

**Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem
Stichting Buitengewoon leren en werken
Prins Heerlijk
2024**

Directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem 2024

Inhoud

1. De jongeren van Prins Heerlijk	4
1.1 Onze jongeren.....	4
1.2 Evaluatie van de begeleiding	4
1.3 Meldingen Incidenten.....	5
1.4 Inspraak & medezeggenschap	5
1.5 Klachten en kritiekgesprekken.....	6
2. Prins Heerlijk medewerkers	7
2.1 Onze medewerkers.....	7
2.2 Functioneren en beoordelen	7
2.3 Ontwikkeling	8
2.4 Inspraak & medezeggenschap medewerkers	9
Medewerker tevredenheidsonderzoek (MTO).....	9
Ondernemingsraad (OR)	9
2.5 Klachten & incidenten	10
2.6 Verzuim en Verloop	11
3. Prins Heerlijk organisatie	11
3.1 Organogram/organisatiemodel en raad van toezicht	11
Kernteam	12
Raad van Toezicht (RvT).....	13
3.2 Jaarplan/teamplannen.....	13
3.3 Financieel management.....	13
3.4 Risicomanagement	13
3.5 RI&E Prins Heerlijk	14
3.6 Systeembeoordeling door directie	14
4. Prins Heerlijk omgeving & samenwerkingspartners	15
4.1 Onze omgeving en samenwerkingspartners.....	15
4.2 Oordeel externe relaties en ketenpartners	15
4.3 Leveranciersbeoordelingen	16
4.4 Externe veranderingen en wet- en regelgeving.....	17
5. Toetsing en beoordeling Prins Heerlijk kwaliteitssysteem	17
5.1 Opvolging bevindingen kwaliteitsrapport 2023.....	17
5.2 Interne audit	18
5.3 Externe audit.....	18
5.4 Beoordeling van het kwaliteitssysteem door de directie	19
Conclusie beoordeling kwaliteitssysteem 2024	19
Maatregelen 2025	20
Bijlage 1: totaal overzicht acties voor 2025.....	21

Inleiding directiebeoordeling van het kwaliteitssysteem

De missie van Stichting Buitengewoon leren en werken - Prins Heerlijk (voortaan: Prins Heerlijk) is participatie en ontplooiing van jongeren met een functiebeperking. 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, werkmethodieken en ondersteunende activiteiten moeten bijdragen aan dit overkoepelende doel van de organisatie. Het is hierbij onze overtuiging dat de betrokkenheid en competenties van onze medewerkers de belangrijkste bepalende factor is bij het realiseren van onze missie. De kwaliteit van de organisatie staat of valt met de betrokkenheid en deskundigheid van onze medewerkers.

Binnen Prins Heerlijk wordt gewerkt met een kwaliteitsmanagementsysteem, dat is gecertificeerd op basis van HKZ Zorg en Welzijn. Dit kwaliteitsmanagementsysteem moet 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.

Voor u ligt de directiebeoordeling waarin de directie van Prins Heerlijk beoordeelt of het kwaliteitsmanagementsysteem werkt zoals bedoeld is en bijdraagt aan de kwaliteit van de begeleiding van de jongeren. Vanuit deze beoordeling vloeien de kwaliteit doelstellingen en mogelijke verbeteracties voort voor 2025.

Deze notitie is opgebouwd uit vier onderdelen, de 'bouwstenen voor kwaliteit' van Prins Heerlijk: onze jongeren, onze medewerkers, onze organisatie en de omgeving & samenwerkingspartners. Voor elke bouwsteen wordt eerst het kwaliteitsmanagementsysteem en de werking daarvan besproken, daarna de relevante kwaliteitsinstrumenten en de resultaten. Ten slotte volgt een oordeel over de werking van het kwaliteitssysteem: zijn de instrumenten op de juiste manier gebruikt en leidt de informatie ook tot gewenste verbetering? Na de bouwstenen van kwaliteit volgt de beschrijving en toetsing van het kwaliteitssysteem op organisatieniveau.

Uit deze beoordeling volgen eventuele maatregelen voor de toekomst met betrekking tot het kwaliteitssysteem. Hierbij kan het gaan om:

- Wijzigingen in het kwaliteitssysteem (instrumenten aanpassen, afschaffen of invoeren).
- Kansen voor verbetering (verbeteracties).
- Middelen (uitbreiding of vermindering van financiële en niet-financiële middelen die t.b.v. het systeem worden ingezet).

1. De jongeren van Prins Heerlijk

1.1 Onze jongeren

De missie van Prins Heerlijk is participatie en ontplooiing van jongeren met een functiebeperking. Hiertoe biedt Prins Heerlijk integrale ondersteuning aan jongeren (16-27 jaar) met ernstige leerproblemen en/of een licht verstandelijke beperking bij hun ontwikkeling gericht op deelname in de maatschappij op het eigen niveau. Integraal betekent dat begeleiding wordt geboden op het gebied van leren, werken, persoonlijke ontwikkeling en wonen. Waar nodig biedt Prins Heerlijk ook (kortdurende) behandeling.

Bij de begeleiding van de jongeren Prins Heerlijk wordt gewerkt volgens het beschreven primair proces. Deze procesbeschrijving wordt periodiek geëvalueerd, net als de andere kwaliteitsdocumenten binnen het Prins Heerlijk kwaliteitssysteem. Daarnaast is de methodiek 'Hoe Prins Heerlijk werkt' uitgewerkt en geïmplementeerd (in 2022). Deze methodiek beschrijft de manier van werken met 'de zeven pijlers van Prins Heerlijk'. Niet als een vastgesteld protocol maar als uitgangspunten bij het ondersteunen van jongeren die voor de verschillende begeleiders van Prins Heerlijk de basis vormen voor hun dagelijkse begeleiding. Deze methodiek is in de afgelopen jaren samen met de medewerkers uitgewerkt, op basis van de successen die bereikt worden in de begeleiding in de verschillende situaties.

1.2 Evaluatie van de begeleiding

Afspraken over de begeleiding worden met de jongere en diens ouders (of familieleden en/of andere wettelijk vertegenwoordigers zoals voogden, bewindvoerders en curatoren) besproken en vastgelegd in het individueel begeleidingsplan (zorgplan). De kwaliteit van de geleverde begeleiding wordt periodiek geëvalueerd in gesprek met genoemde betrokkenen (altijd met goedkeuring van de jongere). Minimaal één keer per jaar wordt de (kwaliteit van de) begeleiding van iedere jongere geëvalueerd, waarin de voortgang op doelen en de groei van jongeren integraal wordt besproken door alle betrokken begeleiders (trajectbegeleider/jobcoach, en waar van toepassing de onderwijsmentor, ambulant (woon)begeleider en gedragsdeskundige) en via voortgangsgesprekken met jongeren/ouders/verzorgers. Maandelijks hebben de verantwoordelijke begeleiders een overleg met hun teamleider en buddy-collega over de ontwikkeling van de jongeren en de begeleiding die geboden wordt. Tijdens dit overleg wordt de voortgang van iedere jongere gemonitord. Medewerkers zijn deskundig in het SMART beschrijven van doelen en het hierop rapporteren. Er wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd in hoeverre doelen uit het zorgplan worden behaald en aanpassingen worden indien nodig ook doorgevoerd.

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.

Werking: de evaluatie van de zorgplannen en de bijstelling ervan wordt gepland en gevolgd via Ons-Wiki, waarin medewerkers hun evaluatieacties vastleggen. De jaarlijkse evaluatie van de zorgplannen vindt in het overgrote deel van de gevallen (tijdig) plaats. De caseloadoverleggen tussen medewerkers en teamleiders hebben vooral de functie van het onderling sparren over de beste aanpak voor de meer complexe begeleidingsvragen en dragen bij aan de bewaking en bevordering van de

kwaliteit van begeleiden. De mdo's dragen bij aan het zoeken naar de beste werkwijze bij de complexere begeleidingsvraagstukken.

1.3 Meldingen Incidenten

Er wordt gebruik gemaakt van een vast stappenplan bij melding van een incident met een bijbehorend formulier. Er is een specifieke procedure voor meldingen van seksuele intimidatie en misbruik (Handelingsprotocol (bij vermoeden van) seksuele intimidatie en seksueel misbruik). Tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling wordt de lijst met incidenten die gemeld zijn besproken. Binnen het kernteam worden de beleidsmatige maatregelen besproken.

