



*Goed, beter, best*

*Terugblik op Kwaliteit en meer in 2018*

**Prinsen**stichting



## Voorwoord

Dit is ons magazine dat gaat over de kwaliteit van zorg bij Prinsenstichting in 2018 en ons jaarverslag over 2018. Het kwaliteitsverslag is een verplicht onderdeel van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg dat zich richt op cliënten die zorg ontvangen via de Wet Langdurige Zorg. Wij kiezen ervoor om in dit verslag te schrijven over onze gehele organisatie. Dus ook over de zorg die we verlenen aan cliënten die op basis van andere regelingen bij ons hulp krijgen.

Het kwaliteitsverslag helpt ons om te reflecteren op de zorg die wij iedere dag leveren. Dit reflecteren gebeurt door samen met cliënten, verwanten, medewerkers en dit jaar ook externe partijen, stil te staan bij hetgeen we doen en hoe we dit ervaren. Op die manier krijgen wij een goed zicht op de kwaliteit die we leveren en wat we daaraan kunnen verbeteren.

Dit jaar hebben wij ook op het kwaliteitsverslag als geheel gereflecteerd. We hebben ons afgevraagd voor wie we dit nu eigenlijk schrijven en wat de meerwaarde van het verslag kan zijn. Wij willen werken vanuit

'de bedoeling' en daarmee moet het dus van meerwaarde zijn voor de cliënt. We hebben daarom besloten dat we het verslag in eerste instantie willen schrijven voor de cliënten, verwanten en medewerkers van Prinsenstichting, omdat het gaat over de zorg die tussen hen tot stand komt. Dat is ook de reden dat wij dit jaar geen aparte cliëntversie maken. Wij hebben ons best gedaan om het verslag zelf interessant en leesbaar te maken voor iedereen, maar zeker voor diegene die het betreft; cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers.

Het verslag betreft o.a. de onderwerpen uit het kwaliteitskader en is opgebouwd aan de hand van de thema's uit onze missie en visie. Bij deze onderwerpen beschrijven wij de voortgang in 2018 en geven wij indien van toepassing een terugkoppeling op de verbeteracties uit het rapport over 2017. Bij veel onderwerpen staan pictogrammen die de volgende betekenis hebben:



Ervaringen



Cijfers, getallen en bevindingen



Verbetermaatregelen

Wij hebben het verslag met een kleine groep cliënten besproken. Ondanks de inspanning om dit eenvoudig te houden, was het voor veel cliënten moeilijk te begrijpen. Een aantal kon wel goed aangeven welke betekenis het onderwerp voor hen heeft en die uitspraken zijn verwerkt in het verslag.

Tijdens een themaochtend hebben wij met verwanten, medewerkers, cliëntenraad en ondernemingsraad gereflecteerd op de onderwerpen in het verslag en zijn er verbetervoorstellen gedaan die opgenomen zijn in het verslag. Vervolgens heeft de cliëntenraad op het verslag als geheel gereflecteerd en hebben zij geconstateerd dat het kwaliteitstrapport een duidelijk beeld geeft van hoe Prinsenchurching aan haar ontwikkeling werkt. De cliëntenraad kan zich vinden in de verbetervoorstellen die gedaan worden in het rapport en is blij met de ontwikkeling dat cliënten, verwanten en medewerkers steeds beter betrokken worden bij de totstandkoming van het verslag.

Vervolgens is het verslag besproken met de Raad van Bestuur en een delegatie uit de Raad van Toezicht (RVT). Tijdens dat overleg heeft de RVT complimenten gegeven voor het verslag en hebben we samen met twee andere organisaties (die deel uit maken van Stichting De Opbouw) gereflecteerd op een aantal thema's uit het verslag.

Ook hebben wij dit jaar met 2 partijen een externe visitatie uitgevoerd. Op 18 april hebben wij gesproken met medewerkers van de Hartekamp Groep. Medewerkers van beide organisaties vonden het bezoek zeer productief en hebben het voornemen om elkaar op andere momenten op te zoeken

om daardoor nog meer van elkaar te kunnen leren. Adviezen die wij hebben meegekregen zijn: stoppen met de HKZ, geef kaders aan en ondersteuning bij de uitvoering van de teamreflecties en let op de focus van de acties in het kwaliteitsverslag en zorg ervoor dat de doelen smart zijn.

Op 30 april heeft de visitatie door dhr. Steinz, directeur van Scootersselex BV plaatsgevonden. Ook deze reflectie hebben wij als zeer waardevol ervaren. Dhr. Steinz geeft aan dat hij het rapport interessant vindt om te lezen. Hij ziet dat Prinsenchurching een duidelijke structuur heeft neergezet in de organisatie en geeft ons als ontwikkelpunt mee om persoonlijk te blijven in deze gestructureerde omgeving.

Van beide visitaties hebben wij veel geleerd en wij zullen ons beraden op de adviezen die zijn gegeven. Verslaglegging van beide visitaties is niet verwerkt in dit verslag maar wel op te vragen.

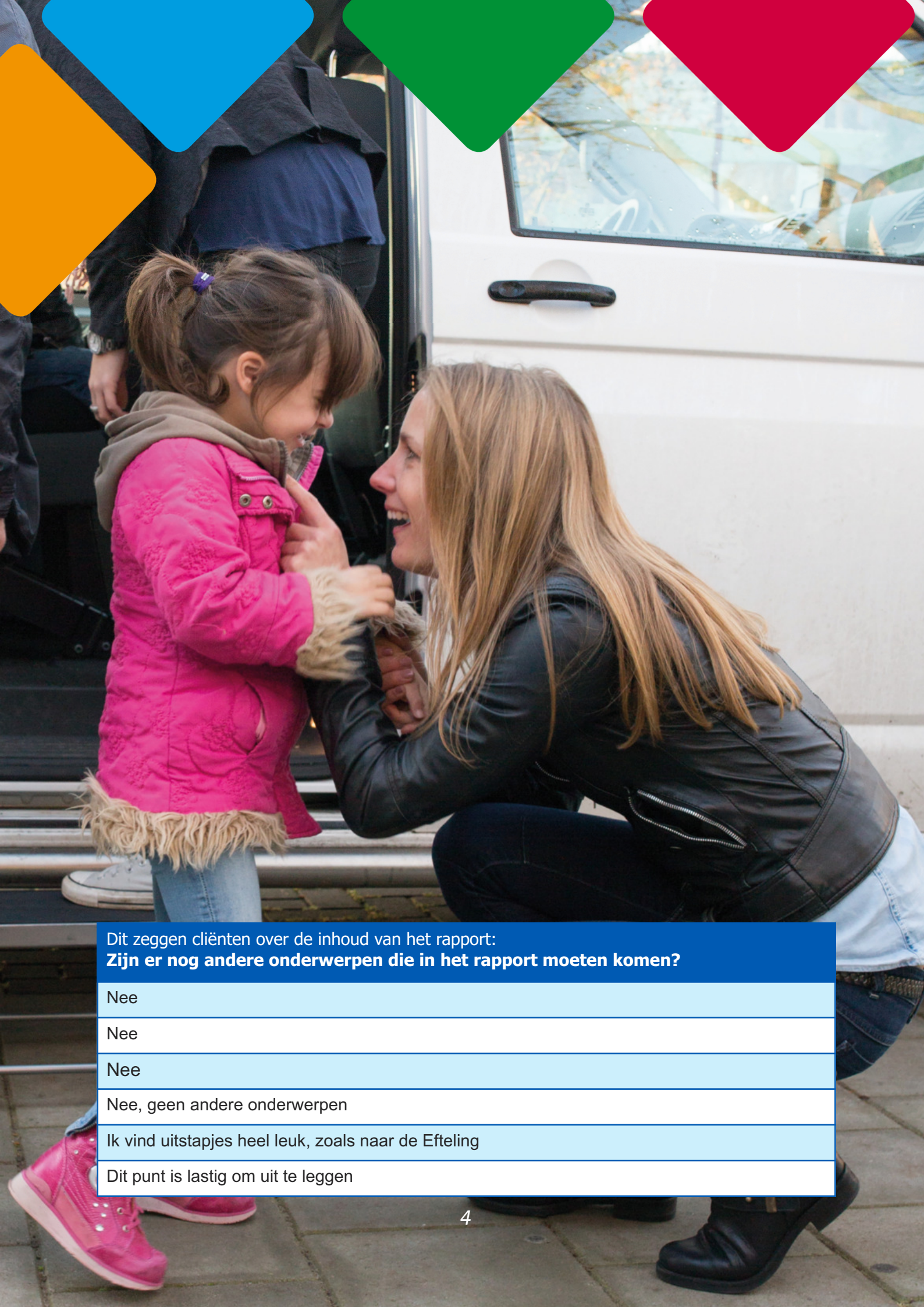
Wij hebben dit jaar onverwachts bezoek gehad van de inspectie (IGJ). De belangrijkste onderwerpen waarop zij verbetering wilde zien waren: Persoonsgerichte zorg, Sturen op kwaliteit en veiligheid in relatie tot zelforganisatie en Methodisch werken. Deze onderwerpen hadden wij zelf ook al in beeld en hierop is een verbeterplan gemaakt. Dit is aanleiding geweest voor de inspectie om het bezoek af te sluiten.

In dit magazine kijken we ook terug op 2018 in bredere zin. In de infographic op pagina 38 en 39 nemen we u mee op een rondvlucht door 2018. We zijn trots op de resultaten die we met elkaar mogelijk hebben gemaakt. Daarnaast laten twee cliënten via hun verhaal weten hoe zij genieten van hun dag.

### *Dit is het kwaliteitsverslag*

Het verslag gaat over kwaliteit bij Prinsenchurching in 2018.  
In dit rapport schrijven wij hoe wij werken aan kwaliteit.  
En hoe wij de kwaliteit willen verbeteren.





Dit zeggen cliënten over de inhoud van het rapport:  
**Zijn er nog andere onderwerpen die in het rapport moeten komen?**

Nee

Nee

Nee

Nee, geen andere onderwerpen

Ik vind uitstapjes heel leuk, zoals naar de Efteling

Dit punt is lastig om uit te leggen

## Samenvatting

Prinsenstichting werkt vanuit een missie en visie die richting geeft aan al ons handelen. Daarbij hebben wij een ondersteuningsvisie die gebaseerd is op de methode Gentle Teaching. Leren van en met elkaar staan daarin centraal. We vinden het belangrijk dat alle medewerkers vanuit dit gedachten-goed handelen. Met cliënten, verwanten, vrijwilligers en onderling.

### Zinvol leven

Ons streven voor de cliënt is een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

Om er zo goed mogelijk achter te komen wat onze cliënten als plezierig ervaren, gebruiken wij de methode 'Dit vind ik ervan!' De opbrengsten hiervan verwerken wij in het plan van de cliënt dat onderdeel is van ons digitale systeem Pluriform. Komend jaar gaan we de gegevens uit de gesprekken ook analyseren op teamniveau. De kwaliteit van de cliëntplannen is dit jaar verbeterd. Komend jaar gaan we aandacht besteden aan het multidisciplinair samenwerken in het dossier.

