



Stilstaan bij je handelen is vooruitgaan

2020; een jaar vol ervaringen

Inhoudsopgave

Voorwoord	Pagina 3
Samenvatting	Pagina 5
Organisatie en visie	Pagina 8
Covid-19; schakelen tussen staande organisatie en crisisorganisatie	Pagina 11
Zinvol leven	Pagina 15
Zinvol werk	Pagina 42
Solide organisatie	Pagina 56
Deskundige partner	Pagina 63
<i>Bijlagen:</i>	
Terugkoppeling doelstellingen 2020	Pagina 75
Doelstellingen 2021	Pagina 78
Reflectie Cliëntenraad	Pagina 79
Reflectie Ondernemingsraad	Pagina 83
Reflectie Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	Pagina 85
Reflectie externe visitatie	Pagina 86
Colofon	Pagina 88

Voorwoord

Dit is ons kwaliteitsrapport. Het gaat over de kwaliteit van zorg bij Prinsenstichting in 2020. Het kwaliteitsrapport is een onderdeel van het kwaliteitskader Gehandicaptenzorg dat zich richt op de kwaliteit van zorg voor cliënten die zorg ontvangen via de Wet Langdurige Zorg. Wij kiezen ervoor om in dit rapport te schrijven over alle zorg die we verlenen. Dus ook over de zorg aan cliënten van Prinsenstichting op basis van de Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en de Zorgverzekeringswet.

Afgelopen jaar is een bewogen jaar geweest. Vanwege Covid-19 werd er veel 'druk' op de flexibiliteit van medewerkers en ook van cliënten gelegd. Ondanks alles zien wij dat de kwaliteit van zorg hoog is gebleven. Graag willen wij dan ook alle medewerkers bedanken voor hun grote inzet en doorzettingsvermogen!

Het kwaliteitsrapport helpt ons om te reflecteren op de zorg die wij iedere dag leveren. Dit reflecteren gebeurt door samen met cliënten, verwanten, medewerkers, vrijwilligers en soms ook door met externe partijen stil te staan bij wat we doen en hoe we dit ervaren. Op die manier krijgen wij zicht op de kwaliteit die we leveren en wat we daaraan kunnen verbeteren. *'Stilstaan bij je handelen is vooruitgaan'.*

We schrijven dit rapport in eerste instantie voor de *cliënten, verwanten en medewerkers* van Prinsenstichting, omdat het gaat over de zorg die tussen hen tot stand komt.

We hebben ons best gedaan om het rapport zelf interessant en leesbaar te maken voor iedereen, maar zeker voor diegene die het betreft; cliënten, verwanten, vrijwilligers en medewerkers. In kaders met pictogrammen zijn onderwerpen kort en bondig uitgelegd voor cliënten. Als aanvulling op het rapport zal *De Prinsenstichting Draait Door*, een televisieprogramma voor en door cliënten, in 2021 diverse thema's uit het rapport behandelen. Zo wordt het rapport toegankelijker voor veel meer cliënten.

In tweede instantie schrijven we dit rapport voor de *financiers en toezichthouders*. Zo krijgen zij ook inzicht in wat we doen, hoe we dat aanpakken en wat de effecten daarvan zijn.

We bieden vele vormen van zorg en ondersteuning en zijn op allerlei onderwerpen aan het reflecteren, ontwikkelen en verbeteren. Natuurlijk willen we het liefst over al deze onderwerpen vertellen, maar dat is te veel. Daarom lichten wij dit jaar een aantal onderwerpen uit waar we trots op zijn of onderwerpen waarop we wilden verbeteren en daarom speerpunten zijn geweest afgelopen jaar. De andere onderwerpen geven we weer in beknopte feiten en cijfers overzichten.

Kwaliteit komt tot stand in de relatie tussen cliënten en medewerkers, tijdens de ondersteuning die wordt geboden. Kwaliteit zie je terug in de ervaringen en verhalen van cliënten, verwanten en medewerkers. Daarom lees je deze verhalen ook in dit rapport.

De informatie in dit kwaliteitsrapport komt uit verschillende bronnen: systemen, notulen van diverse overlegvormen, kwartaalrapportages, jaarverslagen, analyses, onderzoeken, projectverslagen en gesprekken met cliënten, verwanten en medewerkers van verschillende afdelingen.

Het rapport behandelt o.a. de onderwerpen uit het kwaliteitskader en is opgebouwd aan de hand van de thema's uit onze missie en visie: Organisatie en visie, COVID-19 - schakelen tussen staande organisatie en crisisorganisatie, Zinvol leven, Zinvol werk, Solide organisatie en Deskundige partner. Bij deze onderwerpen beschrijven wij de voortgang in 2020 en geven wij aan wat wij in de toekomst van plan zijn om te doen.

Bij een aantal onderwerpen staan onderstaande pictogrammen:



Ervaringen



Verbetermaatregelen

In de bijlagen zijn een terugkoppeling op de doelstellingen voor 2020 terug te vinden en een opsomming van de doelstellingen voor 2021.

Ook zijn de reflecties van de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Toezicht en Raad van Bestuur en de externe visitatie in de bijlagen te vinden.

Samenvatting

Organisatie en visie

In onze missie en visie beschrijven wij wat we belangrijk vinden voor cliënten, medewerkers en de organisatie. Daarnaast hebben wij een ondersteuningsvisie die richting geeft aan de manier waarop wij cliënten ondersteunen. Deze ondersteuningsvisie is gebaseerd op Gentle Teaching. Deze visie brengen we bij alle medewerkers onder de aandacht. Daarvoor zijn meerdere collega's geschoold tot Mentor Gentle Teaching. Mentoren spelen als ambassadeurs een belangrijke rol bij de borging en ontwikkeling van Gentle Teaching binnen Prinsenhuis. Ook voeren wij wetenschappelijk onderzoek uit naar Gentle Teaching in samenwerking met een universiteit en een Hogeschool. Samen met zorgorganisatie Zideris zetten we een landelijk Expertisecentrum op.

Covid-19; schakelen tussen staande organisatie en crisisorganisatie

Het afgelopen jaar stond in het teken van Covid-19, waardoor wij ingrijpende keuzes moesten maken. Onze uitgangspunten bij het maken van die keuzes, waren het voorkomen van besmettingen en beschermen van cliënten en medewerkers. Om dit zo zorgvuldig mogelijk te doen, hebben we een crisisorganisatie opgericht die naarmate de pandemie langer voortduurde, is teruggebracht naar de staande organisatie. We hebben alles op alles gezet om cliënten, verwanten en medewerkers zoveel mogelijk bij te staan in deze moeilijke periode. Daarnaast hebben we keuzes moeten maken onder welke omstandigheden je veilige zorg en ondersteuning kunt bieden. We hadden te maken met duivelse dilemma's zoals groepsbelang versus individueel belang. Maar ook gezondheidsrisico's versus risico's ten aanzien van het mentale welbevinden. En het inzetten van medewerkers zonder beschermingsmiddelen die in het begin van de pandemie schaars waren.

Ondanks de heftige impact van de pandemie, hebben we veel geleerd van deze periode. De ervaringen en nieuwe inzichten nemen wij mee in ons werk.

Zinvol leven

Ons streven is een zinvol leven voor de cliënt. We gaan daarbij uit van een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie.

We voeren dit zo goed mogelijk uit door zoveel mogelijk samen te werken met de cliënt en zijn verwant en hen te betrekken bij de dingen die wij doen. Het maken van plannen en afspraken doen we samen en deze evalueren we regelmatig met elkaar. Inzage in het dossier hebben cliënten en/of verwanten via een cliëntportaal en mogelijk in de toekomst via een app.

Bij Prinsenhuis gaan we er vanuit dat deelname aan de samenleving en participatie ervoor zorgen dat je ertoe doet. Hier besteden wij aandacht aan door continu op zoek te gaan naar werkzaamheden en activiteiten die aansluiten bij onze cliënten. Ook tijdens de pandemie. Ondanks dat de werkzaamheden en activiteiten behoorlijk onder druk staan proberen we zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij de wensen van de cliënten.