Het doel van het melden, registreren en analyseren van incidenten van de jongeren is:

- Jongeren moeten zich veilig voelen.
- We willen snel en adequaat reageren als een incident zich voordoet.
- We willen leren van incidenten.
- We willen vermijdbare incidenten zoveel mogelijk voorkomen.

Meting: in 2024 zijn 9 incidentmeldingen met betrekking tot de jongeren gedaan en geregistreerd. Calamiteiten hebben er niet plaatsgevonden.

Werking: het proces van melding van incidenten verloopt goed, maar bij de externe audit 2024 is vastgesteld dat het proces rondom het leren van situaties beter ingericht kon worden. Voorheen werden de incidenten jaarlijks met de directie besproken maar was er geen proces beschreven over hoe de teams konden leren van de incidenten. Er is een plan van aanpak opgesteld en het proces is nu aangepast. Voortaan zal minimaal eens per jaar de lering uit incidenten geagendeerd en besproken worden in het kernteam. De lering en acties vanuit dit jaarlijkse overleg worden door de teamleiders besproken in hun eigen team. Wanneer zich door het jaar heen incidenten voordoen waarvoor het van belang is dat deze direct binnen het kernteam en in de teams besproken worden, dan worden deze geagendeerd. Er is een analyse gemaakt van verbeterpunten in het proces en deze zijn uitgerold in de organisatie. In oktober 2024 zijn de incidenten en de lering/acties hieruit in het kernteam besproken en in november en december 2024 heeft de terugkoppeling en bespreking in de teams plaatsgevonden.

Acties melding incidenten systeem voor 2025:

- Jaarlijks bespreken van de incidenten in het kernteam en in de teams.
- Het formulier 'Melding incidenten' aanpassen zodat deze handzamer en gebruiksvriendelijker is.
- De kennis van medewerkers over werken met het 'Handelingsprotocol bij (uitspraken over) suicide' opfrissen.

1.4 Inspraak & medezeggenschap

In de werkwijze (pijlers) van Prins Heerlijk staan voor de jongeren begrippen als 'ontwikkeling, eigen regie, verantwoordelijkheid op eigen niveau, welzijn, zelfwaardering en meedoen' centraal. Het goed luisteren en kijken naar wat de jongere vraagt en nodig heeft, krijgt in de begeleiding dan ook een grote rol. Bij de invulling van de begeleiding is de mening van de jongere zelf van groot belang, en ook ingebed in de manier waarop de begeleiding is ingericht. Op individueel niveau in de directe dagelijkse praktijk, op de woning in een huisvergadering, tijdens het werkoverleg op locatie wordt dit ingevuld.

Daarnaast is er ook een aantal formele instrumenten die toegepast worden om de inspraak van jongeren vorm te geven:

- 1) Durf te vragen sessies: minimaal zes keer per jaar komt de directie op locatie om jongeren te spreken over wat ze goed en minder goed vinden bij Prins Heerlijk, de zogenaamde “Durf te vragen” sessies. In deze gesprekken wordt de tevredenheid van jongeren met Prins Heerlijk op kwalitatieve wijze gemeten. Het verslag van deze bijeenkomsten wordt teruggekoppeld aan de deelnemers, besproken met de betrokken collega’s en teamleiders, en geagendeerd in het directieoverleg en in het kernteam, waarna eventuele bijsturing plaatsvindt. Deze sessies zijn een belangrijk inspraakinstrument op het niveau van de jongeren.
- 2) Jongerentevredenheidsonderzoek: dit onderzoek wordt tweejaarlijks uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de kwaliteitsmedewerker. De resultaten van het onderzoek worden besproken binnen de teams. Op basis van het onderzoek worden verbeterpunten geformuleerd en uitgevoerd. Ook worden er klanttevredenheidsonderzoeken gedaan in opdracht van het UWV bij jongeren die een begeleidingsarrangement hebben vanuit het UWV.
- 3) Ouderraad: via de ouderraad is binnen Prins Heerlijk invulling gegeven aan de aangepaste wetgeving op het gebied van cliëntparticipatie, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018). Op basis van onze visie op inspraak en medezeggenschap is in 2021 een ouderraad samengesteld. Deze raad is een vertegenwoordiging van de jongeren.

Meting: de ‘Durf te vragen’ sessies hebben een kwalitatief karakter. Er hebben vijf sessies plaatsgevonden in 2024. De verslagen zijn besproken met de betrokken medewerkers en teamleiders en in het directieteam en het kernteam. Eventuele actiepunten zijn opgepakt.

Het jongerentevredenheidsonderzoek staat in 2025 op de agenda.

De ouderraad is in 2024 drie keer bij elkaar gekomen. Twee reguliere bijeenkomsten en één extra vergadering. Deze laatste was er op gericht een advies te formuleren vanuit de ouderraad aan de directie op de opgestelde profielschets van directeur/bestuurder die geworven gaat worden bij Prins Heerlijk. De voorzitter van de raad van toezicht (tevens voorzitter selectiecommissie nieuwe directeur/bestuurder) was daarbij aanwezig. De directie is aanwezig bij de vergaderingen van de ouderraad. De verslagen van de ouderraad vergaderingen worden in het directieoverleg geagendeerd, en eventuele acties worden daar uitgezet. In 2024 heeft dit niet geleid tot specifieke acties.

Werking: de inspraak en betrokkenheid van de jongeren bij hun begeleiding is goed geborgd. Primair in de werkmethodiek van Prins Heerlijk, maar ook in de gebruikte instrumenten. Met name de ‘Durf te vragen’-sessies leveren signalen op over verbetermogelijkheden en aandachtspunten. Het jongerentevredenheidsonderzoek levert veelal wat minder specifieke informatie op, maar schetst een goed beeld van de algemene mening van jongeren over de begeleiding. De jongeren zijn in het algemeen erg positief over de begeleiding die geboden wordt.

Acties Inspraak en medezeggenschap jongeren voor 2025:

- Onderzoeken of er een betere manier is om de mening van jongeren over de begeleiding goed in beeld te brengen dan het bestaande jongerentevredenheidsonderzoek.

1.5 Klachten en kritiekgesprekken

Als jongeren of hun vertegenwoordigers (ouders/verzorgers) ontevreden zijn over de begeleiding van Prins Heerlijk, wordt deze in eerste instantie met de klager besproken door de begeleiders, een collega en/of teamleider en/of directie en wordt getracht de klacht op basis van een gesprek en eventuele maatregelen op te lossen. Blijft de klacht gehandhaafd of wil men direct een formele klacht indienen, dan treedt het formele klachtenreglement in werking via de klachtencommissie. Prins Heerlijk

kent een onafhankelijke klachtencommissie die conform het klachtenreglement werkt. De klachtencommissie komt minimaal één keer per jaar samen.

Het is ook mogelijk dat signalen van onvrede of incidenten met en tussen jongeren via andere wegen bekend worden, zoals via begeleiders, gedragsdeskundigen of teamleiders. Signalen over onvrede worden altijd serieus genomen en ook dit kan leiden tot een kritiekgesprek. In het directieoverleg worden alle gevoerde kritiekgesprekken besproken.

Prins Heerlijk kent ook twee vertrouwenspersonen, die laagdrempelig toegankelijk zijn voor jongeren (en medewerkers van Prins Heerlijk) wanneer zij dit willen of nodig hebben.

Meting: in 2024 zijn geen klachten ingediend bij de klachtencommissie. Er zijn evenmin kritiekgesprekken aangevraagd/gevoerd.

De twee vertrouwenspersonen zijn niet benaderd door jongeren in 2024. Hierbij is wel de vraag of jongeren voldoende op de hoogte zijn van het bestaan van de vertrouwenspersonen, wie dat zijn, en hoe zij bereikbaar zijn.

Werking: de manier waarop binnen Prins Heerlijk met kritiekgesprekken en klachten omgegaan wordt werkt goed. In vrijwel alle gevallen leidt het voeren van een gesprek, eventueel met aanwezigheid van een directielid tot het oplossen het probleem.

Acties klachten en kritiekgesprekken jongeren voor 2025:

- De bekendheid van de vertrouwenspersonen voor jongeren vergroten.