Met het cliëntportaal hebben cliënten en/of verwanten inzage in onderdelen van het dossier. We gaan de mogelijkheden hiervan volgend jaar nog verder uitbreiden. Naast regie op cliëntniveau hebben we medezeggenschap van cliënten en verwanten binnen onze organisatie goed geborgd middels diverse organen en overlegvormen. We zetten ons ervoor in dat cliënten meedoen in de samenleving. Voorbeelden daarvan zijn ons cliënteninternet Ikbenonline, nieuwbouw in de wijk, stage lopen bij bedrijven en aan de slag bij een bloemenwinkel.

### Zinvol werk

We hechten belang aan zinvol werk voor de medewerker, omdat wij geloven dat een optimale bijdrage leveren alleen mogelijk is als je werk ertoe doet.

Door het principe zelforganisatie geven we de teams eigen regie. Ook zorgen we voor diverse momenten zodat medewerkers mee kunnen denken en/of beslissen over onderwerpen op organisatieniveau.



Om medewerkers uitdaging te bieden, kunnen zij bij ons scholing volgen. Dit jaar ook vanuit een digitaal leersysteem dat sinds kort operationeel is en in 2019 echt goed neergezet kan worden.

Om erachter te komen wat er leeft bij onze medewerkers als groep, hebben wij ook dit jaar weer een medewerkersonderzoek uitgevoerd. Heel veel medewerkers hebben gereageerd en de meesten zijn positief over het werken bij Prinsenchurch. Ondanks dat ervaren medewerkers ook werkdruk en veel onduidelijkheden en onzekerheden. Regiomanagers gaan daarom met de teams in gesprek om met hen een plan van aanpak te maken. Ook geven we vervolg aan de projecten 'evaluatie zelforganisatie' en 'registratielasten'. Uit de gesprekken met vertrouwenspersonen blijkt dat er groeiende ongerustheid is m.b.t. cliënten die met steeds complexere zorgvragen bij Prinsenchurch komen. Ook blijkt dat er medewerkers zijn die zich niet altijd en bij iedereen even veilig voelen. Dit punt wordt meegenomen in de gesprekken met de teams. Daarnaast richten we ons op meer ondersteuning van medewerkers bij schokkende gebeurtenissen en complexe zorgvragen.

We hebben diverse instrumenten die teams in kunnen zetten om hen te helpen met reflecteren. De meerwaarde hiervan wordt echter niet altijd gezien. We zullen ons moeten gaan bezinnen op onze reflectie-instrumenten. Daarbij willen we ons richten op de bedoeling van het reflecteren en minder op de middelen die daarbij kunnen ondersteunen en nu soms als verplicht format worden ingezet.

### **Solide organisatie**

We willen een solide organisatie zijn omdat dit een voorwaarde is om de continuïteit van zinvol leven en zinvol werk waar te maken.

De samenwerking tussen de cliënt, verwant en professional staat bij ons centraal en daarom leggen wij verantwoordelijkheden laag in de organisatie, bij zelforganiserende teams. Op die manier kunnen we beter richting geven aan de 'bedoeling' van onze zorg. We maken gebruik van een kwaliteitssys-

teem dat bestaat uit een jaarlijkse cyclus van plan-do-check-act. Hierbij zorgen we dat cliënten, verwanten en medewerkers input kunnen leveren.

We ervaren het kwaliteitskader steeds meer als middel dat ondersteunend kan zijn en overwegen daarom om te stoppen met de HKZ. We moeten er dan voor zorgen dat de doelstellingen uit het kwaliteitsverslag goed geborgd worden in onze cyclus. En ook dat cliënten, verwanten en medewerkers in een vroeg stadium mee kunnen denken en richting kunnen geven aan de inhoud van het verslag.

In 2019 starten we een organisatieontwikkelingstraject. Het doel hiervan is om de organisatie verder te helpen bij de vraag: Hoe bereiden we onze organisatie voor op de toename van complexe zorgvragen?

### **Deskundige partner**

We willen een deskundige partner zijn, omdat wij erin geloven dat samenwerken onze positie en daarmee die van de cliënten versterkt. We zijn daarom voortdurend alert op eventuele risico's die de zorg voor de cliënten met zich meebrengt. Deze zorggebonden risico's leggen wij vast. Wij hebben een kwaliteitshandboek, Prinsipedia, waarin wij handelingen waarbij veiligheidsrisico's bestaan, omschreven hebben in werkwijzen, protocollen en werkinstructies. We hebben een Veiligheidscommissie die risico's volgt rondom cliënten, medewerkers, vrijwilligers en panden en de directie daarin adviseert.

Wij melden incidenten om hiervan te leren om vervolgens verbetermaatregelen te treffen. Komend jaar gaan we ervoor zorgen dat deze gemeld kunnen worden in Pluriform. We zien dit jaar (weer) een stijging van de agressiemeldingen. Daarom zijn we op dit onderwerp een onderzoek gestart dat we in 2019 afronden. De medicatiemeldingen zijn verminderd. Dit kan komen doordat we het afgelopen jaar de scholing op dit gebied hebben aangepast.

# Organisatie en visie

Prinsenstichting biedt zorg en hulp aan ruim 1000 cliënten waarvan er ongeveer 600 bij ons wonen.

Deze hulp bieden wij aan kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking. De hulp wordt geboden in de vorm van wonen, dagactiviteiten en werk, thuisondersteuning, behandeling en faciliteiten zoals sport en spel. Onze locaties liggen verspreid over een groot gedeelte van Noord-Holland, van Schagen tot Amsterdam. Prinsenstichting is één van de werkmatschappijen die deel uitmaken van Stichting De Opbouw.

Prinsenstichting biedt zorg aan ruim 1000 cliënten.  
Daarvan wonen er ongeveer 600 bij ons.  
Dit zijn kinderen en volwassenen.



## Missie en visie

Onze missie en visie bestaan uit vier kernbegrippen:

Zinvol leven voor de cliënt, waarbij wij uitgaan van een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

Zinvol werk voor de medewerker, omdat wij geloven dat een optimale bijdrage leveren alleen mogelijk is als je werk ertoe doet. En ondersteunend daaraan willen we een: Solide organisatie zijn, omdat dit een voorwaarde is om de continuïteit van zinvol leven en zinvol werk waar te maken.

Deskundige partner zijn, omdat wij erin geloven dat samenwerken onze positie en daarmee die van de cliënten versterkt.

## Ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren'

Onze ondersteuningsvisie geeft richting aan de manier waarop wij onze cliënten ondersteunen en aan de manier waarop wij dat het beste denken te kunnen doen. De titel van onze ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren' is de leidraad in al ons handelen en biedt ons handvatten om met allerlei situaties om te kunnen gaan. Het gaat ervan uit dat wij van en met elkaar willen en kunnen leren. De ondersteuningsvisie is gebaseerd op de methodiek Gentle Teaching waarover meer te vinden is op onze website.

Prinsenstichting heeft een ondersteuningsvisie.

Daarin staat dat begeleiders goed moeten luisteren naar wat de cliënt wil. En dat zij samen met de cliënt en zijn verwant dingen beslissen.

Met verwant bedoelen wij ouders, familie of andere naasten.



We gaan het komende jaar zorgen dat nieuwe medewerkers sneller geïnformeerd worden over de methode Gentle Teaching. Ook gaan we een groot aantal medewerkers opleiden tot specialist op het gebied van Gentle Teaching.



Wat zeggen cliënten over de ondersteuningsvisie:  
**Ben je tevreden over hoe begeleiders jou behandelen?**

Ja, ik ben tevreden hoe ze met me om gaat.

Ja, ze helpen mij altijd goed.

Ja, ze helpen me overal mee

Ja en nee, omdat ze er voor ons zijn en soms komen ze bot over.

Ja, ze zijn lief tegen mij.

Ja, daar ben ik tevreden mee.  
Ik word heel goed geholpen als ik dingen heb waar ik hulp bij nodig heb.

Niet echt, soms vergeten zij dat als ik om 17.30 niet kom eten, dat ik dan tot 19.30 het avondeten mag opwarmen en opeten, maar regelmatig wordt dit vergeten door de groepsleiding.

Ja, begeleider werken goed.



# Zinvol leven

Ons streven voor de cliënt is een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

Prinsenstichting vindt het belangrijk dat cliënten het fijn hebben. En dat zij mee kunnen doen in de maatschappij.



## Het cliëntplan

Informatie over de cliënt leggen we vast in ons cliëntdossier Pluriform. Een onderdeel daarvan is het cliëntplan. In het plan staan de doelen van de cliënt en afspraken over de hulp die hij daarbij van ons krijgt. Twee keer per jaar evalueren wij het plan samen met de cliënt en/of zijn verwant.

Dit jaar hebben de Pluriformspecialisten ervoor gezorgd dat de kennis van Pluriform nog verder ontwikkeld is bij de medewerkers. De gedragsdeskundigen hebben zich meer dan voorgaande jaren met de inhoud van het plan bezig gehouden, waardoor de kwaliteit van de cliëntplannen is verhoogd.



Dankzij bovenstaande inspanningen begrijpt een groot gedeelte van de medewerkers het systeem en gaan zij er de meerwaarde van inzien. Toch is er nog een groep medewerkers die Pluriform een ingewikkeld systeem vinden en het daardoor niet als behulpzaam zien. Het zou fijn zijn als het systeem meer ondersteunend wordt ervaren bij het dagelijkse werk.



Sinds eind 2018 is het niet meer nodig om het cliëntplan twee keer per jaar van een handtekening te voorzien en is een akkoord op een andere manier ook mogelijk. Voor een aantal situaties biedt dit uitkomst. Dit wordt als zeer prettig ervaren.

Eind 2018 zijn 86% van de cliëntplannen niet langer dan een jaar geleden geaccordeerd en inhoudelijk van goede kwaliteit.

Het komende jaar willen we de kwaliteit van de cliëntplannen uiteraard vasthouden. Daarbij willen we onze aandacht richten op de kennis van het cliëntplan in het gehele team en niet alleen bij de persoonlijk begeleider van de cliënt.



Daarnaast hebben wij het voornemen om het multidisciplinair werken in het cliëntdossier te verbeteren. Bij de leverancier van het systeem is de vraag neergelegd hoe we het systeem kunnen aanpassen, zodat het meer ondersteunend is bij ons dagelijkse werk. Ook wordt er gewerkt aan een app waarmee cliënten, verwanten en medewerkers op hun mobiel inzicht en/of toegang kunnen verkrijgen tot het cliëntdossier.

In het cliëntplan schrijven wij informatie over de cliënt. Wie hij is en wat hij wil.

En de afspraken die wij maken over onze hulp daarbij.

2 Keer per jaar praten wij daarover met de cliënt en zijn verwant.



Wat zeggen cliënten over het cliëntplan:

**Word jij betrokken bij jouw cliëntplan? Ben jij het eens met wat erin staat?**

Ja, ik ben het er mee eens.

Ik heb wel eens een gesprek hierover, ik ben het er mee eens wat erin staat.

Ja, de begeleiding gaat er met mij over praten en samen maken we een plan.

Nee, omdat ik meer veranderingen wil, zoals meer zelfstandigheid.

Soms wel, mijn pb'er helpt me goed.

Ik word erbij betrokken en ik ben het er mee eens.

Als ik erbij zit, alleen hoeft dit niet altijd, mag wel.

Ja, omdat ik het een goed idee vind.

Wat zeggen cliënten over het cliëntportaal:

**Het cliëntportaal. Kan jij daarin kijken? Wat vind jij daarvan?**

Nee, kan ik niet zien.