We willen de zorg zo lang mogelijk bij de cliënt thuis bieden. Het afgelopen jaar hebben wij

gewerkt aan een nieuw woonaanbod: Flexwonen. Hiermee kunnen cliënten parttime bij Prinsenchurch wonen.

We vinden het belangrijk dat cliënten wonen in een woning die voldoet aan de eisen van deze tijd en die voldoende privacy biedt. Dit jaar zijn er drie nieuwe panden gebouwd in Kwadijckpark. In februari 2021 zijn ruim 130 cliënten verhuisd naar hun nieuwe woning. Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. Onvrijwillige zorg bieden wij liever niet en alleen als het echt niet anders kan. Als we het doen, zorgen wij ervoor dat we dit goed registreren en evalueren. De nieuwe wet helpt ons hierbij.

Zinvol werk

Als je werk doet dat je als zinvol ervaart, ontstaat positieve energie en bevoegenheid. We geloven dat hierdoor het werkplezier groter wordt en de resultaten verbeteren. Daarom vindt besluitvorming zo dicht mogelijk bij de cliënt plaats, is medewerkersparticipatie op veel manieren terug te vinden in onze organisatie en is er aandacht voor persoonlijke en teamontwikkeling.

We ondersteunen teams bij reflectie. Onder andere door het teamgesprek functioneren waarbij de teamcoach begeleidt. Dit jaar hebben we het tijdens het teamgesprek functioneren gehad over Covid-19 en de impact daarvan op de teams. Ontwikkelpunten van de teams voor het komende jaar zijn: eerder ondersteuning vragen, de rapportage, overdracht en taakverdeling verbeteren en actief meedenken bij de dag invulling voor cliënten in samenwerking tussen wonen en dagbesteding. Als een belangrijk aandachtspunt voor de organisatie zien teams het meer betrekken van het primair proces bij de uitwerking van regelingen en maatregelen.

In 2020 zijn twee medewerkersonderzoeken gedaan waaruit een grote bevoegenheid en betrokkenheid bij medewerkers blijkt. Overleg en besluitvorming en de werkdruk zijn verbeterpunten. Daarom zijn we in het najaar van 2020 gestart met een uitgebreid vitaliteitsprogramma. In het organisatie-ontwikkeltraject wordt gewerkt aan het helder krijgen van verantwoording- besluit- en beleidslijnen.

We zijn op het gebied van scholing en ontwikkeling een nieuwe weg ingeslagen. We proberen opleidingen steeds meer op maat in te richten. Dit doen we met het in-company programma HBO SPH, met de EVC-trajecten, de samenwerking met het Regiocollege en de verdere digitalisering van het lesaanbod.

Solide organisatie

Ons streven is een solide organisatie te zijn, omdat dit een voorwaarde is om de continuïteit van zinvol leven en zinvol werk waar te maken. Binnen onze organisatie staat de samenwerking tussen cliënt, verwant en professional centraal en daarom leggen wij verantwoordelijkheden laag in de organisatie, bij zelforganiserende teams. In 2020 is het document 'Evaluatie zelforganisatie' geschreven. De teamcoaches zijn samen met de teams aan de slag met de aanbevelingen rondom samenwerking en besluitvorming. In 2021 moet met name het project 'Samen beter ondersteunen' tot een betere aansluiting leiden tussen het primair proces en de ondersteunende (staf)diensten.

In 2020 zijn we gestopt met de HKZ- certificering. De specifieke eisen vanuit HKZ sluiten steeds minder goed aan bij onze visie en de bedoeling. We gaan nu de uitdaging aan om zelf kritisch naar de geleverde kwaliteit te kijken vanuit de bril van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg. Dit doen we door het voeren van de dialoog over onze plannen en activiteiten.

Deze dialoog hebben we geborgd in een jaarlijkse cyclus met behulp van kwartaalgesprekken en kwartaalrapportages. Hiermee reflecteren wij op de afgelopen periode en blikken we vooruit. Daarnaast bezoekt 'Impuls voor de zorg' ons vier keer per jaar voor een audit die zij uitvoeren aan de hand van het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Een onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem is het kwaliteitshandboek. Het afgelopen jaar hebben we dit verder geactualiseerd en gemigreerd naar een SAAS-omgeving (Software-as-a-Service; een model waarbij softwaretoepassingen via internet als service, worden aangeleverd). In 2021 zal een project gestart worden met als doel ervoor zorgen dat ons kwaliteitshandboek actueel en compleet blijft door het borgen van het beheer in de organisatie.

Deskundige partner

We willen een deskundige partner zijn, omdat wij erin geloven onze positie en daarmee die van de cliënten sterker wordt.

Omdat we een toename zien van complexe zorgvragen zijn we in 2019 een organisatie-ontwikkeltraject gestart om cliënten met een complexe zorgvraag blijvend te kunnen ondersteunen. Daarnaast hebben we de keuze gemaakt expert te willen zijn voor vijf doelgroepen, waaronder EVB+ en LVB+. Afgelopen jaar hebben we vijf doelgroepen en daarbij behorende zorgpaden vastgesteld. In 2021 zullen we ons richten op kennis, kunde, scholing en multidisciplinaire samenwerking.

We ondernemen verschillende activiteiten om een deskundige partner te zijn en onze expertise voor complexe zorg te vergroten. Een van die activiteiten is onze deelname aan het Platform EVB+ van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. Maar ook onze deelname aan het Crisis en Ondersteuning Team (COT) Zaanstreek-Waterland en Kennemerland. Daarnaast hebben wij het wetenschapsteam verder ontwikkeld. Er staan nu drie onderzoekslijnen: Gentle Teaching, Schematherapie en Genen, Gezondheid en Gedrag, die we verder uitbouwen. Er werd in 2020 aan 12 wetenschappelijke onderzoeken gewerkt.

Organisatie en visie

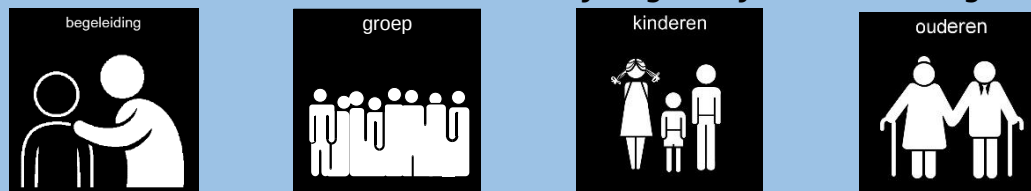
Ruim 1000 cliënten, waarvan er ongeveer 600 bij [Prinsenstichting](#) wonen, krijgen onze zorg en hulp. Kinderen en volwassenen met een verstandelijke beperking maken gebruik van wonen, dagactiviteiten en werk, thuisondersteuning, behandeling en faciliteiten zoals sport en spel. Ongeveer 1700 medewerkers en 300 vrijwilligers zetten zich hiervoor in. Voor hulp bij het beheer van financiële middelen kunnen cliënten terecht bij Stichting Beheer. Onze locaties liggen verspreid over een groot gedeelte van Noord-Holland, vooral in Zaanstreek – Waterland. Prinsenstichting is een van de zorgorganisaties 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.

Er werken 1700 medewerkers en 300 vrijwilligers bij Prinsenstichting.



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.

Prinsenstichting heeft een missie en visie.
Daarin staat wat Prinsenstichting belangrijk vindt. Dat is:
Een zinvol leven voor de cliënt
Zinvol werk voor de medewerkers.
Een goede organisatie.
Kennis.



Gentle Teaching als basis voor onze ondersteuningsvisie 'Van jou wil ik leren'

Onze ondersteuningsvisie geeft richting aan de manier waarop wij cliënten ondersteunen en de manier waarop wij denken dat het beste 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. Wij willen en kunnen van en met elkaar leren. De ondersteuningsvisie is gebaseerd op de visie Gentle Teaching.