2. Prins Heerlijk medewerkers

2.1 Onze medewerkers

Zoals eerder in dit verslag al aangegeven is, is het onze overtuiging dat de betrokkenheid en competenties van onze medewerkers de belangrijkste bepalende factor is bij het realiseren van onze missie. Prins Heerlijk heeft op dit moment 101 medewerkers. Er zijn op dit moment 5 stagiaires.

2.2 Functioneren en beoordelen

De kwaliteit van werken van medewerkers valt onder verantwoordelijkheid van de teamleiders en de directie. Het professioneel handelen van medewerkers wordt versterkt en geëvalueerd door:

- de reguliere werkoverleggen tussen medewerker en teamleider;
- de casuïstiekbespreking binnen teams of binnen collegiale samenwerking;
- de jaarlijkse evaluatiegesprekken.

Iedere medewerker heeft jaarlijks een evaluatiegesprek met zijn of haar leidinggevende. Deze evaluatiegesprekken geven input en feedback op het functioneren. Voor de voorbereiding van de evaluatiegesprekken zijn formulieren beschikbaar waar medewerkers en leidinggevend gebruik van kunnen maken. Ook kan op verzoek van de medewerker of de leidinggevende gebruik gemaakt worden van een 360 graden feedback methodiek.

Werkbesprekingen worden gedaan waar nodig, t.b.v. afstemming en overleg. Tweemaal per jaar wordt in beeld gebracht of de evaluatiegesprekken gevoerd zijn.

Werking: de werkoverleggen vinden binnen de teams op verschillende manieren plaats, afhankelijk van de behoefte en afspraken die binnen de teams gemaakt zijn. Medewerkers zijn goed in beeld bij de teamleiders en via die lijn ook bij de directie.

Alle medewerkers binnen Prins Heerlijk hebben een evaluatiegesprek gehad. De verslagen van de evaluatiegesprekken worden gedeeld met de directie, ook omdat er veelal een voorstel voor de aanpassing van de arbeidsvoorwaarden in is opgenomen. De directie leest de verslagen en beoordeelt en accordeert de salarisvoorstellen. De conclusie is dat de evaluatiegesprekken op een goede manier gehouden worden.

2.3 Ontwikkeling

De professionele ontwikkeling van medewerkers van Prins Heerlijk wordt gestimuleerd door:

- Interne en externe deskundigheidsbevordering.
- Intervisie binnen teams en tussen teams.
- Het werken met een buddysysteem.

Door middel van deskundigheidsbevordering wordt gezorgd dat medewerkers op de hoogte zijn en blijven van de belangrijkste thema's. Deskundigheidsbevordering zorgt niet alleen voor actuele kennis bij de medewerkers, maar draagt ook bij aan motivatie en betrokkenheid. Intervisie tussen collega's draagt bij aan de professionaliteit van de medewerkers. Nieuwe medewerkers worden gekoppeld aan een buddy die hen inwerkt. Trajectbegeleiders werken ook met een buddysysteem. Zij zorgen dat buddy's elkaars caseload kennen, sparren samen en kunnen bij elkaar terecht met vragen.

De deskundigheidsbevordering van medewerkers wordt gestimuleerd door externe opleiding en training aan te bieden. Vanaf 2021 is er ook een intern trainingsprogramma onder de vlag van de Prins Heerlijk Academie. Een aantal programma's voor trainingen voor (nieuwe) medewerkers zijn op een toegankelijke manier (film, podcast, standaard leermateriaal) uitgewerkt, zodat medewerkers hier op een laagdrempelige manier gebruik van kunnen maken.

Sinds medio 2022 is er een methodiekbeschrijving binnen Prins Heerlijk (Hoe werkt Prins Heerlijk?) beschikbaar voor alle nieuwe en bestaande medewerkers. In deze methodiekbeschrijving worden de pijlers van begeleiding beschreven. Deze pijlers worden gebruikt als methode om de belangrijkste uitgangspunten bij de invulling van de activiteiten binnen Prins Heerlijk over te brengen op alle medewerkers. Het doel van deze beschrijving en bijbehorende training is de missie en gewenste werkwijze van Prins Heerlijk eenduidig en helder over te brengen naar medewerkers, zodat dit de continuïteit van de kwaliteit van de organisatie waarborgt.

Meting: op dit moment zijn er 18 trainingen beschikbaar in de Prins Heerlijk Academie. Er hebben in 2024 15 bijeenkomsten plaatsgevonden. Voor elke bijeenkomst ontvangen de medewerkers een module die hen voorbereid op de bijeenkomst. Daarnaast is er aandacht voor de transfer, zodat de opgedane kennis en ervaring ook ingezet wordt. Na elke training wordt een feedbackformulier ingevuld. Hierbij geven de medewerkers de training een cijfer voor hoeveel nut de bijeenkomst voor hen had. Afgelopen jaar hebben de bijeenkomsten een gemiddeld rapportcijfer van 8,4 gekregen.

Het initiatief voor het volgen van een externe opleiding of programma kan bij de medewerker zelf liggen, of op advies van de leidinggevende plaatsvinden. In vrijwel alle gevallen wordt de vraag vanuit de medewerker positief beantwoord. In sommige gevallen zijn er wel afwegingen van beschikbare tijd voor de medewerker of de kosten van de opleiding waardoor een andere invulling wordt gegeven aan de vraag.

Vanuit de interne audit in 2024 kwam naar voren dat medewerkers ervaren dat er veel (maatwerk) mogelijk is met betrekking tot scholing en dat dit ook tijdens evaluatiegesprekken wordt besproken met de teamleider. Wel wordt ervaren dat het soms lastig is om hier tijd voor vrij te maken door werkprioriteiten. Het buddysysteem en intervisiesysteem wordt als waardevol ervaren door medewerkers.

Werking: er is enthousiasme bij medewerkers om deel te nemen aan de trainingen van de Prins Heerlijk Academie en ook steeds meer medewerkers vinden het leuk om vanuit hun eigen expertise of interessegebied als trainer voor de Prins Heerlijk Academie aan de slag te gaan.

De diversiteit in onderwerpen, de praktische insteek van de bijeenkomsten, de verscheidenheid van collega's uit verschillende teams wordt het meest gewaardeerd door de deelnemende medewerkers. Medewerkers waarderen het dat ze een bewijs van deelname ontvangen. Vanuit de interne audit in 2024 kwam naar voren dat vervolgtrainingen gemist worden bij de Prins Heerlijk Academie. In 2025 wordt gewerkt aan het verder uitbreiden van nieuwe en verdiepende thema bijeenkomsten. Daarnaast worden de bestaande basisonderwerpen geëvalueerd en vernieuwd.

Intervisie wordt door medewerkers positief ervaren. Het delen en samen leren wordt gewaardeerd. Er wordt aandacht besteed aan kwalitatief goede intervisie, onder andere door het organiseren van een bijeenkomst vanuit de Prins Heerlijk Academie.

De externe opleidingen worden over het algemeen ook als zeer zinvol en inhoudelijk waardevol gezien.

Acties ontwikkeling personeel voor 2025:

- Het aanbod van de Prins Heerlijk Academie verder uitbreiden met nieuwe verdiepingsthema's.
- De basisthema's van de Prins Heerlijk Academie worden geëvalueerd en vernieuwd.
- De methodiek rondom de trainingen van de Prins Heerlijk Academie wordt beschreven (wat, hoe en waarom).
- Het aanbod van de Prins Heerlijk Academie zal toegankelijker in beeld gebracht worden voor alle medewerkers, zodat altijd zichtbaar is welk trainingsaanbod op de planning staat, en welke nieuwe trainingen er zijn.

2.4 Inspraak & medezeggenschap medewerkers

Prins Heerlijk kent een teamstructuur waarbinnen de actieve betrokkenheid en inspraak van medewerkers wordt gewaardeerd en gestimuleerd. De realisatie van de doelen binnen een team is een verantwoordelijkheid van het hele team, waarbij de teamleider het team vooral faciliteert om dit mogelijk te maken. Van medewerkers wordt verwacht dat zij hun bijdrage leveren aan het vormgeven en realiseren van de organisatiedoelen, en dat zij, binnen hun mogelijkheden, ook bijdragen aan de verbetering van de werkwijze. Elk team maakt jaarlijks een teamplan, waarin de doelstellingen en resultaten van het team wordt uitgewerkt, en de taakverdeling binnen het team wordt beschreven.