Nee, kan ik niet zien.

Nee, alleen de begeleiding doet dat.

Nee, daar kan ik niet in kijken.

Nee, kan ik niet zien.

Nee, daar kan ik niet in kijken, Judith heeft daarover uitgelegd, ik heb nog geen account.

Nee, kan ik niet in kijken, lijkt me wel handig.

Nee, nooit van gehoord.

## Het cliëntportaal

Met het cliëntportaal kunnen cliënten en verwanten onderdelen van het cliëntdossier inzien. Op het cliëntportaal is het mogelijk om de rapportage te lezen en ook is het sinds dit jaar mogelijk om het cliëntplan van een akkoord te voorzien.



Het cliëntportaal wordt ervaren als een systeem dat voor meer betrokkenheid en transparantie kan zorgen. Gebruikers wensen echter wel dat het gebruik gemakkelijker wordt, want het inloggen is een ingewikkeld proces. Ook willen gebruikers graag zelf kunnen rapporteren en zouden zij meer onderdelen van het dossier in willen zien.



Bij 89 teams is het inmiddels mogelijk om de rapportage op het cliëntportaal te lezen. Bij 23 teams nog niet. Omdat het portaal nog niet overal volledig in gebruik is, hebben we dit jaar gewacht met het implementeren van nieuwe mogelijkheden.



Met de nieuwe mogelijkheden kan de gebruiker meer onderdelen van het dossier inzien en zelf input geven aan het dossier. In 2019 gaan we onderzoeken welke nieuwe mogelijkheden een verbetering kunnen zijn om ze vervolgens in gebruik te gaan nemen. De wens voor gemakkelijker inloggen door bijvoorbeeld het gebruik van een app ligt al geruime tijd bij de leverancier.

Iedere cliënt heeft een cliëntportaal.  
Daarin kun je jouw dossier inzien.  
Op de computer, tablet of telefoon.  
Je kan soms ook lezen wat begeleiders  
over jou schrijven.



## Cliëntervaringen: 'Dit vind ik ervan!'

Met het cliëntportaal kunnen cliënten en verwanten onderdelen van het cliëntdossier inzien. Op het cliëntportaal is het mogelijk om de rapportage te lezen en ook is het sinds dit jaar mogelijk om het cliëntplan van een akkoord te voorzien.

'Dit vind ik ervan!' is de methode die wij inzetten om nog beter achter de ervaringen van de cliënt en/of verwant te komen. Het past heel goed bij onze ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren'.

Ons doel was dat met 90% van onze cliënten en/of verwanten een 'Dit vind ik ervan!' gesprek is gevoerd en de resultaten daarvan zijn vastgelegd. Hiervoor hebben we 4 extra leerbegeleiders geschoold die alle teams training geven in de methode. Een ander voornemen was om een jaargesprek te voeren, waarin teams de gegevens op teamniveau analyseren en eventuele verbetermaatregelen borgen in de kwaliteitscyclus. Vervolgens gaan we ook naar de gegevens op regioniveau kijken om de gegevens op organisatieniveau beter te kunnen duiden. Omdat nog niet alle teams in 2018 geschoold zijn, schuiven we dit doel door naar 2019.



Medewerkers geven veelal aan dat zij de methode goed vinden en begrijpen dat de uitkomsten van de gesprekken input zijn voor het cliëntplan. Echter ervaren zij het invullen van de uitkomsten in een extra formulier als een registratielast. De reden dat dit nog niet als meerwaarde wordt ervaren kan liggen in het feit dat de gegevens op teamniveau nog niet geanalyseerd worden en er dus weinig reden tot registratie lijkt te zijn.



Eind 2018 halen we een score van 80% geregistreerde gesprekken. Dit is 20% meer dan vorig jaar. Eind 2018 is ongeveer 85% van de teams geschoold.



We realiseren ons dat het borgen van de methode een lange adem van ons vraagt. Het is daarom nodig om de methode onder de aandacht te blijven houden en medewerkers steeds te blijven motiveren. Het belang van de methode wordt niet altijd ervaren. Daarom denken we dat het goed is om onze focus te gaan leggen op de uitkomsten van de gesprekken. We gaan daarom in 2019 het jaargesprek introduceren. Ook gaan we onderzoeken of het mogelijk is om de registratie van het gesprek in Pluriform te borgen binnen de cliëntplan-cyclus.



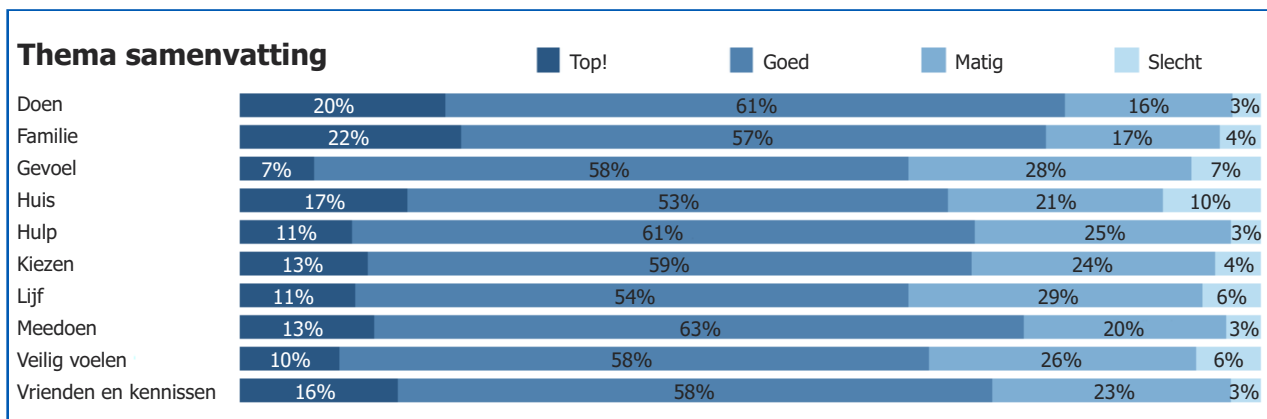
Met alle cliënten houden we 'Dit vind ik er van!' gesprekken.  
Soms ook met verwanten.  
Ieder jaar opnieuw.  
Daarin kun je vertellen wat je belangrijk vindt en wilt.  
Zo weten begeleiders wat zij moeten veranderen.  
Dit jaar vonden de meeste cliënten en verwanten alles goed gaan.



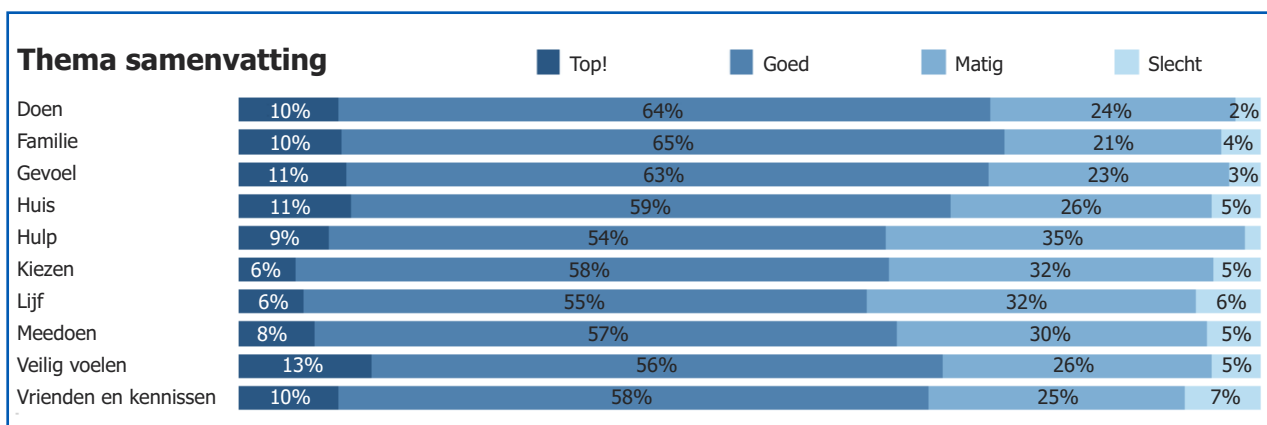
**dit** vind ik  
ervan!

### Uitkomsten 'Ik vertel'

Hoewel de uitkomsten pas iets betekenen als we inzoomen op de inhoud van de gesprekken, vertellen ook dit jaar de cliënten ons dat zij alle onderwerpen het meest de waarde 'Goed' geven. 5



### Uitkomsten 'Ik zie en ik vertel'



Wat zeggen cliënten over 'Dit vind ik ervan!'

**Heb jij een 'Dit vind ik ervan!' gesprek gehad? Wat vond jij daarvan?**

Nee, ik heb geen gesprek gehad.

Nee.

Het ging goed, ik vond het goede vragen.

Ik vond het goed gaan.

Ja, ging goed.

Nee, ik heb nog geen gesprek gehad, wel het filmpje gezien op "Ikbenonline", de begeleiding moet meer naar de cliënten luisteren.

Nee, geen gesprek gehad, misschien komt dat nog.

Prima.



## ***Dat verdient een bloemetje***

Dit is Heavenly, één van de bezorgers van Bloem Diezijn. Heavenly is een zeer enthousiaste meid die heel graag buiten is. Zij rijdt nu twee ochtenden per week met de elektrisch ondersteunde bakfiets van behandelcentrum de Schar door Schagen. Ze heeft zo een plekje op de arbeidsmarkt. En deze ochtenden worden in de toekomst misschien zelfs nog verder uitgebreid. Met een blij gezicht staat ze bij mensen in Schagen op de stoep als ze iets moois van Bloem Diezijn mag bezorgen. Heavenly heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel bij het bezorgen van de bloemen én heel veel plezier in wat ze doet!



### ***Clïëntvertrouwenspersoon en klachten***

Iedere cliënt kan in gesprek gaan met een van onze interne cliëntvertrouwenspersonen. Deze luisteren, geven advies en klachtenbegeleiding en bemiddeling. En zij registreren signalen als input voor verbetering van de zorg. Ieder jaar proberen wij te leren van de klachten die wij krijgen en ook dit jaar is onze ervaring dat klachten ontstaan als de cliënt of verwant het gevoel heeft dat er niet goed naar hem wordt geluisterd of dat zij slecht zijn geïnformeerd.

Cliënten kunnen ook een vertrouwenspersoon van het AKJ inschakelen. Wij hebben geen informatie van het AKJ hoeveel cliënten dat hebben gedaan en ook geen informatie over de thema's.



Dit jaar hebben de interne cliëntvertrouwenspersonen met 18 cliënten en 5 vertegenwoordigers meer of minder frequent contact gehad. Er zijn geen cliënten naar de onafhankelijke externe cliëntvertrouwenspersoon gestapt.

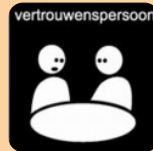
Een opvallend thema is nieuwe begeleiders op de woongroepen. Veel gesprekken gaan over dat de nieuwe begeleiders niet goed de afspraken weten en deze dus niet goed nakomen. Daarnaast spelen er andere thema's die cliënten niet durven te uiten bij de betreffende begeleiders. Ook wordt er bemiddeling gevraagd tussen problemen bij cliënten onderling en ondersteuning bij (de voorbereiding van) cliëntplanbesprekingen en andere gesprekken.