In 2020 is Gentle Teaching binnen Prinsenstichting verder ontwikkeld. Een deel van de geplande activiteiten heeft plaatsgevonden. Een nieuwe groep van 24 medewerkers uit verschillende regio's is gestart met de opleiding tot Mentor Gentle Teaching. Zij zijn een uitbreiding van de eerste groep van 30 medewerkers die in 2019 hun certificaat hebben behaald. Mentoren zijn als ambassadeurs een belangrijk onderdeel van de borging en ontwikkeling van Gentle Teaching binnen de organisatie. Iedere mentor heeft een mentorplan opgesteld waarmee hij/zij binnen zijn team aan de slag gaat. Dit jaar hebben we Gentle Teaching als video-coaching uitgewerkt en vanaf eind 2020 zijn de trainers hiermee aan de slag.

Het wetenschappelijk onderzoek dat in 2019 is gestart met onderzoek naar het effect van de mentoropleiding, liep in 2020 door. Afronding van dit onderzoek wordt verwacht in mei 2021. Het is een van de vijf deelonderzoeken die behoren bij het promotieonderzoek van een van onze gedragsdeskundigen. Het onderzoek heeft als doel zicht te krijgen op de effectiviteit en toepasbaarheid van Gentle Teaching bij mensen met een verstandelijke beperking en loopt door tot in 2025.

Samen met Zideris werken we aan het opzetten van een landelijk expertisecentrum. In 2020 heeft vooral de nadruk gelegen op het samen herzien van de basiscursus en het basisboekje.

Er zijn ook geplande activiteiten niet doorgegaan. Zoals het internationaal Gentle Teaching congres in de Verenigde Staten, waar medewerkers van Prinsensichting aan deel zouden nemen. Ook de werkplaatsbijeenkomsten binnen Prinsensichting, bedoeld om met elkaar en met externe onderzoekers de methodiek van Gentle Teaching door te ontwikkelen, hebben na het begin van 2020 niet meer plaatsgevonden. Het opstellen van een globale methodiek beschrijving is in 2020 niet gelukt.

Prinsensichting heeft ook een ondersteuningsvisie.

Deze gaat over Gentle Teaching.

Daarin staat dat begeleiders goed moeten luisteren naar wat de cliënt wil.

En dat zij samen met de cliënt en zijn verwant dingen beslissen.

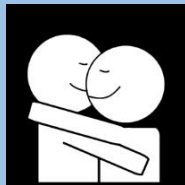
Met verwant bedoelen wij ouders, familie of andere naasten.

Prinsensichting werkt met Gentle Teaching mentoren.

Zij helpen medewerkers om volgens Gentle Teaching te werken.

Er is een opleiding voor de mentoren.

Dit jaar zijn 30 medewerkers gestart met de opleiding.



Covid-19; schakelen tussen staande organisatie en crisisorganisatie

Direct na de komst van Covid-19, hebben we de crisisorganisatie ingericht. We hebben ingrijpende keuzes moeten maken. Besmettingen voorkomen en cliënten en medewerkers beschermen waren onze uitgangspunten. Daarnaast hebben we de 'Corona vragenlijn' geopend en het ondersteuningsbureau opgezet. Het ondersteuningsbureau helpt teams bij zoeken van personeel bij tekorten. De communicatie over Covid-19 is gestart via updates voor medewerkers, cliënten, verwanten, vrijwilligers, pers, een special van cliëntenblad De Prins, vlogs van de directeur en een coronapagina op het intranet en de website.

Bescherming

We konden de eerste twee maanden onvoldoende de kwaliteit en veiligheid borgen voor cliënten en medewerkers. Er waren onvoldoende persoonlijke beschermingsmiddelen en er was onvoldoende testcapaciteit. Een duivels dilemma om je cliënten en medewerkers aan deze situatie bloot te moeten stellen. Dit heeft ons geleerd om zelf regie te pakken zodat we de kwaliteit en veiligheid beter konden borgen. In samenwerking met de andere zorgorganisaties binnen De Opbouw hebben we persoonlijke beschermingsmiddelen ingekocht in plaats van te wachten op landelijke leveringen. En in september, toen bleek dat de GGD onvoldoende testcapaciteit had, wat directe gevolgen had voor de zorgcontinuïteit, hebben we een eigen teststraat geopend.

Omstandigheden

Een ander dilemma is 'onder welke omstandigheden kun je veilige zorg en ondersteuning bieden?' Op welke manier kun je medewerkers veilig inzetten? Kunnen huisbezoeken plaatsvinden? Wat is een alternatief? Wel of niet behandelen, wat is acuut en wat kan wachten? Hoe ga je om met bezoek en de contacten die de cliënt heeft met zijn netwerk? Allerlei vraagstukken die op organisatieniveau afgewogen moeten worden, maar die ook voor iedere cliënt afzonderlijk in de driehoek een afweging vraagt. En niet één keer, maar bij iedere verandering of vraag opnieuw.

In mei hebben we de crisisorganisatie weer teruggebracht naar de staande organisatie. Covid-19 zou nog lang onder ons zijn. Vraagstukken die betrekking hadden op het 'nieuwe normaal' werden niet meer ad-hoc en door het interventieteam beantwoord, maar op projectmatige wijze met bij de uitvoering betrokken collega's en in samenwerking met de cliëntenraad. Hierdoor hebben we ons zelforganiserend vermogen weer benut. Het interventieteam behield zijn leidinggevende rol inzake de infectiepreventie, de verantwoordelijkheid voor het beheer en de inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen en een adviserende rol richting de directie aangaande Covid-19. Maar de afspraken over de wijze waarop de regels voor Prinsentichting werden vertaald, werden weer door de directie vastgesteld. Door de Coronapandemie hebben we ervaren dat in tijden van crisis het proces van besluitvorming verandert. Van zelforganisatie naar top-down besluitvorming. Toch hebben we steeds gezocht naar maatwerk binnen de maatregelen.

Na de eerste maanden, toen meer getest kon worden, meer persoonlijke beschermingsmiddelen beschikbaar waren en het aantal besmettingen daalde, was er gelukkig steeds meer ruimte voor maatwerk. We konden steeds meer kaders afspreken, waardoor de feitelijke beslissingen weer op het niveau van cliënten en teams konden worden genomen. En daarmee kwam de besluitvorming weer zo dicht mogelijk bij de cliënt. In de teams en binnen de driehoek werden de maatregelen vertaald naar de situatie van de groep en naar de individuele cliënt. Dit bracht moeilijke dilemma's met zich mee, zoals groepsbelang versus individueel belang en gezondheidsrisico's versus mentaal welbevinden.

Vermenging

Daarmee komen we op een derde dilemma, vermenging van cliënten. In de eerste lockdown werd er niet gemengd. Cliënten bleven thuis, gingen niet naar dagbesteding buiten de eigen woning (dit werd op de woning geboden), werk of sport om het aantal contacten te beperken. Er zijn ook positieve ervaringen opgedaan. Voor sommige cliënten was het fijn meer thuis zijn vanwege minder overgangen en geen taxivervoer. Voor hen bekijken we hoe we dit in de toekomst kunnen behouden, zodat we beter bij hun behoefte kunnen aansluiten.

Dagbesteding in bubbels

Naarmate de besmettingsgraad daalde, hebben we stapsgewijs toegewerkt naar het zoveel mogelijk terug laten gaan van cliënten naar hun eigen dagbesteding en werk. De ervaring had ons namelijk geleerd dat het mentale welbevinden van veel cliënten was verslechterd.