Medewerker tevredenheidsonderzoek (mto)

Elke 3 jaar wordt een mto uitgevoerd. Op basis van dit onderzoek wordt een plan van aanpak opgesteld met verbetermaatregelen. De uitkomsten van het medewerker tevredenheidsonderzoek en het plan van aanpak worden besproken met de ondernemingsraad, visieteam en kernteam.

Meting: In 2022 heeft het medewerker tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Dit wordt in 2025 weer uitgevoerd.

Ondernemingsraad (OR)

Prins Heerlijk kent sinds 2017 een ondernemingsraad die de medewerkers vertegenwoordigt in overleg met de directie. De ondernemingsraad kent een eigen reglement en werkwijze die vastgelegd is in het jaarplan van de OR.

Meting: De OR is in 2024 dertien keer bij elkaar gekomen en de overlegvergadering (OV) tussen directie en OR heeft twaalf keer plaatsgevonden. Onderstaande onderwerpen zijn door de OR en directie behandeld:

- Positief advies op jaarplan en begroting 2024

- Projectplan Park Zuiderhout
- Vitalis Wilgenhof
- Viva Engage en/of SharePoint
- Gebruik communicatiemiddelen
- Thema werkplezier
- Instemmingsaanvraag aanpassing eigen bijdrage auto
- Toekomstbestendige organisatie / organisatie ontwikkelingen / nieuwe bestuurder
- Loonruimte en inzet hiervan in 2025
- Doorkijk naar begroting 2025

Werking: de samenwerking tussen OR en directie verloopt in de basis goed. Samen is er gekeken naar een meer passende overlegstructuur, zowel in frequentie als in duur. De structuur in thema's is in een jaaroverzicht opgenomen. Het ontbreekt daarin nog aan het zogenoemde artikel 24 overleg (overleg met aanwezigheid van leden van de raad van toezicht).

Tevens zou het prettig zijn als er meer voorspelbaarheid en structuur zou zitten in de afhandeling van instemmings- en adviesaanvragen: Prins Heerlijk is een flexibele organisatie waarin snel besluiten worden genomen en de OR-leden geven aan dat zij het gevoel hebben soms achter de feiten aan te lopen. Stukken worden voor hun gevoel met enige regelmaat (te) laat aangeleverd en besluiten lijken reeds genomen alvorens de OR goed gehoord is.

De directie neemt de vragen die de OR stelt serieus en is daarin een prettige samenwerkingspartner die altijd openstaat voor de dialoog. De directie is laagdrempelig te benaderen en heeft het belang van de jongeren en medewerkers altijd voorop staan.

Acties Inspiraak en medezeggenschap medewerkers voor 2025:

- Tijdig informeren en betrekken van de OR bij besluiten die onder het instemmings- of adviesrecht vallen.
- Tijdig plannen van overleggen waarbij leden van de RvT aanwezig zijn.

2.5 Klachten & incidenten

Medewerkers kunnen klachten of opmerkingen altijd bespreken met de teamleider. Ook kan dit met de directie worden besproken. Prins Heerlijk kent voor medewerkers ook een vertrouwenspersoon (twee medewerkers binnen Prins Heerlijk hebben deze rol). Als een medewerker vindt dat Prins Heerlijk zijn belangen in de arbeidssituatie schaadt, kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Daarnaast kent Prins Heerlijk een procedure Melding Incidenten Medewerkers.

Meting: de vertrouwenspersonen zijn in 2024 tweemaal in deze functie door een medewerker benaderd.

Werking: ondanks dat er geen grote aantallen gebruik maken de vertrouwenspersonen, is het gevoel van de vertrouwenspersonen wel dat de organisatie goed weet dat zij deze rol bekleden en dat ze benaderbaar zijn. In 2025 zal hun rol en het proces van melding incidenten weer extra onder de aandacht van medewerkers worden gebracht in verband met de nieuwe klokkenluiderswetgeving. Dit is een mooie aanleiding om de vertrouwenspersoon rol weer duidelijk in de organisatie neer te zetten.

Verder is de ervaring dat er weinig drempels zijn voor medewerkers om zaken bespreekbaar te maken met de teamleider of met de directie en dat er een gezond en veilig werkklimaat heerst binnen de organisatie.

Acties klachten & incidenten medewerkers voor 2025:

- Eén van de vertrouwenspersonen volgt de opleiding vertrouwenspersoon.
- Zichtbaarheid van de vertrouwenspersonen vergroten binnen de organisatie.

2.6 Verzuim en verloop

De betrokkenheid van medewerkers bij de jongeren, collega's en de organisatie is hoog. Hierin wordt door de organisatie veel in geïnvesteerd. Dit leidt al jaren tot een relatief laag ziekteverzuim. In de afgelopen jaren is het verzuim wel gestegen. Er zijn in 2024 een aantal collega's langdurig ziek geweest. Een aantal collega's heeft te maken met fysieke redenen voor verzuim, bij anderen speelt een combinatie van verschillende factoren. In de loop van 2024 konden de langdurig zieke collega's gelukkig weer gaan opbouwen in uren en werkzaamheden, waardoor ook 4 collega's met langdurig verzuim beter gemeld konden worden.

Bij einde dienstverband wordt een exitgesprek gehouden.

Meting: het eerste kwartaal van 2024 hadden we een verzuimpercentage van gemiddeld 6,39%. De opvolgende kwartalen was het gemiddeld 5,12 %, 4,10% en 6,10%. Het gemiddelde verzuimcijfer is hiermee 5,45%. Vorig jaar was dit gemiddeld 6,05%. Hiermee zitten we lager dan de gemiddelde verzuimcijfers in de zorg.

In 2024 zijn er 10 medewerkers vertrokken bij Prins Heerlijk. Van deze 10 waren er 3 al ruim 10 jaar in dienst en hebben een andere inhoudelijke uitdaging gevonden. Ook de andere collega's, variërend van 2 tot 8 jaar in dienst hebben op basis van hun persoonlijke interesses of praktische factoren een andere baan gevonden.

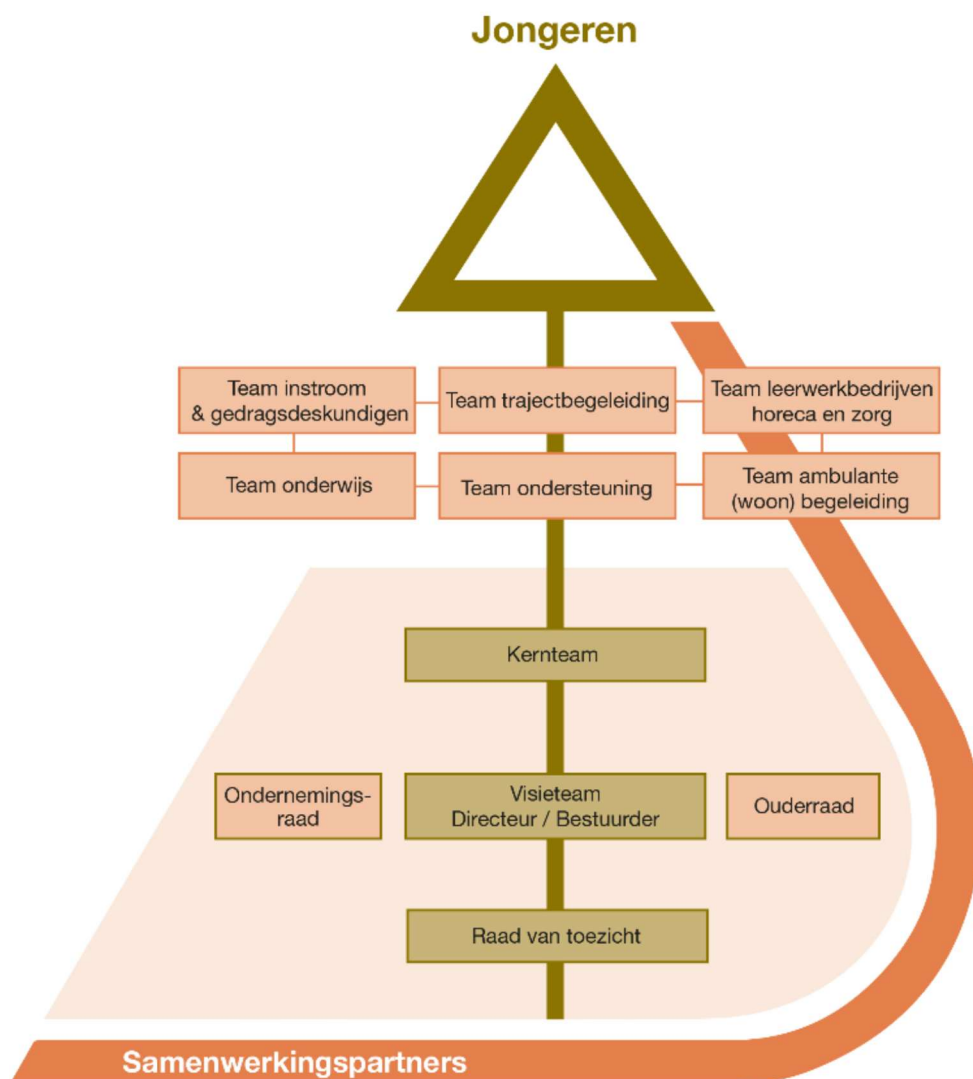
Werking: we hebben afgelopen jaar te maken gehad met een lager ziekteverzuim dan vorig jaar. Er wordt goed contact onderhouden met zieke medewerkers en gekeken naar mogelijkheden om (deels) aan de slag te gaan. We vinden nog steeds goede medewerkers. In een arbeidsmarkt waarin medewerkers veel mogelijkheden hebben, zijn we trots op de gemiddeld lange duur van de arbeidsovereenkomsten.