In 2018 zijn er tien klachten binnen gekomen. 7 Klachten zijn door middel van een goed gesprek afgehandeld, grotendeels naar tevredenheid. 3 Klachten zijn nog in behandeling. De onderwerpen van de klachten lopen uiteen en zijn verdeeld over de verschillende regio's.

De klachten zijn grotendeels ontstaan doordat de communicatie niet naar tevredenheid verliep. Hierin kunnen we leren dat het belangrijk is om vroegtijdig cliënten, ouders/verwanten in te lichten.



Als je niet tevreden bent kun je praten met een vertrouwenspersoon.  
Dit jaar hebben 18 cliënten gesproken met de vertrouwenspersoon.  
Je kunt ook een klacht indienen.  
Dit jaar zijn er 9 klachten ingediend (door verwanten).  
5 klachten zijn inmiddels opgelost.



Wat zeggen cliënten over de cliëntvertrouwenspersoon:

**Ben jij wel eens bij een vertrouwenspersoon geweest?**

**Ja: Wat vond jij daarvan? / Nee: waarom niet?**

Nee, ik praat alleen met mijn gedragsdeskundige.

Nee, nog niet, dat moet nog.

Ik vind het goed en fijne gesprekken met Maas en Jori. Ik vind het fijn als ze geweest zijn.

Het zijn goede gesprekken en het lucht op.

Ik ben bij Maas geweest, dat hielp mij.

Nee, is niet nodig geweest.

Nee, is niet nodig geweest, misschien komt dat nog wel een keer.

Nee, dat ben ik niet geweest.



## Ikbenonline

Ikbenonline geeft cliënten de mogelijkheid in een veilige en overzichtelijke omgeving toegang te verkrijgen tot het internet. Je kunt er muziek luisteren, berichten sturen naar andere gebruikers, kijken naar video's via YouTube en spelletjes spelen. Ook is het mogelijk om iets te leren en daardoor zelfstandiger te worden.



Eind 2018 maakten 195 cliënten gebruik van Ikbenonline. Ons doel was om dit uit te breiden naar 250 maar dit is helaas nog niet gelukt. Voor een grote groep cliënten is het systeem te moeilijk en een andere groep maakt liever gebruik van het reguliere web. In de praktijk blijkt het tevens lastig om cliënten aan te melden door een lastige

aanmeldprocedure in het systeem. Daarnaast wordt het werven en ondersteunen van cliënten voornamelijk gedaan door één begeleider en vraagt het meer energie om cliënten enthousiast te maken en vertrouwd te laten raken met het programma en de ondersteuning die hierbij nodig is.



Het is de verwachting dat de aanmeldprocedure in 2019 wordt vereenvoudigd. Daarnaast zullen we het werven en ondersteunen van cliënten ook neer gaan leggen bij verwanten, vrijwilligers en andere begeleiders rondom de cliënt. Op die manier krijgt de ondersteuner van ikbenonline ook meer ruimte om groepsgewijs trainingen aan te bieden.

Met ikbenonline kun je op internet dingen doen.  
Spelletjes doen, video's bekijken, muziek luisteren en berichten sturen.  
Ikbenonline is speciaal voor mensen met een verstandelijke beperking.  
Het is niet zo ingewikkeld.  
Je kunt ook een cursus krijgen.



Wat zeggen cliënten over Ikbenonline:

**Ik ben online. Wat vind jij daarvan? Wat is er leuk aan?**

Wel leuk, want dan leer hoe je met internet om kan gaan en je kan eigen dingen doen.

Leuk, ik kan eigen dingen doen en patiencen.

Ik vind het leuk dat ikbenonline op mijn groep is. Goed, ik leer hoe ik met internet moet omgaan. Spelletjes spelen vind ik heel leuk.

Het is te makkelijk voor mij, ik gebruik de lessen voor youtube en facebook.

Leuk! Dat ik altijd nieuwe leer zoals rekenen.

Leuk, je kunt berichtjes sturen en nieuws lezen over Prinsenstichting.

Interessant, alleen is dit voor sommigen lastig om dingen makkelijker te begrijpen.

Spelletjes leuk.

## **(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten**

We vinden het heel belangrijk dat cliënten en verwanten inspraak hebben en meedenken met de dingen die wij doen. Bij de woningen en sommige dagbestedinglocaties vergaderen cliënten 1 keer per maand over zaken die de locatie aangaan.

Daarbij hebben we een Medezeggenschapsraad (MZR) die 1 keer per maand overleg heeft en bestaat uit 10 cliënten die de organisatie vertegenwoordigen. De MZR is een officieel adviesorgaan. De MZR geeft de organisatie gevraagd en ongevraagd adviezen over de leefomgeving van cliënten. Dit jaar heeft de MZR zich bezig gehouden met onderwerpen als: de snelheid van auto's en taxi's op het terrein, de nieuwbouw, overlast van vuilnis, veiligheid en klachten over het taxivervoer.

De cliëntversie van het kwaliteitsrapport 2017 is dit jaar besproken in de MZR en wij hebben hen gevraagd input te leveren voor het kwaliteitsverslag over 2018. Dit blijkt nog erg lastig. De onderwerpen zijn te abstract voor hen en het is lastig om zaken in een groter geheel te bekijken.

Aan de overleggen doen ook twee verwanten mee die deel uitmaken van onze cliëntenraad, die bestaat uit verwanten. Deze raad behartigt de belangen vanuit het cliëntperspectief en is de officiële gesprekspartner van de directie. Vaste agendapunten van de cliëntenraad zijn: de (meerjaren)begroting, klachtenregistratie en incidenten. Andere onderwerpen waarover dit jaar gesproken is, zijn: de nieuwbouw, nachtzorg, groepsgeld, 40-jarig bestaan, inspectiebezoek, visie op mondzorg, ICT en het kwaliteitsverslag.

Naast de betrokkenheid van verwanten in de cliëntenraad willen wij graag in iedere regio een regiораad waarin verwanten vertegenwoordigd zijn. Wij hebben dit jaar een bijeenkomst georganiseerd om te praten met verwanten over participatie. Hierin zijn meerdere ideeën besproken om de participatie van verwanten te vergroten.



Onze aandacht blijft uitgaan naar meer betrokkenheid. Daarom blijven we in overleg met de cliëntenraad onderzoeken welke alternatieven er zijn voor ouderavonden en mogelijkheden onderzoeken waarbij wij op een andere manier kunnen zorgen voor meer interactie tussen de organisatorische eenheid en verwanten.

Prinsenstichting vindt het belangrijk dat cliënten en verwanten meedenken.

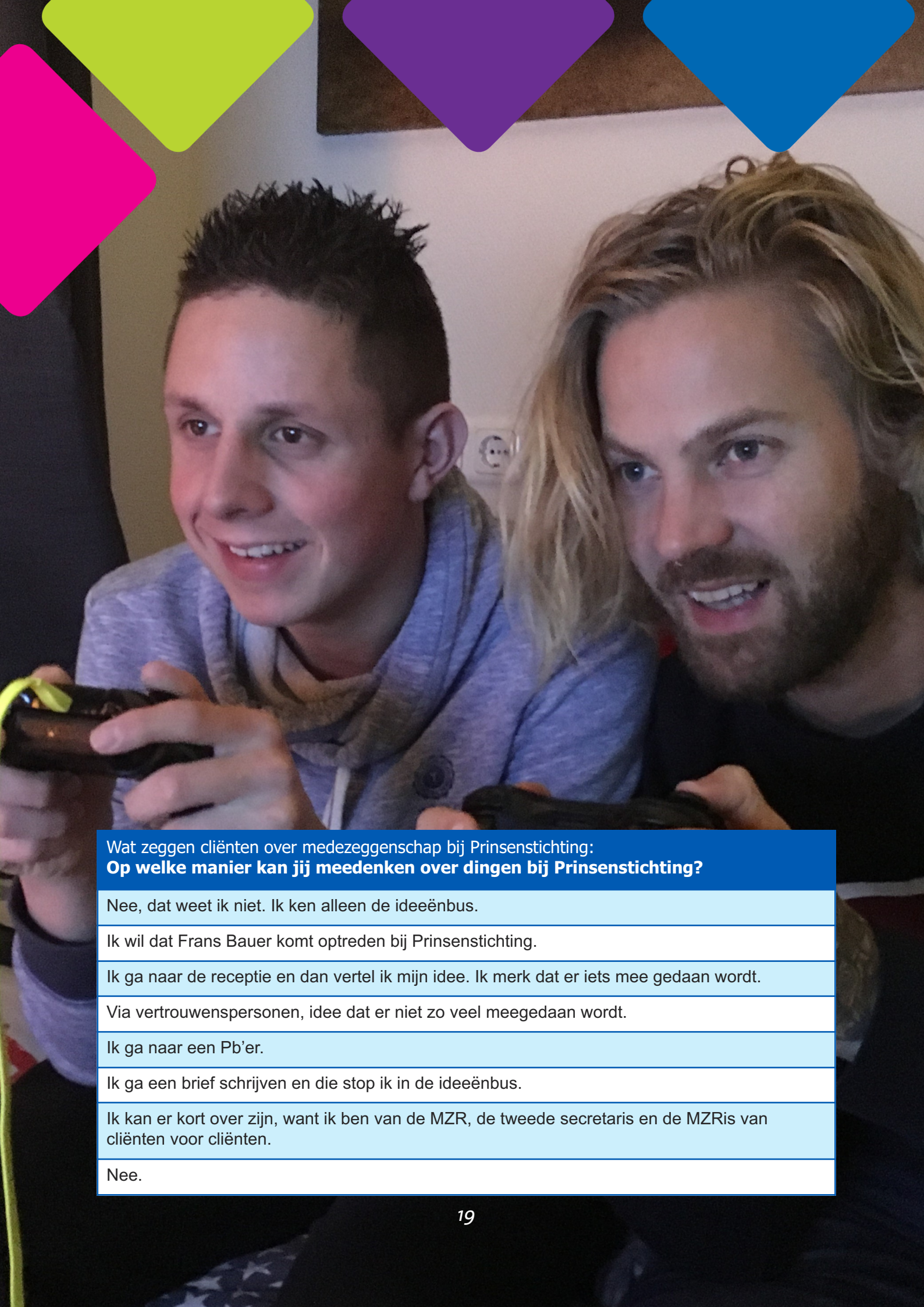
En mee beslissen.

Daarom zijn er bij woningen groepsvergaderingen.

Er is ook een medezeggenschapsraad (MZR)

En een cliëntenraad.





Wat zeggen cliënten over medezeggenschap bij Prinsenstichting:  
**Op welke manier kan jij meedenken over dingen bij Prinsenstichting?**

Nee, dat weet ik niet. Ik ken alleen de ideeënbus.

Ik wil dat Frans Bauer komt optreden bij Prinsenstichting.

Ik ga naar de receptie en dan vertel ik mijn idee. Ik merk dat er iets mee gedaan wordt.

Via vertrouwenspersonen, idee dat er niet zo veel meegedaan wordt.

Ik ga naar een Pb'er.

Ik ga een brief schrijven en die stop ik in de ideeënbus.

Ik kan er kort over zijn, want ik ben van de MZR, de tweede secretaris en de MZRis van cliënten voor cliënten.

Nee.