Na de zomer liep het aantal besmettingen op, vooral in de regio Zaanstreek-Waterland, en ook bij Prinsentichting. Meerdere groepen moesten in quarantaine. Door de vermenging op dagbesteding, betekende dit dat meerdere groepen in quarantaine moesten bij een verdenking van Covid-19. Deze onzekerheid bleek een aanslag op het welbevinden van cliënten en medewerkers. Daarom hebben we gekozen voor dagbesteding in bubbels waarbij cliënten niet mengen met anderen. We merken dat dit rust en duidelijkheid geeft, nadat het heel wat heeft gevraagd van medewerkers en cliënten om het te organiseren. En we blijven zoeken om het voor alle cliënten zo passend en zinvol mogelijk te maken.

Langere termijn

Om op langere termijn goede keuzes te maken, hebben we met een afvaardiging van cliënten, verwanten en medewerkers in de zomermaanden gesprekken gevoerd. In deze gesprekken zijn uitgangspunten geformuleerd, ervaringen over de afgelopen periode gedeeld en is geïnventariseerd wat zij belangrijk vinden voor de toekomst met Covid-19. Op basis van deze gesprekken hebben we aanpassingen in het tempo en moment van communicatie gedaan en geïnvesteerd in de steunstructuur voor teams. Ook hebben we uitgesproken dat we altijd blijven zoeken naar mogelijkheden om contact te houden tussen cliënten en verwanten. En dagbesteding en werk moeten altijd in een vorm voor iedereen mogelijk blijven.

In 2020 werden mensen ziek door Corona.
Prinsenstichting moest moeilijke keuzes maken.
Om iedereen te beschermen tegen Corona.
Er moesten maatregelen genomen worden.
Zoals handen wassen, 1,5 meter afstand, 1 bezoeker per dag.
Ook moesten groepen in quarantaine als er zieke cliënten waren.
En werd dagbesteding in bubbels gegeven.



Medewerker Sanne vertelt over haar ervaringen over begeleiding en COVID-19:

We maken er samen het beste van

Sanne: "Het weerzien tussen een cliënt en zijn moeder was prachtig. Dit bijzondere jaar heeft mijn ogen geopend hoe flexibel veel cliënten zijn. Hoe moeilijk het voor velen ook is, ze maken er samen met ons echt het beste van."

Sanne is heel trots dat ze erdoor zijn gekomen als team en overal iets van proberen te maken. "Communicatie en humor zijn de sleutels tot succes bij Oockeshoek 11. We moeten blijven praten en lachen, ook bij meningsverschillen."

"Het is best een zwaar jaar voor ons team. We waren er 100% voor onze cliënten en hebben onszelf ook wel eens weggecijferd. Hier moeten we in de toekomst wel op letten. We moeten om onszelf denken om het vol te houden en om ons te kunnen blijven geven in ons werk. Corona heeft naast de moeilijke dingen ook mooie dingen en nieuwe inzichten opgeleverd. Er is in deze periode veel meer contact geweest met verwanten dan normaal. Cliënten hadden gemiddeld twee keer per week contact via beeldbellen. Dit was fijn. En zodra het kon zijn cliënten ook weer naar huis gegaan. "Het weerzien tussen één cliënt en zijn moeder was prachtig", vertelt Sanne. Dit bijzondere jaar heeft Sanne haar ogen geopend hoe flexibel veel cliënten zijn. "Hoe moeilijk het voor velen ook is, ze maken er samen met ons echt het beste van. De normale dagbesteding kan al heel lang niet doorgaan. Toch gaan ze met frisse moed iedere dag naar dagbesteding." Dit had Sanne niet verwacht van haar cliënten, waarvan er veel autisme hebben. Natuurlijk lukt dit niet altijd. Er wordt ook gemopperd en gescholden. "Dan mopperen we af en toe samen, nemen dan een colaatje, geven elkaar een dikke knuffel en gaan er weer tegenaan."

Sanne werkt op Oockeshoek 11.

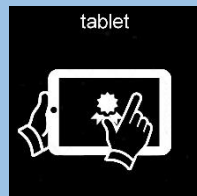
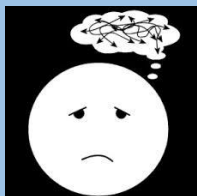
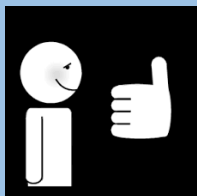
Het was een zwaar jaar voor het team door corona.

Het hielp hun door te blijven praten en lachen.

Corona heeft naast de moeilijke dingen ook mooie dingen gebracht.

Er is veel meer contact geweest met verwanten dan normaal.

Dit ging via beeldbellen.



Levi Noë werkt met mensen met een ernstig verstandelijke beperking op een van onze woningen. Hij is ook een spoken-word artiest. Op die manier uit hij zich en deelt hij zijn kennis. [Klik hier voor zijn video](#) die is gemaakt door Vilans voor de rubriek Coronatafels op het Kennisplein gehandicaptensector.

Feiten en cijfers Covid-19

Testen cliënten	Q2	Q3	Q4
Vermoeden	Onbekend	27	5
Bewezen positief	2	3	46
Bewezen negatief	Onbekend	50	263

Testen medewerkers	Q2	Q3	Q4
Getest	67	120	987

Zinvol leven

Ons streven is een zinvol leven voor de cliënt. We gaan daarbij uit van een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie. Om dit zo goed mogelijk uit te voeren, werken wij zoveel mogelijk samen met de cliënt en zijn verwant en betrekken we hen bij de dingen die wij doen. Het maken van plannen en afspraken doen we samen en deze evalueren we regelmatig met elkaar.

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



Dagbesteding en werk

We gaan ervan uit dat deelname aan de samenleving en participatie ervoor zorgen *dat je ertoe doet*. Het draagt bij aan een zinvol leven. We laten dit zien in onze activiteiten rond dagbesteding en werk. We zijn altijd op zoek naar werkzaamheden en activiteiten die onze cliënten uitdagen, blij maken, waarbij zij kunnen leren en waarmee zij een bijdrage leveren aan de samenleving.

Door Covid-19 kwamen deze activiteiten en werkzaamheden behoorlijk onder druk te staan. Op locaties is gezocht naar nieuwe activiteiten, passend bij de cliënten en binnen de coronaregels. Brownies & downieS maakte voor alle medewerkers van Prinsenstichting en VVT-organisaties van De Opbouw heerlijke brownies en het bedrijfsrestaurant verzorgde 'lunches to go'. De muziekagogen maakten muziek door het raam en de vakgroep Beweging organiseerde meerdere speurtochten en maakte bewegingsfilmpjes voor thuis. Een kleine greep uit de creatieve oplossingen en alternatieve activiteiten die dit jaar zijn georganiseerd.

We zijn er trots op dat ten tijde van Covid-19 zoveel cliënten, in welke vorm dan ook, dagbesteding of werk hebben. We zijn blij dat dit werk bijdraagt aan het gevoel van eigenwaarde en ertoe doen.

Zoals Kelly; zij vond een prachtige baan met hulp van haar jobcoach.

Iedere dag is anders

Kelly: "Ik ben trots op mezelf dat ik het geflikt heb om de stap te maken weer te gaan werken en naar Monique te gaan. Nu heb ik mijn plek. Mijn werk is mijn positieve houvast".

Kelly werkt sinds juni 2020 bij het afval- en recyclebedrijf De Graaf in Purmerend. Kelly heeft hier haar ruimte waar ze spullen uit elkaar haalt en sorteert. Het zijn vaak spullen met vertrouwelijke informatie erop. Je kunt hierbij denken aan computers, mobiele telefoons en tablets. Nadat Kelly het uit elkaar gehaald heeft, sorteert ze de materialen in verschillende bakken, zoals ijzer, aluminium en memorycards. Kelly komt soms gekke spullen tegen waarvan ze het bestaan niet kende en het kan soms nog veel geld waard zijn ook!

"Iedere dag is anders", zegt Kelly. Dit komt door de verschillende spullen en door haar collega's. De ene collega is nog gekker dan de ander. En het is erg gezellig met al deze mannen. Het is een echte mannenwereld waar Kelly goed tussen past. Volgens Kelly is het wel een beetje een grof wereldje met grof taalgebruik. Maar als Kelly dan eens grof is - dit gebeurt ook weleens - dan vraagt iemand "Kelly, gaat het wel?".