3. Prins Heerlijk organisatie

3.1 Organogram/organisatiemodel en raad van toezicht

In 2025 zal een bestuurswisseling plaatsvinden. Dit is een proces wat zorgvuldig verloopt in samenwerking tussen de raad van toezicht, ondernemingsraad, kernteam en ouderraad. Dit proces wordt volgens een stappenplan uitgevoerd. Vooruitlopend op de situatie waarbij van een tweehoofdig bestuur naar een eenhoofdig bestuur wordt gegaan zijn er in kwartaal 4 van 2024 al aantal wijzigingen in de organisatie aangebracht. Er heeft een andere indeling van de teams plaatsgevonden en de besluitvormingsstructuur is gewijzigd door de invoering van het visieteam, een bestuurlijk adviesteam dat de bestuurder adviseert bij de besluitvorming binnen Prins Heerlijk.

Zie onder het aangepaste organogram van Prins Heerlijk. Zoals aangegeven in paragraaf 2.4 bij inspraak & medezeggenschap van de medewerkers is en blijft Prins Heerlijk een platte organisatie die uitgaat van zelf- en medesturen van teams.



Kernteam

In 2023 heeft er een herindeling van rollen en verantwoordelijkheden plaatsgevonden die in 2024 is ingebed. Vanuit het succes van die aanpassing (samenvoegen teams Onderwijs zorg en dienstverlening en team Onderwijs horeca en detailhandel) is in november 2024 de vervolgstap genomen om ook de samenvoeging van zorg en dienstverlening en van horeca en detailhandel te maken voor de team trajectbegeleiding en team werkbedrijven.

Visieteam

Besluitvorming over het beleid van Prins Heerlijk vond voorheen plaats in het directieteam. Dit overleg is in november 2024 veranderd in een 'visieteam', waarin naast de (toekomstige) directeur bestuurder(s) vier medewerkers zitting hebben met ieder een eigen thema verantwoordelijkheid: personeel, financiën, begeleiding & bedrijfsvoering en innovatie. De themaverantwoordelijken adviseren de bestuurder/directie. Besluiten worden door het visieteam gezamenlijk genomen, waarbij de eindverantwoordelijkheid bij de directeur/bestuurder(s) ligt. Het visieteam is verantwoordelijk voor het bewaken van de missie en visie van Prins Heerlijk, en voor de besluitvorming over zaken op organisatieniveau. Met het visieteam willen we ervoor zorgen dat de opgedane kennis, ervaring en betrokkenheid met de jongeren ook in de toekomst goed geborgd is binnen de organisatie.

Raad van Toezicht (RvT)

De RvT is in 2024 6 maal bij elkaar gekomen. De RvT heeft 5 reguliere kwartaalvergaderingen gehouden, waarin jaarplan, begroting, jaarverslag, jaarrekening, voortgangsrapportages en andere relevante thema's besproken worden, en één themavergadering/zelfevaluatie van de RvT. Daarnaast is de auditcommissie RvT twee keer bij elkaar gekomen in 2024.

Acties organisatiemodel Prins Heerlijk voor 2025:

- Evaluatie werking herindeling teams en werking visieteam.
- Selectie van en overdracht naar nieuwe bestuurder.

3.2 Jaarplan en teamplannen

Het jaarplan voor Prins Heerlijk wordt jaarlijks opgesteld door het kernteam. Nadat de hoofdlijnen van het jaarplan zijn besproken en vastgesteld, wordt binnen elk team een teamplan uitgewerkt. Deze teamplannen kunnen ook weer input opleveren voor het definitieve jaarplan. Het jaarplan wordt vastgesteld door de directie en daarna door de raad van toezicht (RvT).

Elk kwartaal wordt een voortgangsrapportage opgesteld door de directie, waarin de inhoudelijke en financiële voortgang met betrekking tot de uitvoering van het jaarplan wordt geëvalueerd en indien nodig wordt bijgesteld. Zo wordt door het jaar heen zicht gehouden op de voortgang en worden waar nodig maatregelen getroffen om bij te sturen. In de jaarrekening en het jaarverslag wordt jaarlijks verantwoording afgelegd over de activiteiten van de stichting op inhoudelijk en financieel gebied.

Werking: het opstellen van het jaarplan van 2024 heeft plaatsgevonden volgens het hierboven beschreven proces.

De RvT heeft de uitvoering van het jaarplan ieder kwartaal geëvalueerd. Er heeft geen bijstelling plaatsgevonden van de uitvoering van het jaarplan maar er is wel kennis gedeeld en advies gegeven over hoe de uitvoering van het jaarplan tot het beste resultaat zou kunnen leiden. Deze inzichten en adviezen zijn door de directie ter harte genomen en worden als zeer waardevol ervaren. Als kleine organisatie en directie is het nuttig de RvT als klankbord en sparringpartner te ervaren in het nastreven van de missie van de organisatie.

3.3 Financieel management

Op maand- en kwartaalbasis wordt financiële managementinformatie opgesteld en besproken met de directie, de teamleiders en het kernteam en op kwartaalbasis met de OR en raad van toezicht. Waar nodig worden ad hoc financiële analyses gemaakt voor dieper inzicht in de financiële situatie van de organisatie of bepaalde projecten. De financiële administratie wordt dagelijks bijgehouden in lijn met wet- en regelgeving. Jaarlijks wordt de jaarrekening opgesteld. Deze wordt, net als het jaarverslag en directiebeoordeling gepubliceerd op www.prinsheerlijk.nl.

Meting: de opstelling en bespreking van de rapportages en financiële administratie heeft plaatsgevonden in 2024 volgens het proces en heeft voldaan aan de wet- en regelgeving. De verantwoording levering zorg en de controle van de boekhouding over 2023 heeft een positieve verklaring ontvangen vanuit de accountant (werkzaamheden plaatsgevonden in 2024) en de interim controle over januari tot en met augustus 2024 in november 2024 had een positief oordeel.

Werking: in 2024 is het interne controle plan uitgevoerd door de businesscontroller en resultaten zijn besproken met de externe accountant en RvT.

3.4 Risicomanagement

De organisatie brede risico-inventarisatie en -beoordeling vindt periodiek plaats in het kernteam, minimaal jaarlijks. Bij het opstellen van de teamplannen en het jaarplan is aandacht voor potentiële

risico's en bij de evaluatiemomenten door het jaar heen wordt met het team gezien hoe de risico's zich ontwikkelen, welke verbetermaatregelen nodig zijn. Dit wordt tevens in het kernteam besproken.

Meting: de organisatie risicobeoordeling heeft in november 2024 plaatsgevonden. Deze analyse is met het nieuwe kern- en visieteam opgesteld. De uitkomst is als input in de jaarplannen voor 2024 meegenomen.

Werking: de methode biedt een duidelijke visuele en overzichtelijke aanpak voor het in kaart brengen van risico's en het bepalen van de nodige opvolgacties. De methodiek is uitgevoerd door het kernteam onder begeleiding van de businesscontroller en draagt bij aan het meer systematisch aandacht houden voor de risico's binnen de organisatie.