### Vrijheidsbeperkingen

Cliënten in hun vrijheid beperken doen wij liever niet en alleen als het echt nodig is. Als we het doen, zorgen wij ervoor dat we dit goed registreren en evalueren. Wij hanteren een preventiebeleid dat bestaat uit bijscholing. Daarnaast besteden we continu aandacht aan het onderwerp in diverse communicatiemiddelen.

Het afgelopen jaar hebben wij een verplichte bekwaamheidstest ingesteld die periodiek moet worden afgelegd. Er zijn dit jaar meer mensen geschoold dan ooit.

De collegiale toetsing is dit jaar helaas nog niet van de grond gekomen. Door het aantal nieuwe gedragsdeskundigen moesten we weer bij de basis beginnen. Wel merken we dat door het werken met waarnemers binnen de regio's de collegiale toetsing in praktijk vaker voorkomt. Het wordt alleen (nog) niet officieel vastgelegd.

We hebben een bijeenkomst voor verwanten georganiseerd die is bezocht door ongeveer 50 personen. De wet BOPZ en onze omgang met vrijheidsbeperkingen zijn daar behandeld. De nieuwe wet Zorg en dwang is ook besproken en aangestipt. Eind 2019 zullen we bijeenkomsten organiseren over deze nieuwe wet die 1 januari 2020 ingaat.



In 2018 was er sprake van 93 dwangbehandelingen en zijn er 24 noodmiddelen en maatregelen gemeld bij de inspectie. Dit is een toename t.a.v. voorgaande jaren. Het is mogelijk dat de oorzaak van de toename te maken heeft met de toename van de zorgzwaarte. Het zou ook kunnen zijn dat de oorzaak ligt in de verbetering van de bewustwording onder medewerkers en/of de verbetering van ons registratiesysteem.



Het komende jaar gaan we de wet Zorg en dwang implementeren en ervoor zorgdragen dat registratie goed geborgd wordt in het cliëntplan en onze cyclus. Doel is dat Pluriform ondersteunend wordt in onze zoektocht naar alternatieven voor vrijheidsbeperkingen. Naast wetgeving en registratie zullen wij ons blijven richten op bewustwording.

Ook hebben wij het doel dat uiterlijk 1 juni 2019 alle medewerkers, die vrijheidsbeperkingen toepassen, bekwaam zijn om dit te doen. We gaan medewerkers, van wie de bekwaamheid nooit getoetst of te lang geleden is, oproepen voor hertoetsing en zo nodig scholing aanbieden in samenwerking met regiomanagers en gedragsdeskundigen. Een ander doel is het vormgeven aan de vervolgcursus psychofarmaca.

## Huisvesting

Een groot gedeelte van de cliënten die bij ons wonen, wonen in een woonwijk. Er zijn ook nog cliënten die in oudbouw wonen op een instellingsterrein. Dit jaar is er eindelijk weer een start gemaakt om de slechte tot zeer slechte oude huisvesting die nog in gebruik is, te gaan vervangen door nieuwbouw. De noodzaak hiervan is zeer groot. De oudbouw voldoet niet aan de huidige wensen en standaarden. De verwachting is dat de nieuwbouw in 2020 klaar is en cliënten kunnen verhuizen.

## Binnenkijk TV in de maak

Via filmpjes willen we (nieuwe) cliënten en hun verwanten een indruk geven van het dagelijks leven in onze woningen. Hoe is de sfeer, wat is bijzonder, hoe ziet de woning eruit, welke begeleiding en/of verzorging kun je verwachten? Met het zien van de filmpjes kunnen we (nieuwe) cliënten, verwanten en begeleiders extra informatie geven. We ontwikkelen met elkaar Binnenkijk TV, de Funda van Prinsenstichting. We verwachten dat (nieuwe) cliënten zich hierdoor beter kunnen voorbereiden op de verhuizing. De filmpjes zijn ook beschikbaar op onze website [www.prinsenstichting.nl](http://www.prinsenstichting.nl)

Sommige cliënten wonen nog in oude huizen.

In 2020 komt er nieuwbouw.

Alle cliënten wonen dan in een nieuw huis.

Van de huizen maken we filmpjes.

Zo kan iedereen zien hoe het is om daar te wonen.





## *Beperkingen hoeven geen beperkingen te zijn*

Hoe is het om een dag in een bedrijf te werken? Zou ik dat vaker willen doen? Om deze en andere vragen te kunnen beantwoorden was Activiteitscentrum Abel Tasmanplein actief op zoek naar ervaringsplekken voor haar deelnemers. In de oriëntatie naar kleine samenwerkingsprojecten met bedrijven, bracht stichting 'de Waterlandse Uitdaging' het Abel Tasmanplein in contact met De Graaf Groep BV, een bedrijf in afvalbeheer.

### *Op gesprek*

Op 1 februari mochten Patrick en Lisette (activiteitenbegeleider bij Prinsenstichting) op gesprek bij De Graaf Groep BV. "Wij vertellen dat we een soort maatschappelijke stage zoeken voor één dag. Patrick wil namelijk graag zijn steentje bijdragen in de maatschappij. Eventuele beperkingen hoeven geen beperkingen te zijn! Onder het genot van een bakje koffie vroegen zij wat Patrick allemaal kan en waar hij gewerkt heeft. Verder gaven zij uitleg over het bedrijf. We konden vanuit het kantoor al zien dat er veel meer verwerkt wordt dan papier."

### *Aan de slag*

Twee weken later hadden ze al een leuke klus voor Patrick klaarstaan! "Na een fijn welkom en het aantrekken van ons gele veiligheidsvest krijgen we een rondleiding. Er rijdt veel verkeer op het terrein, dus het is goed opletten", laat Patrick ons weten. "Daarna was het tijd voor onze klus: de emmers met opgehaalde koffieprut in een grote container legen." Patrick is erg vrolijk en geeft zelf aan wanneer hij aan pauze toe is of zin heeft om op te warmen in de kantine met een beker warme chocolademelk! "In de kantine sprak ik met werknemers. Sommigen werken hier al meer dan 25 jaar!"

### *Leuk werk!*

Het werktempo zat er lekker in bij Patrick. Ondertussen genoot hij van een mooi uitzicht over de Baanstede. Regelmatig komt er iemand kijken of het goed gaat. Rond half 2 lag er een flinke berg in de container. Het opruimen is een fijne afwisseling na al het tilwerk. Tegen 3-en ging Patrick met een tevreden gevoel naar de baas om het resultaat te laten zien. "Deze was heel tevreden. En verrast dat we het zo keurig hadden achtergelaten." Patrick kijkt enthousiast terug op deze dag. "Het was leuk werk! Ik wil hier zeker nog een keer terug komen." En dat zou zomaar weer kunnen, want het antwoord was: "Jullie zijn erg welkom bij ons!"

# Zinvol werk

Als je werk doet dat je als zinvol ervaart ontstaat positieve energie en bevologenheid. Het werkplezier wordt vergroot en de resultaten zullen verbeteren. Dit komt ten goede aan de cliënt en juist daarom is dit in onze organisatie zo belangrijk.

Prinsensstichting vindt het belangrijk dat medewerkers hun werk leuk vinden. Dan doen zij hun werk beter.



## Medezeggenschap van medewerkers

Medewerkersparticipatie vinden wij belangrijk en is daarom op veel manieren terug te vinden in onze organisatie. De zelforganiserende teams krijgen het vertrouwen om in afstemming met cliënten en verwanten te organiseren wat nodig is voor de cliënten. Het teamoverleg is de manier om hierin te participeren. Op regioniveau vindt participatie plaats in de regio-overleggen waarin ieder team vertegenwoordigd is.

Op organisatieniveau organiseert de Ondernemingsraad Eigenwijze Dagen en Eigenwijze Momenten. Ook is er een participatie app. Gedurende een Eigenwijze Dag of Momentje bespreken medewerkers organisatiethema's of actuele onderwerpen met verschillende collega's, managers, OR-leden en leden van de Cliëntenraad.

Op informele en ontspannen wijze worden meningen gedeeld, zorgen geuit en/of adviezen gegeven. De OR stelt naar aanleiding van de input die wordt gegeven een ongevraagd advies op dat naar de directie wordt gestuurd.

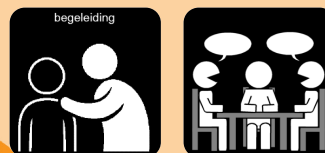
Via de participatie-app krijgen medewerkers de gelegenheid op stellingen te reageren. De OR gebruikt de participatie-app om op een snelle manier bij medewerkers een mening te polsen.

Door het gebruik van een participatiecirkel proberen we van tevoren duidelijk te maken waarover medewerkers mee kunnen denken en wat de reikwijdte is van de input die gegeven wordt. De cirkel bestaat uit vormen van participatie, zoals: Informeren, Raadplegen, Adviseren, Coproduceren, (mee)Beslissen en Zelf organiseren. De participatiecirkel kan helpen om valse verwachtingen te voorkomen, maar wordt volgens de OR nog onvoldoende toegepast.



Het doel van de OR is om in 2019 de participatiecirkel meer onder de aandacht te brengen en beter te implementeren in de organisatie.

Prinsensstichting heeft een Ondernemingsraad (OR). Die let op dat Prinsensstichting goed voor de medewerkers zorgt. De OR let op dat medewerkers mee mogen denken. De OR let op dat medewerkers mee mogen beslissen.



## Ontwikkeling en scholing

Onze afdeling opleidingen zet zich in om medewerkers te scholen in diverse onderwerpen. Het is helaas niet gelukt (vanwege technische (netwerk) en dataproblemen) om de overgang te maken naar een digitale leeromgeving (LMS). E-learning is wel mogelijk vanaf de zomer 2018 in een proefopstelling van Goodhabitiz. LMS is beschikbaar gekomen in het eerste kwartaal van 2019.

Er zijn in totaal 197 trainingen uitgevoerd op 23 verschillende onderwerpen voor 996 deelnemers. Daarbij zijn op het gebied van verpleegkundige handelingen (12 onderwerpen) toetsingen en trainingen uitgevoerd voor in totaal 527 deelnemers. Daarnaast zijn er ook nog scholingen en trainingen georganiseerd en uitgevoerd door externen.



Er zijn 120 trainingen beschikbaar van Goodhabitiz voor alle medewerkers. Inmiddels zijn hier al enkele honderden medewerkers actief mee aan de slag gegaan. Onder andere de training Doelgericht werken.



Het komende jaar zal LMS geïntroduceerd worden met als doel een gestructureerde overzichtelijke digitale leeromgeving, waarmee medewerkers eigen regie hebben op hun deskundigheidsverbetering en kwaliteit.

Medewerkers krijgen scholing.  
Zo worden zij nog beter in hun werk.  
Deze scholing kan straks ook via  
de computer.





## Medewerkersonderzoek

In 2017 hebben wij een medewerkersonderzoek uitgevoerd. Naar aanleiding van de uitkomsten hebben wij begin dit jaar de gedragscode geïmplementeerd. Deze code geeft richting aan respectvol en integer samenwerken.

Ook hebben we meer uitruilmogelijkheden binnen de werkkostenregeling beschikbaar gesteld. De grootste verandering is het feit dat we op het vlak van vitaliteit meer mogelijkheden hebben gecreëerd (sportclub, fitness etc.). Wij hebben een programma 'Vitaal leven, Vitaal zorgen' dat zich bezighoudt met de vitaliteit van medewerkers. De ondersteunende diensten zijn bezig om hun werkprocessen zo in te richten dat deze beter aansluiten op wat nodig is om teams te ontlasten.