Doordat Kelly haar eigen afdeling heeft, is er voor haar een goede mix tussen alleen werken en het samenwerken met collega's. Want dat is belangrijk voor haar. Ze vindt het leuk om contact met collega's te hebben maar wil ook graag alleen kunnen zijn.

Na een aantal negatieve ervaringen was Kelly er eind 2019 klaar voor om weer te gaan werken bij een bedrijf. Ze is toen samen met haar persoonlijk begeleider naar jobcoach Monique gegaan. Monique en Kelly kenden elkaar al en na een paar gesprekken was het Monique snel duidelijk wat voor soort werk zou passen bij Kelly. Kelly houdt van bezig zijn, vindt het leuk om anderen te observeren, maar heeft ook een eigen plek nodig. Bij De Graaf heeft Monique deze plek voor haar gevonden!

Kelly zou eerst een aantal dagen stage lopen, samen met Monique. De start duurde helaas wat langer, mede door Corona, maar uiteindelijk is Kelly in het voorjaar gestart. Na drie stages wist Kelly dat ze hier graag wilde werken. Monique heeft alles voor haar uitgezocht wat qua uren en kosten mogelijk was. Kelly heeft nu een additioneel contract. Dit houdt in dat zij geen plek inneemt van een andere werknemer.

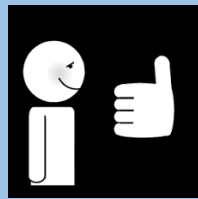
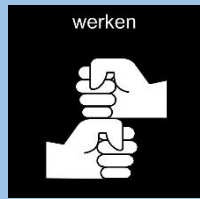
Kelly is gestart met twee keer per week een paar uurtjes. Dit ging zo goed dat Kelly snel wilde blijven tot drie uur 's middags. Inmiddels is er ook een derde dag bij gekomen en dat gaat heel goed. In het begin was het nog wel spannend. "Toen was ik een klein muisje op de achtergrond die weinig zei en geen vragen stelde. Ik heb veel gekeken naar mijn collega's en zag welke vragen zij stelden. Toen dacht ik 'O dat kan gewoon, dan durf ik dat ook'. Nu stel ik gewoon mijn vragen." De leidinggevende van Kelly is erg tevreden en dat vertelt hij ook tijdens de 6-wekelijkse gesprekken met Kelly en Monique. Kelly is de baas van haar afdeling en als er in de toekomst misschien collega's bij komen, dan mag zij ze aansturen. Haar leidinggevende geeft haar dat vertrouwen."

Kelly heeft een nieuwe baan.

Kelly haalt apparaten uit elkaar bij bedrijf De Graaf.

Kelly vindt haar werk heel leuk.

Jobcoach Monique heeft de baan voor haar gevonden.



Flexwonen

Onze intentie is om de zorg zo lang mogelijk thuis vorm te geven. We hebben afgelopen jaar volop gewerkt aan een nieuw aanbod op het gebied van wonen; Flexwonen. Met Flexwonen kunnen cliënten, voordat zij definitief bij Prinsenvestiging komen wonen, een periode komen logeren op vaste dagen in de week of de maand. Hierdoor ontstaat meer keuzemogelijkheid voor de cliënt en kan het systeem rondom de cliënt ontlast worden. Wellicht kan het besluit om helemaal bij Prinsenvestiging te gaan wonen, daardoor ook langer uitgesteld worden.

Helaas had Covid-19 direct gevolg op de logeerszorg die tijdelijk niet mogelijk was. Hierdoor waren thuissituaties duidelijk meer belast en mogelijk overbelast.

We zien belangstelling voor Flexwonen onder de regeling 'Deeltijd Verblijf' binnen de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Een aantal cliënten zit al in een opbouwtraject om vanuit logeren de overstap te maken. Daarnaast zien we de vraag toenemen voor deeltijd verblijf en tijdelijke opvang om crisis te voorkomen.

Het project Flexwonen is een onderdeel van het programma 'Volwaardig leven' van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. We hebben ons plan Flexwonen hier ingediend. Dit werd zeer positief ontvangen.

Sinds februari hebben we een casemanager die cliënt inhoudelijke vragen en voorbereidingen op het gebied van Flexwonen stroomlijnt en de verbinding legt tussen andere partners en disciplines. We merken namelijk dat het van belang is om intensief in het voortraject te investeren, intensief contact te hebben met betrokkenen en goede vervolgafspraken te maken. Het is voor ouders een emotioneel proces om de zorg (deels) over te dragen. Investeren in vertrouwen is hierbij heel belangrijk met daarnaast zorg voor een goede afstemming met betrekking tot nood, wensen en mogelijkheden.

We zijn blij om te kunnen vertellen dat het ondanks Covid-19 gelukt is om voor een aantal cliënten het opbouwtraject door middel van logeren te starten.

Luca is een van deze cliënten.

Logeren en stage op de boerderij

"Het werken met de koeien en in de houtwerkplaats is erg leuk en gaat goed", vertelt Luca. "Trekker rijden vind ik leuk, dit moet je verdienen. Als je goed werkt, mag je op de trekker."

Luca (16) woont in Purmerend samen met zijn moeder, stiefvader en oudere broer. Luca gaat naar de ZMLK-school. "Van jongs af aan logeerde Luca op een zorgboerderij in De Rijp. Maar op een gegeven moment had hij het daar niet meer zo fijn", vertelt zijn moeder. Daarom zijn ze op zoek gegaan naar een nieuwe logeerplek. Het is namelijk belangrijk voor Luca dat hij wat meer onder de mensen is en aansluiting heeft met leeftijdsgenoten. En ook voor moeder is het fijn dat ze af en toe even ontlast wordt in de zorg voor Luca. "Luca is een schat van een jongen. Hij is heel enthousiast en lief. Hij houdt heel veel van mij en ik van hem, maar Luca kan in zijn liefde soms erg claimend zijn", zegt moeder.

Na de aanmelding bij Prinsenchurch hadden ze al snel contact met Mike, de casemanager logeren en Flexwonen. Er was een logeerplek voor Luca op de woonwerkboerderij in Aartswoud. Aartswoud leek moeder wel erg ver weg. Maar na het zien van het filmpje over de boerderij op Binnenkijk TV werden zij toch enthousiast. "Mijn man zei tegen mij: 'Laten we gaan kijken en ons niet door de afstand af laten schrikken. Het gaat erom dat Luca gelukkig is', vertelt moeder. En toen Luca ook nog twee dagen stage kon lopen op de boerderij en in de houtwerkplaats, was de keuze snel gemaakt. Eerst is Luca één dag gegaan, daarna twee dagen en toen drie. Luca heeft het erg naar zijn zin op de boerderij. "Ik zie en hoor aan hem dat hij het leuk heeft en blij is".

Luca's doel om meer onder de mensen en met leeftijdsgenoten te zijn, wordt door Corona helaas minder goed behaald. De bewoners en de logeers zijn niet veel samen en er logeert maar één cliënt per keer. Maar evengoed heeft Luca leuk contact met de andere cliënten en heeft hij ook een goede vriend gevonden. Ze gamen graag samen. Ook is Luca oude bekenden tegengekomen van school en judo.

Casemanager Mike vertelt dat Luca het in het begin nog wel spannend vond om de koeien te aaien, maar dat hij er nu rondloopt als een volleurde boerenknecht. Luca en zijn moeder praten samen wel eens over later. Dat als Luca ouder is, hij uiteindelijk uit huis zal gaan. Aartswoud is dan wel ver weg. Luca wil graag op de fiets naar huis kunnen. "Maar", zegt Luca "Ik zou daar prima tussen passen".

Prinsenstichting wil dat cliënten langer thuis kunnen wonen.
Daarom kun je nu Flexwonen bij Prinsenstichting.
Dan kun je een paar dagen bij Prinsenstichting wonen en een paar dagen thuis.
Luca logeert en loopt stage op de woonwerkboerderij in Aartswoud.
Dat vindt hij leuk.
Zijn moeder ook.



Onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg bieden wij liever niet en alleen als het echt nodig is. Als we het doen, zorgen wij ervoor dat we dit goed registreren en evalueren. De Commissie zorg en dwang houdt zicht op de kennis over de wetgeving, kwaliteit van de omgang met onvrijwillige zorg en de documentatie. Dit doen zij binnen Pluriform door middel van steekproeven, (inhoudelijke) toetsingen en daaraan gekoppelde bindende adviezen.

Sinds 1 januari 2020 is de Wet zorg en dwang van kracht. Deze wet kwam in de plaats van de wet BOPZ. De voorbereiding op de nieuwe wet heeft voornamelijk in 2019 plaatsgevonden, in 2020 zouden nog voorlichtingsbijeenkomsten voor cliënten plaatsvinden. Helaas heeft maar één bijeenkomst voor cliënten kunnen plaatsvinden. Voorlichting aan cliënten over Wet zorg en dwang is gebeurd via het cliëntenmagazine de Prins. Ook is er een film opgenomen met cliënten over de Wet zorg en dwang. De film is nog niet organisatiebreed verspreid. Het zou verwarring geven bij cliënten, omdat er vanwege Covid-19 toch regelmatig extra onvrijwillige zorg moest worden toegepast, zoals fixatie bij het afnemen van een test of insluiting bij geïsoleerde verpleging.

Het jaar 2020 gold als een overgangsjaar. We hebben BOPZ-maatregelen in de cliëntplannen beoordeeld en waar nodig omgezet in onvrijwillige zorg. We hebben vormgegeven aan de vereisten en de bedoeling van de nieuwe wet. Daarbij soms geholpen door spoed- en reparatiewetgeving die in 2020 werd vormgegeven. Covid-19 zorgde helaas voor vertraging van de invoering van de wet. Cliëntgesprekken en planevaluaties konden niet altijd tijdig (fysiek) doorgaan, zodat er werd geëxperimenteerd met telefonisch of digitaal vergaderen. Desondanks zijn alle cliëntplannen (op 20 na) in 2020 omgezet. Een mooi resultaat.

Voor sommige cliënten is het doorlopen van het stappenplan al zover dat het advies van een externe deskundige gevraagd moet worden. We hebben met collega-instellingen in de provincie afgesproken dat we dit voor elkaar doen. Er is een samenwerkingsovereenkomst getekend en er zijn BIG-geregistreerde medewerkers voor deze taak aangesteld. Bij Prinsenstichting zijn dat tien verpleegkundigen. We hebben alleen nog een centraal registratiesysteem nodig en dan kan het van start gaan.

Sinds dit jaar is een analyse van de onvrijwillige zorg onderdeel van de interne kwartaalrapportage. We zien in de rapportage meer bewustwording bij de begeleiders. Dit komt door de invoering van de wet en het opnieuw moeten stilstaan bij de impact van onvrijwillige zorg en begeleiding. Er zijn verschillende verdiepingsbijeenkomsten voor zorgverantwoordelijken (gedragsdeskundigen) gehouden. Het streven is om in 2021 deze verdiepingsbijeenkomsten door te ontwikkelen naar intervisiebijeenkomsten. Ook voor begeleiders zijn verdiepingsbijeenkomsten gehouden, bestemd voor hen die de e-learning gevolgd hebben. Deze bijeenkomsten hebben enige tijd stilgelegen, maar zijn sinds december 2020 weer opgepakt. Eén van de speerpunten van afgelopen jaar was de bevoegdheid van begeleiders om onvrijwillige zorg toe te mogen passen. Daarvoor moeten begeleiders een toets voldoende maken. De bevoegdheid blijft dan vijf jaar geldig. Ook dit heeft even stilgelegen, maar is weer op gang gekomen.

Pluriform is aangepast aan de Wet zorg en dwang: sinds november 2020 kunnen we gegevens over het aantal toepassingen uit het systeem halen. Dit jaar zijn er geen werkbezoeken aan de woningen en dagbestedingslocaties geweest in verband met Covid-19.

Soms moeten begeleiders zorg geven die de cliënt niet wil.
Voor hun eigen veiligheid of voor de veiligheid van anderen.
Dit moet goed gebeuren.
Daarvoor is een nieuwe wet: Wet Zorg en Dwang.



Collega's vertellen dat zij ondersteuning nodig hebben bij het bijhouden van hun basiskennis. Op een aantal onderwerpen, zoals de Wet zorg en dwang, zouden zij vaker bijgeschoold willen worden en vaker hun bekwaamheid getoetst willen hebben.



In 2021 ontwikkelen we een cyclus van leren, toetsen en reflecteren om de basiskennis op peil te houden. In ieder geval voor de onderwerpen Gentle Teaching, medicatie, Dit vind ik ervan! en de Wet zorg en dwang.

Nieuwbouw en huisvesting

In februari 2021 verhuizen ruim 130 cliënten vanuit woonpaviljoens in Kwadijkerpark naar 3 nieuwe panden, ook in Kwadijkerpark. Deze panden maken deel uit van de woonwijk Kwadijkerpark waar op termijn ook huisvesting voor particulieren komt. Cliënten en medewerkers keken ernaar uit. We zijn er trots op dat dit doorgang heeft gevonden en goed is voorbereid.

Sinds 2020 is er een commissie huisvesting binnen de Cliëntenraad. Zij hebben systematisch overleg met de directie over de stand van zaken aangaande huisvesting.

De voorbereiding is gezamenlijk gedaan. Met ondersteuning van facilitair bedrijf en ervaringsdeskundigen van eerdere verhuizingen, is met cliënten, verwanten, medewerkers, behandelaars en managers en natuurlijk de architect nagedacht over het ontwerp, de indeling en de inrichting van de gebouwen. Met elkaar is een prachtig resultaat bereikt.

Trudy Eikenboom (specialist huisvesting), Gerard Cialdella (regiomanager) en Miranda Kaandorp (regiomanager) waren nauw betrokken:

Nieuwbouw Kwadijkerpark: unieke omgeving om te wonen en recreëren

Trudy: "Ik ben er trots op dat er een mooi gebouw staat. Het is weer gelukt met z'n allen. Als cliënten er straks wonen, ga ik eens op de koffie om enthousiaste verhalen te horen: 'wat wonen we mooi'. En dan samen blij zijn. In het voorjaar zullen ook de tuinen gaan groeien en bloeien. Een mooi vooruitzicht!"

Gerard: "De samenwerking waarop dit gebouw tot stand is gekomen is iets om trots op te zijn. Het is niet alleen maar een functioneel gebouw of alleen maar een mooi gebouw. Alles wat we belangrijk vinden, hebben we in dit gebouw weten te stoppen. We hebben gezocht naar een goede verhouding van de belangen. Naar mijn idee zijn we daarin geslaagd!"

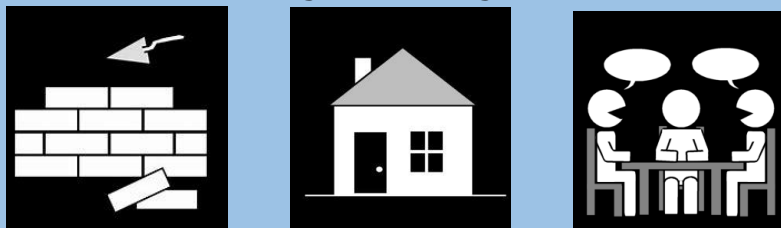
Miranda: "Ik ben er trots op hoe we dit samen met alle partijen hebben kunnen doen. De begeleiders is het gelukt de juiste vragen te stellen. De bouw en architect zijn het gelukt om te vertalen naar wat er nu staat. Medezeggenschap van cliënten en begeleiders kreeg vorm in zoverre dat mogelijk was. Zij hebben zo veel mogelijk samen de inrichting uitgekozen. Dit allemaal binnen het budget wat er beschikbaar was. Er zijn heel veel verschillende stijlen uitgekomen. Daardoor hebben zij echt eigenheid in de woningen kunnen brengen."