Vanuit deze jaarplannen zal aan elk geïdentificeerd risico een kernteamlid gekoppeld worden die verantwoordelijk is voor het opvolgen en uitvoeren van de geïdentificeerde risico preventieve en mitigerende acties. Dit werd voorheen niet gedaan maar is nu als procesverbetering vastgesteld.

Acties risicomanagement voor 2025:

- Per risico een kernteamlid als actie eigenaar benoemen. Deze actie eigenaars moeten zorgdragen dat de preventieve en mitigerende acties worden uitgevoerd. Ook zal deze zorgen dat de acties actueel en compleet zijn om het risico optimaal te beheersen.

3.5 Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) Prins Heerlijk

De risico's op het gebied van Arbo en BHV worden per werklocatie getoetst in een RI&E. Met een RI&E brengt Prins Heerlijk arbeidsrisico's in kaart. De preventiemedewerker(s) zijn hier nauw bij betrokken. De uitkomsten van deze inventarisaties worden met het visieteam besproken en vormen de basis voor het plan van aanpak RI&E, waarin verbetermaatregelen zijn opgenomen. De OR wordt hier ook in betrokken.

Meting: uit de RI&E's zijn geen significante risico's naar voren gekomen. De actiepunten vanuit de RI&E's zijn opgevolgd en afgerond door de preventiemedewerkers.

Werking: het is duidelijk binnen Prins Heerlijk wie verantwoordelijk is, de preventiemedewerkers zijn bekend met de procedure en acties die zij moeten nemen. Ondanks dat er geen grote risico's uit de RI&E's zijn gekomen, kwamen er altijd wel kleine verbeterpunten uit die leiden tot een veiligere werk, leer- en woonomgeving voor onze medewerkers en jongeren. Dit maakt dat de begeleiding van de jongeren veilig en kwalitatief goed kan plaatsvinden op de Prins Heerlijk locaties. De toegepaste RI&E methodiek is een standaard in de sector zorg en welzijn. Voor 2025 zal het plan van aanpak herzien moeten worden, zodat de RI&E weer aan de aangepaste wet- en regelgeving voldoet. In kwartaal 4 van 2024 is gestart met oriënterende gesprekken met arbodiensten om tot de selectie van een nieuwe arbo-deskundige dienstverlener te komen om het RI&E plan van aanpak in 2025 op te stellen en de RI&E te herzien.

Acties RI&E systeem voor 2025:

- Selectie nieuwe RI&E arbo-deskundige dienstverlener.
- Opstellen nieuw plan van aanpak RI&E, toetsing RI&E, opvolging nieuwe bevindingen RI&E.

3.6 Systeembeoordeling door directie

Jaarlijks wordt een systeembeoordeling uitgevoerd. In de systeembeoordeling staat de werking van het kwaliteitssysteem als geheel centraal.

Meting: in de in 2022 herziene vorm van de directiebeoordeling wordt gelet of de invalshoek op de organisatie als geheel en de werking van het kwaliteitsmanagementsysteem. Uit de externe audit 2024 kwam naar voren dat de invalshoek van het rapport op orde is, maar dat er ruimte voor verbetering is door inzichtelijk te maken hoe verbeterpunten vertaald worden naar concrete acties.

Werking: de directiebeoordeling in de nieuwe vorm richt zich meer op de beoordeling van hoe het kwaliteitssysteem bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie. Deze manier van beoordeling voelt als een waardevolle verandering voor de directie en leidt tot een duidelijke conclusie en concreet plan van aanpak en doelstellingen voor 2025 ter verbetering van de werking van het kwaliteitssysteem. De bevinding van de externe audit 2024 is meegenomen in deze huidige versie van de directiebeoordeling, deze moet nog beoordeeld worden tijdens de externe audit 2025.

4. Prins Heerlijk omgeving & samenwerkingspartners

4.1 Onze omgeving en samenwerkingspartners

Het is cruciaal voor Prins Heerlijk om nauw contact en zicht te houden om de externe omgeving. Deze samenwerkingspartners maar ook andere externe invloeden maken het behalen van de doelstellingen van Prins Heerlijk mogelijk of vormen een risico hierop.

4.2 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 Q3 2024 is het laatste overleg geweest met zowel VGZ midden Brabant als met CZ Zorgkantoor West-Brabant.
- Gemeenten (WMO, Jeugdwet, Scholing en Participatiewet): Prins Heerlijk heeft contracten met veel gemeenten, het is wisselend per gemeente welke contactmomenten er zijn. Per jongere worden keukentafelgesprekken gevoerd en vinden evaluaties plaats van de geleverde zorg. Daarnaast vinden er op contractniveau evaluatiegesprekken plaats met accountmanagers van gemeenten waar we intensief mee samenwerken.
- Yonder: met Yonder is een regiegroep actief waarin de verantwoordelijke directeuren en de projectleiding van de opleidingen viermaal per jaar bij elkaar komen om de samenwerking te evalueren en bij te sturen. Dit overleg heeft driemaal plaatsgevonden in 2024.
- De Rooi Pannen: een stuurgroep waarin de betrokken directeuren van de opleiding en de directie van Prins Heerlijk zitting hebben komt vier keer per jaar in verschillende samenstellingen bij elkaar. Door ziekte van een directeur bij De Rooi Pannen heeft het stuurgroepoverleg in 2024 maar twee keer plaatsgevonden.
- Werkgevers: in de zorg is een adviesgroep ingericht waarin naast de directeuren van opleidingsinstituten ook vertegenwoordigers van een aantal grotere werkgevers zitting hebben. Deze adviesgroep is in 2024 eenmaal bij elkaar gekomen. Daarnaast wordt er in de zorg en in de horeca voor werkbegeleiders van de jongeren bij werkgevers een leermeester dag gehouden en wordt een werkbegeleiderscursus aangeboden. Deze hebben ook in 2024 plaatsgevonden.
- UWV re-integratie, scholing en voorzieningen: drie accountgesprekken hebben plaatsgevonden met de accountant manager scholing en accountmanager re-integratie en accountmanager Jobcoachvoorzieningen.
- Het Laar/Park Zuiderhout: op deze twee locaties is een team van Hulpkrachten werkzaam. Twee keer per jaar wordt er een evaluatiegesprek op bestuurlijk niveau gehouden.
- Vitalis: op locatie Wilgenhof is een Prins Heerlijk leslocatie in de zorg en dienstverlening gevestigd en vanaf 2025 zal hier ook gestart worden met een hulpkrachtenteam. Twee keer per jaar wordt er een evaluatiegesprek op bestuurlijk niveau gehouden.

- De Wever/Satijnhof: het restaurant De Patroon is gevestigd in de vestiging Satijnhof van zorgorganisatie De Wever. Ook is hier een hulpkrachtenteam gevestigd. Elk kwartaal worden de ontwikkelingen rondom De Patroon besproken.
- Projectoverleg Kwilt (TBV Wonen, De Wever): rondom het zorgbuurthuis De Patroon wordt het project Kwilt uitgevoerd, waarin naast Prins Heerlijk ook TBV Wonen en De Wever deelnemen. Rondom dit project vinden periodiek bestuurlijke overleggen en project overleggen plaats.
- De Efteling: in het personeelsrestaurant van De Efteling worden in samenwerking tussen De Efteling en Prins Heerlijk jongeren opgeleid. In 2024 is tussen Prins Heerlijk en de Efteling een overeenkomst gesloten waarbij Prins Heerlijk de voorkeurs jobcoachorganisatie voor de Efteling zal zijn. Ook hier zijn periodiek project overleggen en bestuurlijk overleg georganiseerd.
- De Duynsberg: het restaurant van servicecentrum De Duynsberg wordt door Prins Heerlijk geëxploiteerd, waarmee werkplekken voor jongeren worden georganiseerd. In 2024 is hier ook een leslocatie gevestigd. Met de directie van De Duynsberg worden periodieke afstemmingsoverleggen gevoerd.

Meting: De afstemming met de opdrachtgevers en samenwerkingspartners heeft plaatsgevonden volgens beschreven proces. Beide zorgkantoren zijn onverminderd positief over de samenwerking en vanuit de gemeente wordt de samenwerking in het algemeen wederzijds als positief ervaren. Opdrachtgevers/externe relaties zijn over het geheel genomen positief over de samenwerking. Dit blijkt uit de evaluatiegesprekken.