*Niet duidelijk is hoe het zelforganiserend vermogen eruit moet zien. Als we niets zelf doen, gebeurt er niets. Als we teveel doen, worden we teruggefloten door de leidinggevende.*

We hebben begin 2018 de kwaliteitskalender geïmplementeerd. Daarover bij het onderdeel teamreflectie meer. Wij hebben in 2018 verzuimd te inventariseren welke 'regels' aangepakt kunnen worden en gaan dit in 2019 alsnog oppakken.

Ook in 2018 hebben wij een onderzoek onder onze medewerkers gedaan om inzicht te krijgen in wat er onder de medewerkers leeft.



De respons op het onderzoek was 75.7%. Dat is 12.5% meer dan vorig jaar. Wat opvalt is dat medewerkers positief zijn over het werken bij Prinsenstichting. Er is ruimte voor bevoegenheid, de sfeer is goed en medewerkers zijn trots op hun cliëntgerichtheid. Er is in veel opzichten een mooie stijging zichtbaar ten opzichte van de vorige meting.

Wat ook opvalt is dat het versterken van eigen regie van medewerkers nog veel energie kost en aandacht verdient. Dit komt

door onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden. Er is nog geen juiste balans tussen zelfstandigheid en ondersteuning die soms nodig is. Ook ervaren medewerkers werkdruk. Over de oorzaken van werkdruk geven medewerkers de volgende zaken aan:

- Personele bezetting
- Te veel werk in te weinig uren
- Veel (complexere) taken
- Onduidelijke kaders
- Veel administratie en werken met verschillende systemen

*Het geeft medewerkers zelfvertrouwen wat zich vertaalt in een positieve 'boost' op de werkvloer in contact met bewoners, collega's en overige betrokkenen.*

Wat ook opvalt, waar we minder goed op scoren, is het contact met de leidinggevende die sinds enkele jaren meer op afstand staat. Medewerkers ervaren soms niet voldoende ondersteuning, voelen geen stimulans tot ontwikkeling, missen positieve feedback en vinden het soms lastig om hun leidinggevende aan te spreken.

*Onze leidinggevende wordt niet aangesproken op gedrag. De stap is hiervoor te hoog.*







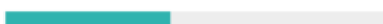

In het eerste kwartaal van 2019 gaan alle regiomanagers in gesprek met de teams, over de uitkomsten van het onderzoek, om vervolgens minimaal twee verbeterpunten voor de eigen regio te formuleren en daarop te rapporteren in de kwartaalgesprekken. Daarnaast worden in 2019 de projecten 'evaluatie zelforganisatie' en 'registratielasten' gestart.

*Niet alleen door te zeggen dat ik mijn werk goed doe, maar ik zou graag willen dat mijn kwaliteiten worden gezien. Ik heb het idee dat mijn manager geen idee heeft wat mijn kwaliteiten zijn.*

### Scores op de thema's

Bevlogenheid	7,8
Betrokkenheid	7,9
Tevredenheid	7,1
Werkgeverschap	7,1
Rolduidelijkheid	7,2
Autonomie	6,8
Sociale Veiligheid	7,0

Onze cliëntgerichtheid	70,5%	
Sfeer in het team	60,3%	
Samenwerking binnen het team	48,8%	

Werkdruk	44,2%	
Systemen mijn werk goed te doen	33,5%	
Samenwerking tussen teams	28,9%	

Er is in 2018 een onderzoek geweest over werken bij Prinsenvestiging.  
Medewerkers zijn positief over het werken bij Prinsenvestiging.  
Medewerkers zijn niet over alles tevreden.  
Ze vinden dat zij erg veel moeten doen in weinig tijd.  
Ze vinden dat ze niet goed geholpen worden.  
Ze vinden dat ze te weinig complimenten krijgen.  
Hierover wordt gepraat.  
Er worden plannen gemaakt om dit te verbeteren.



### Vertrouwenspersoon voor medewerkers

Wij vinden een veilig werkklimaat en gezonde werkomgeving belangrijk. Ongewenste omgangsvormen worden niet getolereerd en gelijkwaardigheid is een belangrijke waarde van Prinsentichting. Medewerkers kunnen in gesprek gaan met een vertrouwenspersoon. De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is opvang en begeleiding bieden aan medewerkers als zij ervaren dat deze waarde niet ten volle worden gerespecteerd.



In 2018 zijn er 16 meldingen bij de vertrouwenspersoon gedaan. Dit zijn er 10 minder dan vorig jaar. Alle meldingen zijn via een informele procedure opgelost en geen van de meldingen heeft tot een klacht geleid. Bij veel meldingen bleek het verhelderend om met elkaar in gesprek te gaan en erachter te komen wat de intentie van de ander was. Uit de meldingen blijkt verder dat er groeiende ongerustheid is over cliënten die met steeds complexere zorgvragen begeleid worden bij Prinsentichting. Ook blijkt uit de meldingen dat het voor medewerkers moeilijk is om hun leidinggevende op iets aan te spreken. Daarnaast zijn er meldingen over ongewenst gedrag tussen collega's.



We gaan in 2019 het interne opvangteam, dat hulp biedt bij schokkende gebeurtenissen, uitbreiden. Ook gaan we in 2019 een interventieteam oprichten dat teams kan ondersteunen bij hulpvragen van cliënten waar zij het antwoord niet (meer) op weten. Onderwerpen die gaan over het aanspreken van collega's en ongewenst gedrag worden meegenomen in de gesprekken tussen regiomanagers en teams.

Medewerkers praten met elkaar over het werk wat zij doen.

Hiervan kunnen zij leren.

Hiervoor zijn hulpmiddelen.

Medewerkers maken hier nauwelijks gebruik van.

We gaan onderzoeken wat hen wel kan helpen.



### 'Teamgesprek functioneren'

Eén van de belangrijkste middelen voor teams om te reflecteren is het 'Teamgesprek functioneren'. Hiervan hebben we afgesproken dat dit gesprek minimaal één keer per jaar plaatsvindt in ieder team. In dit teamgesprek worden de sterke en minder sterke punten van het team besproken en worden afspraken gemaakt over de eventuele verbetermaatregelen die daaruit voortkomen.



Dit jaar hebben 50 van de ongeveer 100 teams het 'Teamgesprek functioneren' uitgevoerd. Dit is net zoveel als het jaar daarvoor. 24 Teams hebben de verslaglegging van het gesprek opgestuurd.

In de uitkomsten is een duidelijke lijn te zien van sterke punten en ontwikkelpunten. Dus ondanks dat niet alle teams de formulieren hebben aangeleverd, is dit mogelijk wel een afspiegeling van de sterke en ontwikkelpunten op organisatieniveau.

De ontwikkelpunten in het kort:

- Personele bezetting
- Vormgeven zelforganisatie door teamontwikkeling
- Kwalitatief goede cliëntplannen met input vanuit het cliëntervaringinstrument 'Dit vind ik ervan!'
- Kennis van Pluriform en inhoud cliëntplannen in gehele team
- Analyseren van incidenten
- Verwanten betrekken.



Er zijn medewerkers die het 'Teamgesprek functioneren' niet als meerwaarde, maar als iets wat ook nog moet gebeuren en daardoor als een verplicht nummer wordt ervaren. Wanneer managers duidelijk toelichten en de teamcoach wordt ingezet om medewerkers te helpen reflecteren tijdens het gesprek, is er meer motivatie en wordt wel meerwaarde ervaren. Dan helpt het de teams om inzichten te verkrijgen in de ontwikkeling die zij willen maken.



We gaan ervoor zorgen dat het 'Teamgesprek functioneren' (weer) onder de aandacht komt van de teams. Daarbij gaan we in gesprek over de meerwaarde van het reflecteren zodat het 'Teamgesprek functioneren' niet als een verplicht nummer wordt gezien.

Teams houden ieder jaar een teamgesprek.

Zij praten over wat er goed gaat.

En over wat er beter kan.

Hierover maken de teams afspraken.

Wat zij beter willen gaan doen is:

- meer aandacht voor de cliënten
- cliëntplannen schrijven
- contact hebben met verwanten
- incidenten bespreken en hiervan leren
- gebruiken van Pluriform
- teamsamenwerking



# Solide organisatie

Binnen onze organisatie staat de samenwerking tussen de cliënt, verwant en professional centraal en daarom leggen wij verantwoordelijkheden laag in de organisatie, bij zelforganiserende teams.

Iedere cliënt heeft een persoonlijk begeleider die de zorg rondom de cliënt organiseert. De persoonlijk begeleider heeft niet alleen contact met de cliënt, maar ook met familieleden of andere belangrijke personen uit de omgeving van de cliënt. Om dit proces zo goed mogelijk te laten verlopen, wordt de persoonlijk begeleider hierin ondersteund door de organisatie, zodat de persoonlijk begeleider die middelen in kan zetten die noodzakelijk zijn. Op die manier draagt zelforganisatie bij aan waardevolle samenwerking in de driehoek cliënt, verwant en professional.



Wat zeggen cliënten over zelforganisatie:  
**Worden dingen sneller en beter geregeld voor jou?**

Ja, dat vind ik wel goed.

Ik heb het idee dat het langer duurt dan vroeger.

Ja en ik word zelfstandiger.

Ja, begeleiders zitten vaak op kantoor, maar dingen worden wel snel geregeld.

Weet ik niet.

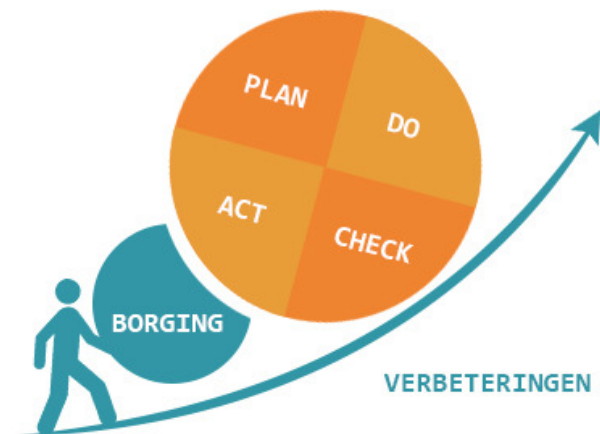
Nu is het beter.

Som, het ligt er soms ook aan of ze er tijd voor vrij maken, dit lukt niet altijd.

Ja.

## Kwaliteitssysteem

Ons kwaliteitssysteem is vormgegeven in een cyclus en begint bij ons meerjarenbeleidsplan. Op basis van het meerjarenbeleidsplan schrijven wij ieder jaar een 'kaderbrief'. Deze brief geeft richting aan het komende jaar en komt tot stand door input uit het meerjarenbeleidsplan en gesprekken met de cliëntenraad, ondernemingsraad, medewerkers, cliënten en verwanten. Op basis van de kaderbrief maakt iedere regio een regiojaarplan. Andere input voor het jaarplan van de regio zijn evaluaties uit de regio, input van cliënten en verwanten (Dit vind ik ervan!) en jaarplannen van de teams. De doelen van de teams komen o.a. voort uit het jaarlijkse 'Teamgesprek functioneren' waarin het team ontwikkelpunten met elkaar vastlegt voor het komende jaar.