De voorbereiding is ruim 2,5 jaar geleden begonnen. "Deze is gestart met sessies over de grove contouren, open of gesloten keuken, welke richting deuren open gaan. Daarna volgt er een keuzeproces ten aanzien van inrichting. Daarin worden de geleerde lessen uit voorgaande bouwtrajecten meegenomen", vertelt Trudy. "In de noordpunt van het Kwadijkerpark is een unieke omgeving ontstaan om te wonen en recreëren", vertelt Gerard. Wonen, tijdelijk verblijf, een gespecialiseerde ziekenboeg, dagbesteding, restauratieve voorzieningen, belevingstuin, boerderij, houtzagerij en een kas.

Alle voorzieningen voor mensen met een (zeer) ernstige (meervoudige) beperking zijn dichtbij. Dit draagt bij aan het welzijn van de mensen. Van een aantal voorzieningen kunnen ook de buurtbewoners gebruik maken. Bijvoorbeeld de dieren bewonderen met (klein)kinderen, een hapje of drankje nuttigen in het eetcafé of plantjes kopen in de kas.

Aan de andere kant van de woonwijk aansluitend aan de andere panden van Prinsensichting staan de andere nieuwe panden. "Bij de ontwikkeling daarvoor hebben we voor ogen gehouden dat we excellente zorg willen bieden aan onze huidige en toekomstige cliënt", vertelt Miranda. "De cliënt met een complexe zorgvraag kunnen we hier zeker zorg bieden. Naast dat we vanuit de inhoud ons richten op doelgroepen en de daarbij behorende zorgpaden, hebben we ons in de bouw gericht op de technieken voor wat men noemt molestbestendig. Er is extra aandacht besteed aan veiligheid." Betrokkenen zijn trots op het resultaat, maar vooral op de samenwerking.

Sommige cliënten wonen nog in oude huizen.
In februari 2021 verhuizen zij naar een nieuw huis in de nieuwbouw.
Cliënten hebben mee gepraat over de indeling van de huizen.
Ook over de inrichting van hun eigen huis.



Klik hier voor digitale rondleidingen door de nieuwbouw:

- [Rondleiding Kwadijkerpark 50 t/m 66](#)
- [Rondleiding Kwadijkerpark 100 t/m 102](#)
- [Rondleiding Kwadijkerpark 101 t/m 109](#)
- [Rondleiding Dagbesteding in nieuwbouw Kwadijkerpark](#)

Feiten & cijfers en verdieping Zinvol leven

Flexwonen

- Twee concrete vragen voor deeltijd verblijf na positieve ervaringen logeren.
- 17 cliënten in beeld voor logeren/Flexwonen waarvan 7-9 cliënten reeds een plek hebben.
- Op 6 locaties is logeren/Flexwonen mogelijk.
- Actief communicatietraject voor product Flexwonen is gestart.
- In ons elektronisch cliëntdossier vindt inmiddels de registratie van Flexwonen plaats.
- Businesscase is geschreven voor het creëren van extra plekken Flexwonen.
- Er wordt onderzocht hoe we weekendopvang kunnen door ontwikkelen naar Flexwonen.
- Projectleider Flexwonen neemt deel aan landelijk project 'Wij zien je wel' wat zich richt op de doelgroep Zeer Ernstig Verstandelijke en Meervoudige beperkingen.
- Projectleider Flexwonen heeft lezing verzorgd in het programma 'Volwaardig leven'. Andere organisaties willen van onze ervaringen leren.

- Een informeel overleg heeft plaatsgevonden met directie Prinsensichting, Zorgkantoor en directie Wlz VWS over de ontwikkelingen en ervaringen rondom logeren en deeltijd verblijf.
- Er loopt een aanvraag voor innovatiegelden bij Zilveren Kruis voor financiering van de casemanager Flexwonen.

Nieuwbouw en huisvesting

- Nieuwbouw ontwikkeld voor ruim 130 cliënten in Kwadijkerpark (Purmerend). De nieuwbouw bestaat uit woningen, inclusief ziekenboeg, crisisbedden en dagbesteding.
- Oude woonpaviljoens en dagbestedingsgebouwen worden in 2021 gesloopt
- Dagactiviteitencentrum kind & jeugd geopend in Volendam.
- Nieuwe locatie gevonden voor ambulante begeleiders en dagbesteding No Limits.
- Kindergroep Special Needs is verhuisd naar de Baanakker in Purmerend.
- Appartementen gehuurd in Schagen voor doorgroei naar zelfstandig wonen.
- Dagbestedingsgroep gestart en een vergaderzaal in H2O, samenwerking met start-ups en e-game bedrijfjes.
- Nieuwe plek gevonden voor medewerkers Facilitair bedrijf.
- Actief gezocht naar extra locaties voor Flexwonen en ouderen; nog niet gevonden.

Onvrijwillige zorg

Er vallen 748 cliënten van Prinsensichting onder de Wet zorg en dwang. Daarvan heeft 34% (252 cliënten) één of meerdere vormen van onvrijwillige zorg ontvangen.

Hieronder een overzicht van alle vormen en aantallen onvrijwillige zorg.

Vorm onvrijwillige zorg	Met verzet	Zonder verzet	Totaal	Percentage (N=252)
<i>Toedienen van vocht, voeding en verrichten medische controles/handelingen</i>	24	54	78	30
<i>Insluiten</i>	45	51	96	38
<i>Beperking van bewegingsvrijheid</i>	130	39	169	62
<i>Uitoefenen van toezicht op betrokkene</i>			3	1,2
<i>Onderzoek aan kleding of lichaam</i>			3	1,2
<i>Onderzoek woon/verblijfsruimte op gedragbeïnvloedende middelen of gevaarlijke voorwerpen</i>			2	0,8
<i>Controle op aanwezigheid van gedragbeïnvloedende middelen</i>			1	0,4
<i>Aanbrengen van beperkingen het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat de cliënt iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen</i>			51	20
<i>Beperken van het recht op het ontvangen van bezoek</i>			4	1,6

Verdieping onvrijwillige zorg

Analyse onvrijwillige zorg

De Regeling zorg en dwang vraagt ons om een analyse te maken per locatie (per nummer Kamer van Koophandel) of een aantal samengevoegde locaties. Binnen Prinsentichting heeft elk pand een nummer van de Kamer van Koophandel. Een analyse per pand heeft voor Prinsentichting weinig meerwaarde. Per regio samengevoegde locaties zegt meer.

Voor deze analyse gaan we uit van Prinsentichting als geheel, dus alle locaties samengevoegd. We kiezen hiervoor vanwege de nog ingewikkelde manier om de cijfers uit ons elektronisch cliëntdossier (ECD) te krijgen. Maar ook omdat in de loop van 2020 een aantal locaties organisatorisch onder een andere regio zijn komen te vallen, waardoor analyse per regio niet meer logisch is.

De cijfers komen uit ons ECD. Dit systeem heeft sinds november 2020 een module om cijfers betreffende onvrijwillige zorg uit de cliëntplannen te halen. Maar in het systeem zitten nog enkele kinderziektes, waardoor de betrouwbaarheid van de cijfers minder is dan wenselijk. Aan verbetering wordt gewerkt.

Deze analyse is uitgevoerd op de gegevens van het vierde kwartaal 2020, omdat daarvoor nog veel cliëntplannen niet waren beoordeeld op de Wet zorg en dwang. Aan het eind van 2020 waren de cliëntplannen omgezet op 20 na.