Werking: Prins Heerlijk heeft een goed contact met alle samenwerkingspartners. Deze zijn ook van levensbelang voor de organisatie. Voorheen was het relatiebeheer met externe samenwerkingspartners belegd bij de directie. In 2024 zijn bewust teamleiders en leden van het visieteam betrokken bij deze contacten ten behoeve van continuïteit met het oog op de bestuurswissel in 2025.

De samenwerking met de gemeenten is veelzijdig. Naast uitvoerende contacten rondom individuele jongeren zijn er zeer verschillende contacten met de verschillende gemeenten op beleidsniveau.

Acties externe relaties en ketenpartners voor 2025:

- Vervolgen overdracht huidig bestuur naar kern- en visieteamleden, en naar de nieuwe bestuurder.

4.3 Leveranciersbeoordelingen

Het doel van het beoordelen van kritieke leveranciers is zicht krijgen op de kwaliteit van de geleverde zorg door de leverancier. Als dat niet op orde is, kan dit leiden tot afspraken over verbetermaatregelen voor de geleverde zorg, of tot het niet verlengen van de overeenkomst met de betreffende leverancier. Als een kritieke leverancier wel voldoet aan onze kwaliteitsstandaarden, dan kan de samenwerking worden voortgezet. Deze leveranciers bieden deze begeleiding of behandeling onder verantwoordelijkheid van Prins Heerlijk aan. Met deze leveranciers wordt periodiek de dienstverlening geëvalueerd, en wordt de samenwerking voortgezet als de ervaringen positief zijn.

Meting: In 2024 zijn er 10 beoordelingen uitgevoerd. Allen kregen een positieve evaluatie.

Werking: Het beoordelingsproces van leveranciers ondersteunt het doel van Prins Heerlijk, want daar waar begeleiding niet de beoogde kwaliteit heeft komt dit naar voren in de beoordeling. Bij een onvoldoende score (= 1 of meer onvoldoende gescoord op de 6 vragen) wordt dit opgevolgd en maatregelen genomen (waar nodig afscheid genomen van de leverancier). De beoordelingen worden tijdig uitgevoerd in lijn met de contracten met onderaannemers.

4.4 Externe veranderingen en wet- en regelgeving

De relevante regelgeving die van invloed is op de organisatie 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. Daarnaast verandert er regelmatig iets in de wetgeving rondom re-integratie en participatie, wat consequenties kan hebben voor de situatie van de jongeren die door Prins Heerlijk begeleid worden.

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.

Werking: Er is binnen de organisatie voldoende aandacht voor de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, er is geen sprake geweest van een bevinding waarbij de wet- en regelgeving niet juist gevolgd is. Waar vorig jaar aanpassingen in de Wet klokkenluiders intern is doorgevoerd, is in 2024 de start gemaakt om aan de nieuwe RI&E wet- en regelgeving te voldoen.

Acties externe veranderingen en wet- en regelgeving voor 2025:

- Zie ook RI&E sectie, paragraaf 3.5. Er moet begin 2025 een nieuw Plan van aanpak en RI&E worden opgesteld voor Prins Heerlijk om aan de meest recente arbo wet- en regelgeving te voldoen.

5. Toetsing en beoordeling Prins Heerlijk kwaliteitssysteem

5.1 Opvolging bevindingen kwaliteitsrapport 2023

In het kwaliteitsrapport 2023 kwamen als aandachtspunten van de directie met betrekking tot de werking van het kwaliteitssysteem naar voren:

1. Behouden werkplezier van medewerkers
2. Oppakken van innovatieve projecten
3. Organisatieontwikkeling in het licht van de opvolging van de huidige bestuurders vormgeven

In het jaarplan en de teamplannen voor 2024 is veel aandacht besteed aan het werkplezier van medewerkers. Voor de feitelijke werkbelasting is door teamleiders en directie aandacht geweest in de zin van een nadere analyse van de verschillende taakbelastingsmethodieken en de individuele situaties van medewerkers daarin. Ook is er expliciet aandacht geweest voor de onderlinge werksfeer en samenwerking. Dit heeft ertoe geleid dat werkdruk beter onder controle is in 2024. Dit komt onder meer tot uiting in het beperkte verloop van medewerkers.

Ook voor innovatieve projecten is veel ruimte geweest in het afgelopen jaar. Nieuwe projecten in het kader van hulpkrachten in de zorg zijn opgezet en ingevoerd (Park Zuiderhout en Vitalis). Ook is geïnvesteerd in een nieuwe passende leslocatie binnen de Duynsberg. Ten slotte is in 2024 het project KwilT nog te noemen, waar voor betrokken partijen een symposium is georganiseerd waar resultaten van het impactonderzoek van de verschillende leergemeenschappen rond dit project werden gepresenteerd.

Ten slotte heeft de organisatieontwikkeling zijn beslag gekregen, zoals hiervoor in deze directiebeoordeling is beschreven.

5.2 Interne audit

De interne audits zijn het middel om risico's in processen te bepalen en te toetsen. Jaarlijks wordt op een aantal relevante bedrijfsprocessen een interne audit uitgevoerd. Voorafgaand aan de uit te voeren audit worden onderwerpen besproken met de directie, en worden eventuele speerpunten toegevoegd aan het auditplan. De audits worden uitgevoerd door het intern auditteam. Doelen van de interne audits zijn:

- toetsen of we werken in lijn met de gemaakte afspraken;
- toetsen van de implementatie van het kwaliteitssysteem;
- toetsen van de implementatie en effectiviteit van verbetermaatregelen;
- opsporen van risico's op het gebied van processen en veiligheid.

Meting: in 2024 zijn twee onderwerpen geselecteerd voor de interne audit: één onderwerp dat is gericht op het primair proces en één op de ondersteunende processen. Hierbij is gekozen voor de volgende onderwerpen:

- Primair proces: Doelgericht en planmatig werken met het zorgplan.
- Ondersteunend proces: beleid scholing personeel.

In Q2 2024 heeft de kwaliteitsmedewerker een inventarisatie voor onderwerpen uitgevoerd, zijn de onderwerpen vastgelegd en is het interne auditteam gestart met hun voorbereiding van de gesprekken. Deze interviews hebben in oktober 2024 plaats gevonden, in november zijn de resultaten geanalyseerd en aan de directie aangeboden voor reactie. De directie heeft naar aanleiding van de interne audit een risico inschatting gemaakt en een aantal maatregelen genomen.

Conclusie en actiepunten uit de interne audit 2024:

Er zijn geen hoog risico bevindingen geconstateerd op twee onderzochte processen. Wel zijn er verbeterpunten gevonden waarvoor opvolgacties zijn opgesteld met een uitvoeringsplan.

Werking: het interne auditteam is in 2024 deels vernieuwd met nieuwe leden. Hierdoor ontstond er een goede mix aan 4 ervaren leden en 4 nieuwe leden. We hebben ieder nieuw lid gekoppeld aan een "buddy", een ervaren lid. De nieuwe leden hebben een extra introductietraining ontvangen en bleken een goede toevoeging door een frisse kijk op het proces en de inhoudelijke analyse. De interne audit is een waardevolle toevoeging in het kwaliteitssysteem en dit jaar is er naar ons inzien een kwaliteitsverbetering slag gemaakt aan het niveau van de bevindingen waar nu ook vanuit het auditteam concrete verbetersuggesties zijn toegevoegd voor de directie.

Acties interne audit systeem voor 2025:

- Werving en training nieuwe leden interne audit team, ter aanvulling van vertrekkende leden.
- Opvolging maatregelen:
 - Bevindingen en suggesties uit de interne audit zullen worden meegenomen in het project 'versterking regie op inhoud en financiering van trajecten van jongeren' en de daaruit volgende (waar nodig) herziening van het huidige regieproces.
 - In personeelsbeleid een verwijzing maken naar de opleidingsregels in de AVR.
 - Het aanbod van de Prins Heerlijk Academie zal toegankelijker in beeld gebracht worden voor alle medewerkers, zodat altijd zichtbaar is welk trainingsaanbod op de planning staat, en welke nieuwe trainingen er zijn.