Onze plannen borgen wij in een jaarlijkse cyclus. Als hulpmiddel hiervoor hebben wij de Q-gesprekken, kwartaalgesprekken tussen de directie en de regiomanagers waar ook gedragsdeskundigen en regelmatig anderen uit de regio bij aansluiten.

Ook op regioniveau wordt elke drie maanden geëvalueerd en gerapporteerd in een kwartaalrapportage. De input hiervoor zijn gegevens op het gebied van ontwikkelingen, doelen uit het jaarplan, productiecijfers, verzuim, financiën, cliëntplannen, BOPZ en incidenten.

In 2018 hebben wij het kwaliteitsrapport van 2017 besproken tijdens een van onze visie-ochtenden. We hebben het gebruikt als middel om te reflecteren en hebben het kwaliteitsrapport daarmee een vaste plek gegeven in onze beleids- en evaluatiecyclus.

Prinsenstichting is ook in 2018 nog HKZ-gecertificeerd. We overwegen of het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, inclusief het Kwaliteitsrapport, de HKZ-certificering kan gaan vervangen.

Prinsenstichting wordt ieder jaar gecontroleerd door de HKZ.

Dit is een soort examen.

2 Mensen komen ieder jaar kijken of wij alles goed doen.

Misschien stoppen wij daarmee.





Steeds vaker vragen wij ons af wat nu de bedoeling van ons kwaliteitssysteem is en hoe dit ten goede komt aan de wens van de cliënt en daarmee 'de bedoeling'. Medewerkers geven aan de samenhang niet te begrijpen en de hulpmiddelen die worden aangeboden vooralsnog nog niet als ondersteunend te ervaren. Ook geven zij aan dat zij niet goed weten waarom zij dingen 'moeten' doen, omdat het vaak aan een terugkoppeling ontbreekt.

Ook constateren wij dat het methodisch werken nog op veel plekken een aandachtspunt is. Dit jaar is daarom aandacht uitgegaan naar het verbeteren van de regio-jaarplannen en de kwartaalrapportages waarbij doelstellingen concreter zijn gemaakt en er daardoor beter geëvalueerd kan worden. We geloven erin dat als we ons op managementniveau hierin verbeteren dit ook uit zal stralen naar de teams die dit ook nog moeilijk vinden.



Het komende jaar gaan we onderzoeken of het kwaliteitskader een goede vervanger kan zijn voor de HKZ en wat er nodig is om met de HKZ te stoppen. Ook gaan we de bevindingen uit het kwaliteitsrapport van 2018 in een vroeg stadium delen met betrokkenen en formuleren we samen met verwanten, cliëntenraad, OR en medewerkers uit alle lagen van de organisatie doelstellingen en verbeteracties om in het rapport op te nemen. Op die manier dragen we gezamenlijke verantwoordelijkheid en heeft iedereen de mogelijkheid input te leveren.

We gaan onderzoeken hoe we teams meer inzicht kunnen geven in het doel van bepaalde middelen door opbrengsten hiervan aan hen terug te koppelen. In 2019 starten we een organisatieontwikkelingstraject. Het doel hiervan is om de organisatie verder te helpen bij de vraag: Hoe bereiden we onze organisatie voor op de toename van complexe zorgvragen?



# Deskundige partner

De laatste pijler van onze visie is een 'deskundige partner' zijn en daarom zijn wij voortdurend alert op eventuele risico's die de zorg voor de cliënten met zich meebrengt en is veiligheid een vast onderdeel bij alles wat wij doen. Wij hebben een kwaliteitshandboek, Prinsipedia, waarin wij handelingen waarbij veiligheidsrisico's bestaan, vast hebben gelegd in werkwijzen, protocollen en werk-instructies. Deze protocollen worden regelmatig geëvalueerd en aangepast als het nodig is.

We hebben een Veiligheidscommissie (voorheen werkgroep veiligheid) die risico's volgt rondom cliënten, medewerkers, vrijwilligers en panden en de directie daarin adviseert.



## Wat zeggen cliënten over veiligheid: **Voel jij je veilig bij Prinsentichting?**

Ja.

Ja, soms voel ik mij onveilig.

Ja, er wordt goed op me gelet.

Op het terrein voel ik me soms niet veilig. Er zijn cliënten waar ik ruzie mee heb. gelukkig woon ik daar niet, thuis voel ik me veilig.

Ja en nee, als dingen mij ontnomen worden.

Ik voel me heel veilig bij Prinsentichting.

Ja, ik voel me veilig.



## Gezondheidsrisico's

Gezondheidsrisico's van cliënten vermelden wij in het cliëntplan van de cliënt. De belangrijkste daarvan worden getoond op de startpagina van het digitale dossier. Eventuele protocollen die bij het risico horen, staan in het dossier van de cliënt en worden regelmatig geëvalueerd, minimaal 2 maal per jaar. Op die manier is er goed zicht op de individuele gezondheidsrisico's en kan op basis van deze informatie eventueel een risico-taxatie gemaakt worden voor de afdeling, regio en organisatie.

Naar aanleiding van de analyse van de meldingen seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag is dit jaar actiever verwezen naar het onderdeel van de procedure over verslaglegging en is navraag gedaan naar notulen die niet opgestuurd zijn. Daarnaast zijn alle nieuwe gedragsdeskundigen geschoold op het onderwerp seksualiteit bij mensen met een verstandelijke beperking en hun rol in de procedure bij het vermoeden van seksueel misbruik.

Risico's zijn dingen die fout kunnen gaan.  
Deze dingen schrijven wij op in het cliëntplan van de cliënt.  
Bijvoorbeeld als iemand ziek wordt van bepaald eten.  
Of als iemand kan verdrinken.  
Alle begeleiders kunnen dit dan lezen.  
En zorgen dat het goed gaat.



## Incidentanalyses

Omdat wij willen leren van incidenten, melden wij deze in ons systeem iTask. Op management- en teamniveau worden de meldingen iedere drie maanden geanalyseerd. Dit jaar hebben wij een verbeteringslag gemaakt doordat analyses veelal zijn uitgevoerd door de gedragsdeskundigen, met als resultaat een nog betere analyse op de incidenten en een beschrijving van de verbeteracties die gevolgd worden in de kwartaalrapportages. Naar aanleiding van de analyse van vorig jaar zijn er veranderingen doorgevoerd in de medicatietraining. Deze hebben betrekking op aandachtspunten bij het toedienen van de medicatie. Ook is er een proeve van bekwaamheid gemaakt voor het controleren en toedienen van medicatie.



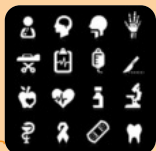
Medewerkers geven aan dat het fijn zou zijn als er meer eenduidigheid in de analyses van de incidenten zit, waardoor gemakkelijk is in te zien welke zaken opvolging moeten krijgen en wie waarvoor verantwoordelijk is.



De meest voorkomende meldingen in 2018 gaan over agressie en medicatie. Er zijn 444 medicatiemeldingen gedaan. Dit zijn er ongeveer 100 minder dan vorig jaar. Aangezien het aantal meldingen is gedaald, zouden we voorzichtig kunnen concluderen dat de aanpassingen in de medicatietraining een positief effect hebben gehad. Er zijn 3372 agressiemeldingen gedaan. Dit zijn er 1835 meer dan vorig jaar en ten opzichte van 2016 een stijging van 172.6%. Dit jaar zijn wij een onderzoek gestart naar mogelijke oorzaken van de stijging van het aantal agressie-incidenten. Er is o.a. een Risico Inventarisatie en Evaluatie uitgezet bij 200 medewerkers.



Soms gebeurt er een incident.  
Incidenten schrijven wij op.  
Wij praten erover en leren daarvan.  
Daardoor gaat het de volgende keer vaak beter.  
Er zijn dit jaar best veel fouten gemaakt met medicatie.  
Ook zijn er veel agressiemeldingen geweest.  
Er zijn afspraken gemaakt zodat dit volgend jaar beter gaat.



Dit onderzoek wordt begin 2019 afgerond. Op grond van de bevindingen zullen we een plan maken om dit aan te pakken. Er zijn 5 incidenten geweest in 2018 die aanleiding gaven om een melding te doen bij de inspectie. De daarop volgende onderzoeken zijn inmiddels afgerond.



Het komende jaar gaan we het beleid op gebied van seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag vertalen naar een cliëntversie. Daarnaast proberen we naar aanleiding van

de incidentmeldingen nog beter terug te koppelen welke verbetermaatregelen er op team-, regio- en organisatieniveau genomen worden naar aanleiding van analyses van de meldingen uit teams. Ook gaan we het melden van incidenten volgend jaar in Pluriform doen, zodat medewerkers hiervoor niet naar een tweede systeem hoeven en een melding automatisch gekoppeld wordt aan de rapportage en daarmee geborgd is in het cliëntplan. Ook de gedragsdeskundige krijgt dan automatisch een melding, waardoor direct kan worden gereageerd.



### ***Medicatie en medische hulpmiddelen***

Op het gebied van medicatie en medische hulpmiddelen hebben wij diverse protocollen en werkinstructies die ervoor zorgen dat dit proces veilig gebeurt en de kans op risico's wordt verminderd. Het gebruik van medicatie wordt regelmatig geëvalueerd en bij eventuele gedragsregulerende medicatie is er in veel gevallen een doel gekoppeld om deze medicatie in de toekomst weer af te bouwen. De evaluaties met betrekking tot het gebruik van persoonlijke hulpmiddelen worden vastgelegd in het cliëntplan. Met organisatiegebonden hulpmiddelen zoals bedden, bed-boxen en tilsystemen hebben wij onderhoudscontracten lopen bij de leveranciers waarbij wij zicht hebben en controle houden op de uitvoering hiervan.

Dit jaar hebben we verbeteringen gedaan om kennis en bewustwording van medicatieveiligheid onder medewerkers te vergroten. Binnen de training waarin medicatieveiligheid en bewustwording altijd een vast onderdeel is, zijn extra aandachtspunten bij medicatie toedienen toegevoegd. Daarnaast is er een proeve van bekwaamheid op het gebied van controleren en het toedienen van medicatie, die wordt afgenomen.

