

Handtekening voor akkoord:

Mw. E. J. Buijze,
directeur/bestuurder

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