5.3 Externe audit

Jaarlijks vindt een externe audit plaats voor hercertificering, vanaf 2021 in het kader van het keurmerk HKZ Zorg en Welzijn. De externe audits dienen als een sluitstuk, waarbij door externe auditors

wordt beoordeeld of en in hoeverre het kwaliteitssysteem van Prins Heerlijk voldoet aan de hiervoor geldende eisen. Deze audit bestaat uit een dossieranalyse op de aangeleverde stukken en een fysieke audit waarin de werking van het kwaliteitssysteem wordt getoetst. Hierop stelt de auditor een rapport op met bevindingen, waarop de kwaliteitsmedewerker en directie een plan van aanpak opstellen om de gevonden feiten te verbeteren.

Meting: in het voorjaar van 2024 heeft de externe audit plaatsgevonden. Uit deze audit kwam een positieve beoordeling met 5 bevindingen.

Werking: de externe audit is toegepast volgens standaard protocol van het keurmerk. De audit heeft feiten opgeleverd, waar de directie zich nog niet bewust van was en waar verbeteracties op uit zijn gezet. Dit heeft risico's gemitigeerd en Prins Heerlijk verder geholpen in het behalen van de organisatorische doelen.

Acties externe audit systeem voor 2025:

- Zie Plan van Aanpak naar aanleiding van de externe audit 2024

5.4 Beoordeling van het kwaliteitssysteem door de directie

De conclusie uit bovenstaande is dat het kwaliteitssysteem als geheel nog steeds prima werkt. Verbeterpunten worden onderkend en maatregelen worden genomen als dat noodzakelijk is. De algemene cultuur binnen de organisatie is nog steeds sterk gericht op het bieden van de best mogelijke begeleiding voor de jongeren. Het kwaliteitssysteem ondersteunt de medewerkers om hun werk voor de jongeren zo goed mogelijk te doen nog steeds goed.

Conclusie beoordeling kwaliteitssysteem 2024

Uit de meetinstrumenten en evaluaties die toegepast worden blijkt dat:

- Jongeren tevreden zijn.
- Medewerkers met plezier bij Prins Heerlijk werken en er weinig verloop is onder de medewerkers.
- Samenwerkingspartners tevreden zijn.
- Er geen formele klachten zijn en geen kritiekgesprekken.
- Er goede inhoudelijke resultaten bereikt worden.

Aandachtspunt voor de komende jaren blijft de financiële positie van de organisatie, gezien het bezuinigingsbeleid dat bij veel opdrachtgevende gemeenten speelt.

De directie is zeer tevreden over de kwaliteit van de begeleiding in het afgelopen jaar. Dat dit zo is wordt bevestigd in metingen als het jongerentevredenheidsonderzoek, de 'Durf te vragen' sessies, en de evaluatiegesprekken met jongeren en hun ouders/verzorgers.

Als ultieme beoordeling van het kwaliteitssysteem is dit de belangrijkste conclusie. In de ogen van de directie zijn met name de betrokkenheid en kwaliteit van de medewerkers hiervoor verantwoordelijk. Deze cultuur wordt versterkt door het bieden van ruimte voor medewerkers om zich te ontwikkelen en als organisatie te innoveren.

Uit de evaluatie van de kwaliteitsinstrumenten blijkt dat deze over het algemeen goed bekend zijn bij de betreffende medewerkers en goed toegepast worden. Niet alle formulieren worden altijd op de juiste manier ingevuld of toegepast, maar hierbij is het belangrijker dat het doel van de begeleiding en van het betreffende proces wordt bereikt dan dat het administratieve proces goed is gevolgd. De

missie van de organisatie is meer leidend dan de formele afspraken, en medewerkers hebben de bedoeling van de organisatie goed op het netvlies.

Het kwaliteitssysteem dat binnen Prins Heerlijk in de afgelopen jaren is ontwikkeld werkt dus naar wens. De vraag is zelfs of de inspanning binnen de organisatie op dit terrein niet ten koste gaat van de tijd en middelen die beschikbaar zijn voor de begeleiding van de jongeren. Zeker nu de beschikbare middelen van opdrachtgevers onder druk staan, is het van belang om kritisch te zijn op de kosten van het kwaliteitssysteem.

Maatregelen 2025

Met betrekking tot het kwaliteitssysteem zijn er geen grote ontwikkelingen noodzakelijk. Zie bijlage 1 voor een totaaloverzicht van alle acties behorende deze directiebeoordeling voor 2025.

Verder zal in 2025 de bestuurswissel een grote rol gaan spelen en is er veel aandacht voor het versterken van de regie op trajecten van de jongeren die bij Prins Heerlijk in begeleiding zijn.

Kwaliteitsdoelstelling 2025:

1. Verder implementeren en evalueren van de organisatieontwikkeling.
2. Overdracht van het bestuur goed organiseren.
3. Versterken van de regie op de trajecten van de jongeren.

Bijlage 1: totaal overzicht acties voor 2025

Melding incidenten systeem:

- Jaarlijks bespreken van de incidenten in het kernteam en in de teams.
- Het formulier 'Melding incidenten' aanpassen zodat deze handzamer en gebruiksvriendelijker is.
- De kennis van medewerkers over werken met het 'Handelingsprotocol bij (uitspraken over) suicide' opfrissen.

Inspraak en medezeggenschap jongeren:

- Onderzoeken of er een betere manier is om de mening van jongeren over de begeleiding goed in beeld te brengen dan het bestaande jongerentevredenheidsonderzoek.

Klachten en kritiekgesprekken jongeren:

- De bekendheid van de vertrouwenspersonen voor jongeren vergroten.

Ontwikkeling personeel:

- Het aanbod van de Prins Heerlijk Academie verder uitbreiden met nieuwe verdiepings-thema's.
- De basisthema's van de Prins Heerlijk Academie worden geëvalueerd en vernieuwd.
- De methodiek rondom de trainingen van de Prins Heerlijk Academie wordt beschreven (wat, hoe en waarom).
- Het aanbod van de Prins Heerlijk Academie zal toegankelijker in beeld gebracht worden voor alle medewerkers, zodat altijd zichtbaar is welk trainingsaanbod op de planning staat, en welke nieuwe trainingen er zijn.

Inspraak en medezeggenschap medewerkers:

- Tijdig informeren en betrekken van de OR bij besluiten die onder het instemmings- of adviesrecht vallen.
- Tijdig plannen van overleggen waarbij leden van de RvT aanwezig zijn.

Klachten & incidenten medewerkers:

- Eén van de vertrouwenspersonen volgt de opleiding vertrouwenspersoon.
- Zichtbaarheid van de vertrouwenspersonen vergroten binnen de organisatie

Organisatiemodel Prins Heerlijk:

- Evaluatie werking herindeling teams en werking visieteam
- Selectie van en overdracht naar nieuwe bestuurder

Risicomanagement:

- Per risico een kernteamlid als actie eigenaar benoemen. Deze actie eigenaars moeten zorgdragen dat de preventieve en mitigerende acties worden uitgevoerd. Ook zal deze zorgen dat de acties actueel en compleet zijn om het risico optimaal te beheersen.

RI&E systeem:

- Selectie nieuwe RI&E arbo-deskundige dienstverlener
- Opstellen nieuw plan van aanpak RI&E, toetsing RI&E, opvolging nieuwe bevindingen RI&E

Externe relaties en ketenpartners:

- Vervolgen overdracht huidig bestuur naar kern- en visieteamleden, en naar de nieuwe bestuurder.

Externe veranderingen en wet- en regelgeving:

- Zie ook RI&E sectie, paragraaf 3.5. Er moet begin 2025 een nieuw Plan van aanpak en RI&E worden opgesteld voor Prins Heerlijk om aan de meest recente arbo wet- en regelgeving te voldoen.

Interne audit systeem:

- Werving en training nieuwe leden interne audit team, ter aanvulling van vertrekkende leden.
- Opvolging maatregelen:
 - o Bevindingen en suggesties uit de interne audit zullen worden meegenomen in het project 'versterking regie op inhoud en financiering van trajecten van jongeren' en de daaruit volgende (waar nodig) herziening van het huidige regieproces.
 - o In personeelsbeleid een verwijzing maken naar de opleidingsregels in de AVR.
 - o Het aanbod van de Prins Heerlijk Academie zal toegankelijker in beeld gebracht worden voor alle medewerkers, zodat altijd zichtbaar is welk trainingsaanbod op de planning staat, en welke nieuwe trainingen er zijn.

Externe audit systeem:

- Zie Plan van Aanpak naar aanleiding van de externe audit 2024