## Conclusie

### *Op onderstaande zaken zijn wij trots:*

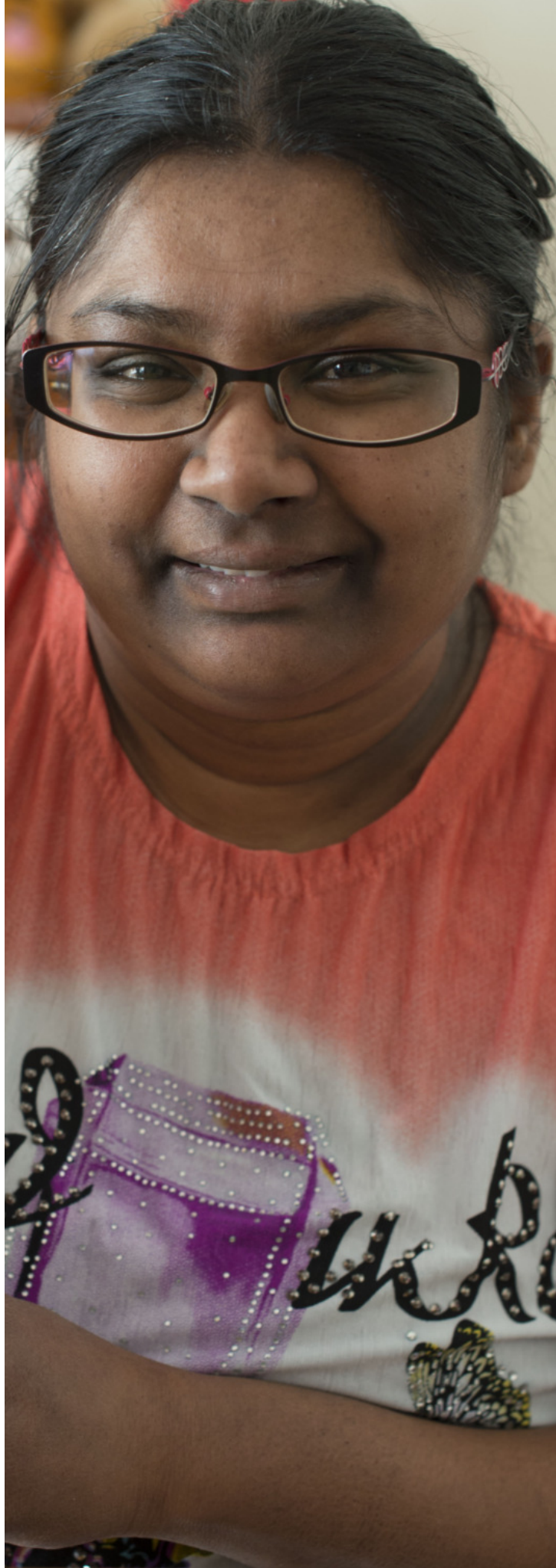
- We zijn trots op onze ondersteuningsvisie die richting geeft aan ons handelen en uitvoering geeft aan de manier waarop wij werken aan onze missie en visie.
- We zijn blij met ons elektronisch cliënt dossier dat ons diverse mogelijkheden biedt om zaken te registreren en te analyseren. We hebben hard gewerkt om de kwaliteit van de inhoud van de plannen te verhogen.
- We hebben voor 80% van de cliënten een 'Dit vind ik ervan!' gesprek geregistreerd. Dit is meer dan voorgaande jaren. Cliënten en verwanten scoren de meeste onderwerpen met 'goed'.
- We hechten grote waarde aan medezeggenschap van cliënten en verwanten en hebben dit via diverse organen geborgd binnen onze organisatie.
- Onze oudbouw wordt (eindelijk) vervangen door nieuwbouw. We zijn blij voor alle cliënten die daarvan gebruik kunnen maken. Om inzicht te verkrijgen in alle woningen zetten we Binnenkijk TV op.
- De OR organiseert waardevolle bijeenkomsten waarin medewerkers kunnen meedenken over organisatie onderwerpen.
- In 2019 wordt het nieuwe digitale leerstelsel geïmplementeerd.
- De mening van onze medewerkers telt en daarom hebben wij ook dit jaar weer een medewerkersonderzoek uitgezet onder al onze medewerkers. We zijn trots op de respons van 75%.
- We hebben een scala aan instrumenten ontwikkeld dat teams kan ondersteunen bij het reflecteren op hun handelen.
- We zijn er trots op dat het ons lukt om cliënten en verwanten steeds meer invloed te laten uitoefenen op de zorg die wij leveren. Het principe van zelforganisatie is ondersteunend en draagt bij aan 'de bedoeling'.
- We hebben een kwaliteitssysteem waarin de plan-do-check-act cyclus goed geborgd is.

- We hebben zicht op alle risico's en hebben voor risicovolle handelingen een kwaliteitsboek met protocollen. Daarnaast hebben we een werkgroep veiligheid die zicht houdt op de risico's en verbetervoorstellen doet.
- We analyseren al onze incidentenmeldingen om daarvan te leren.

### *Onderstaande zaken willen wij in de toekomst verbeteren:*

- We gaan er het komende jaar voor zorgen dat de methode Gentle Teaching bij iedereen onder de aandacht is.
- We willen ervoor zorgen dat het cliëntplan als ondersteunend wordt ervaren bij de dagelijkse zorg waarbij we ook de mogelijkheden tot multidisciplinair werken gaan verbeteren.
- We willen de mogelijkheden van het cliëntportaal verder uitbreiden en ons daarnaast richten op een Pluriform-app voor cliënten, verwanten en medewerkers.
- We gaan in 2019 het jaargesprek 'Dit vind ik ervan!' in de teams implementeren. Vervolgens willen we dit ook gaan doen op regio- en organisatieniveau.
- We zouden graag willen dat bij iedere regioraad een verwant betrokken is en doen ons best om verwanten zo veel mogelijk bij onze organisatie te betrekken.
- We gaan het komende jaar de wet Zorg en dwang implementeren en zorgen dat de registraties van vrijheidsbeperkende maatregelen goed geborgd blijven en mogelijk kunnen ondersteunen in de zoektocht naar alternatieven voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarnaast zorgen we ervoor dat de medewerkers goed toegerust zijn op dit gebied.
- We willen meer gebruik maken van de participatiecirkel met als doel (nog) meer participatie van medewerkers.
- Alle regiomanagers gaan met de teams in gesprek om te praten over de uitkomsten van het medewerkersonderzoek om vervolgens minimaal twee verbetermaatregelen te formuleren die invloed hebben op de bevindingen uit het onderzoek.

- We willen medewerkers beter toerusten en ondersteunen in het werken met cliënten met een complexe zorgvraag. We gaan ons opvangteam (voor schokkende gebeurtenissen) uitbreiden en gaan een intern interventieteam oprichten dat ondersteuning kan bieden als teams geen antwoord hebben op de vraag van de cliënt.
- We gaan ons meer richten op de bedoeling van het reflecteren en minder naar de middelen die daarbij kunnen ondersteunen en als verplicht format worden ingezet.
- We gaan ervoor zorgen dat het 'Team-gesprek functioneren' (weer) onder de aandacht komt van de teams.
- We gaan onze zelforganisatie evalueren en ervoor zorgen dat dit organisatieprincipe beter tot zijn recht komt binnen onze organisatie.
- We gaan onderzoeken hoe we HKZ kunnen vervangen door het kwaliteitskader en we gaan cliënten en medewerkers meer betrekken bij de totstandkoming van het kwaliteitsverslag.
- We gaan onderzoeken hoe we teams meer inzicht kunnen geven in het doel van bepaalde middelen door opbrengsten hiervan aan hen terug te koppelen.
- We starten een organisatieontwikkelings-traject. Het doel hiervan is om de organisatie verder te helpen bij de vraag: Hoe bereiden we onze organisatie voor op de toename van complexe zorgvragen?
- We gaan onze incidenten volgend jaar melden in Pluriform. Dit is weer 1 systeem minder!



# 2018 in vogelvlucht



## Over cliënten

- Ruim 1200 cliënten namen zorg bij ons af
- Ruim 80 cliënten verbleven tijdelijk bij ons
- Bijna 600 cliënten verbleven bij ons
- Ruim 70 cliënten geholpen bij het vinden van een passende woning
- Ruim 120 cliënten werden thuis begeleid
- Ruim 280 cliënten (die niet bij ons verbleven) bezochten de polikliniek Zodiak
- Ruim 260 cliënten (die niet bij ons verbleven) gingen naar dagbesteding



## Samenwerking

- Bijeenkomst over gemeenteraadsverkiezingen door MEE Amstel en Zaan, Odion en Prinsentichting
- Film 'Brand' vertoond aan andere zorginstellingen om samen van te leren
- Regionale actieplannen uitgevoerd om tekort aan nieuwe medewerkers aan te pakken
- Organisatie van Internationale conferentie Gentle Teaching met Zideris en andere organisaties
- Twee medewerkers delen hun kennis tijdens werkbezoek aan tehuis Sayap Kasih op Sulawesi
  - No Limits start pilot Woonhulp met cliënten in woningen Prinsentichting
  - Cliënten vervolgen hun opleiding en stage bij de Zorgcirkel.

## Vernieuwing

- Tijdens een hackathon samen met Zideris en De Opbouw concept "FAY" bedacht om onbegrepen gedrag beter te kunnen duiden. Vervolg in 2019 met emotiemeter HUME
- Diensten van Zodiak uitgebreid met Schematherapie en aanbod aan gezinsbehandelingen verder vergroot
- Beleid over (wetenschappelijk) onderzoek zodat vanaf 2019 veel verschillende onderzoeken en deelname aan (inter)nationale lopende onderzoeken kunnen starten
- Voorbereiding op de Wet-Zorg en Dwang
- Voorbereiding nieuwbouw Kwadijkerpark in Purmerend
- Sociaal intranet 'Prinsenplein' live
  - Online trainingen voor medewerkers beschikbaar via Good Habitz.

### Over ons

- Ruim 1300 medewerkers en 300 vrijwilligers in dienst
- Ruim 250 nieuwe collega's en vrijwilligers welkom geheten
- 250 medewerkers uit dienst
- Het verzuim is licht gestegen, maar Prinsenstichting blijft hiermee onder het gemiddelde van de branche
- Eerste lichting met 8 zij-instromers geslaagd. Vanwege het succes is in oktober een nieuwe lesgroep van 11 mensen gestart
- Bijna 4.000 fans volgen ons op Facebook. Berichten zijn in 2018 ruim 1 miljoen keer getoond, waarmee we bijna 600.000 mensen bereikt hebben.



### Organisatieontwikkeling

- Viering 40-jarig bestaan Prinsenstichting met cliënten, verwanten, medewerkers en vrijwilligers
- Prinsenstichting neemt Brownies & downies Purmerend over
- Expeditie zelforganisatie van PRO2PRO afgerond
- Teams ontvangen kwaliteitskalender om planmatiger aan kwaliteit te werken
- Programma "Vitaal leven, vitaal zorgen" voor medewerkers gestart
- OR focust op veel overleg met en het creëren van verbinding tussen medewerkers, regiomanagers en directie, passend bij zelforganisatie om medewerkers te versterken in hun participatie bij besluitvorming
- De Medezeggenschapsraad heeft 11 leden uit 5 regio's en 5 commissies, die gespecialiseerd zijn op een deelonderwerp zoals de commissie Veiligheid en de commissie nieuwbouw. In 2018 advies uitgebracht over de nachtzorg
- De cliëntenraad bestaat uit 9 leden en 1 externe onafhankelijke voorzitter. De cliëntenraad werkt nauw samen met de Medezeggenschapsraad in de behandeling van adviesaanvragen.

Meer info over deze onderwerpen is te vinden op [www.prinsenstichting.nl](http://www.prinsenstichting.nl)

***Dit is een uitgave van Prinsentichting***

Redactie: directie en communicatie  
Vormgeving: Lex Brasser, Dienstverlening  
Prinsentichting  
Drukwerk: SpringerUit Drukwerk

**Meer weten?**

Bel ons op (0299) 459 200 of kijk op  
[www.prinsentichting.nl](http://www.prinsentichting.nl)  
Of volg ons op Facebook:  
[www.facebook.com/prinsentichting](http://www.facebook.com/prinsentichting)

Kwadijkerpark 8  
1444 JE Purmerend  
[info@prinsentichting.nl](mailto:info@prinsentichting.nl)

**Prinsen***stichting*