Opvallend is het hoge aantal beperkingen bewegingsvrijheid. Dit bestaat uit een scala aan maatregelen ter bescherming van de cliënt of anderen. Bijvoorbeeld:

- van vasthouden van de handen bij zelfverwonding tot verdergaande fysieke fixatie bij agressie
- cliënt naar rustruimte begeleiden bij hoge spanning
- 's nachts de algemene ruimtes op slot om cliënten te beletten bijvoorbeeld iets uit de keuken te halen
- overdag gesloten keukens in verband met bijvoorbeeld hete koffie
- buitendeuren op slot vanwege verkeersonveiligheid van cliënten of valgevaar van de trap bij het wonen op een verdieping
- niet alleen naar buiten mogen in verband met eten van oneetbare materialen
- bedhekken, riemen in rolstoel
- slapen in bedbox

Binnen de categorie 'Toedienen van vocht, voeding en verrichten medische controles/handelingen' moet er een inhaalslag gedaan worden met betrekking tot de beoordeling van psychofarmaca of deze al dan niet buiten de richtlijn worden voorgeschreven.

Het op slot doen van slaapkamerdeuren 's nachts valt onder de categorie insluiting. Dit komt bij veel cliënten voor omdat er 's nachts geen direct toezicht is en cliënten kunnen gaan dwalen of elkaar wakker kunnen maken. Deze vorm komt vooral voor bij cliënten met een

(zeer) ernstige meervoudige beperking. Er wordt actief gezocht naar alternatieven en mogelijkheden om dit af te bouwen.

2020 was een overgangsjaar van wet Bopz naar Wet zorg en dwang (Wzd). Sommige soorten vrijheidsbeperkingen waartegen geen verzet bestond, vallen niet onder onvrijwillige zorg. Anderzijds valt er meer onder onvrijwillige zorg dan waar men zich eerst bewust van was. We hebben de indruk dat de Wet zorg en dwang weer een groter bewustzijn heeft opgeleverd.

Er vindt volop scholing plaats en er worden zogeheten ondersteuningsrondes gehouden om met begeleiders in gesprek te gaan en met elkaar zowel de bewustwording te stimuleren als het zoeken naar afbouw mogelijkheden en alternatieven.

Zoals een gedragsdeskundige het verwoordde: "De Wzd heeft ons aan het denken gezet, wat soms leidt tot alternatieven voor Onvrijwillige Zorg die soms al jaren zonder vraagtekens werd toegepast. Dit zijn waardevolle ontdekkingen die de zorg voor cliënten ten goede komt. Verder ervaar ik het meedenken door een niet-bij-de-zorg-betrokken-deskundige als een enorme meerwaarde; we kunnen als gedragsdeskundigen goed met elkaar meedenken en ook elkaar aan het denken zetten."

Er is nog veel moeite met het tijdig organiseren van evaluaties en de benodigde multidisciplinaire overleggen. Het stappenplan uit de wet is een onderdeel van het ECD Pluriform, maar in de praktijk is het soms lastig te organiseren. Zo is er een tekort aan Wzd-functionarissen en zijn externe deskundigen nog niet op tijd te consulteren, zodat de cliëntplancycclus vertraging oploopt. Aan beide wordt hard gewerkt om dit te verbeteren.

Soms moeten begeleiders zorg geven die de cliënt niet wil.
Dit heet onvrijwillige zorg.
De Wet Zorg en Dwang regelt dat dit goed gebeurt.
Van de wet moet Prinsentstichting een analyse maken.
Hierin staat welke onvrijwillige zorg wordt gegeven.
En bij hoeveel cliënten.
Bij Prinsentstichting hebben 252 cliënten onvrijwillige zorg gehad.



Cliëntplan en cliëntdossier

- Gemiddeld is 62% van de cliëntplannen binnen een half jaar geëvalueerd en geaccordeerd.
- Migratie van alle cliëntinformatie die elders staan opgeslagen naar dossiers in Pluriform is nog in volle gang.
- Project 'intake in zorg' is gestart.

Verdieping cliëntplan en cliëntdossier

Informatie over de cliënt leggen we vast in ons digitale cliëntdossier Pluriform. Hierin staan o.a. het persoonsbeeld van de cliënt en de (gezondheid)risico's. Op basis van deze informatie wordt het cliëntplan geschreven, wat ondersteuning biedt bij het uitvoeren van de dagelijkse zorg. In het cliëntplan staan de doelen van de cliënt en afspraken over de hulp die hij daarbij van ons krijgt. Minimaal twee keer per jaar evalueren wij het plan samen met de cliënt en/of zijn verwant en maken wij een nieuw plan. Dit wordt door de cliënt en/of zijn vertegenwoordiger van een akkoord voorzien. Gemiddeld is 62% van de cliëntplannen binnen een half jaar geëvalueerd en geaccordeerd. Dit is minder dan vorig jaar. In 2019 waren gemiddeld 75% van de cliëntplannen binnen een half jaar geëvalueerd en geaccordeerd. Een verklaring hiervoor is dat er door Covid-19 minder gesprekken gevoerd zijn binnen de evaluatieperiode van een half jaar. Verwanten kunnen het cliëntplan, de rapportage en andere onderdelen van het dossier inzien via het cliëntportaal en indien nodig accorderen.

Afgelopen jaar is het doel gesteld om alle cliëntinformatie die elders opgeslagen staat, over te brengen naar de dossiers in Pluriform. Dit is nog in volle gang. We zijn in afwachting van ICT van De Opbouw en de leverancier van ons cliëntdossier, voor de juiste migratie naar Pluriform. Alle papieren cliëntdossiers zijn dit jaar gedigitaliseerd. De verwachting is dat in 2021 alle cliëntinformatie in Pluriform staat.

Op dit moment wordt het proces van intake voor het in zorg nemen van cliënten die bij ons komen wonen, dagbesteding krijgen of ambulante begeleiding krijgen niet ondersteund door Pluriform. De wens is dat de gehele intake in Pluriform wordt ingericht. Om dit te realiseren is het project 'intake in zorg' gestart. Samen met de betrokken afdelingen en de leverancier wordt afgestemd wat de werkwijze is en hoe dit in Pluriform gerealiseerd kan worden. We verwachten dat dit in het eerste kwartaal van 2021 klaar is.

De leverancier van ons cliëntdossier is een app aan het ontwikkelen waarmee cliënten, verwanten en medewerkers op een mobiele telefoon toegang kunnen krijgen tot het cliëntdossier. Prinsenvestiging is geïnteresseerd in deze functionaliteit en wil hier in de toekomst mogelijk gebruik van maken.

Iedere cliënt heeft een cliëntplan.

In dat plan schrijven begeleiders en gedragsdeskundigen 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 vertegenwoordiger.



Iedere cliënt heeft een cliëntportaal.

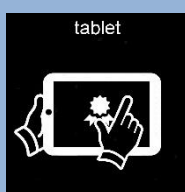
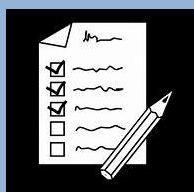
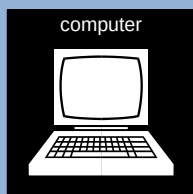
Daarin kun je jouw dossier inzien.

Op de computer, tablet of telefoon.

Je kan soms ook lezen wat begeleiders over jou schrijven.

Er komt misschien ook een app.

Daarin kun je op jouw telefoon of tablet jouw dossier inzien.



Cliëntervaringen: 'Dit vind ik ervan!'

Cijfers organisatieniveau	Q1	Q2	Q3	Q4
Percentage ingevulde lijsten	72%	68%	69%	55%

Verdieping cliëntervaringen: Dit vind ik ervan!

'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 streven is dat jaarlijks met 90% van onze cliënten en/of verwanten een 'Dit vind ik ervan!' gesprek is gevoerd en de resultaten daarvan zijn vastgelegd in het cliëntdossier. Gemiddeld halen we in 2020 een score van 66% geregistreerde gesprekken. Dit is minder dan de afgelopen jaren. De oorzaak hiervan zien we in Covid-19. Natuurlijk zijn er ontzettend veel gesprekken gevoerd met cliënten en verwanten omtrent de ervaringen rondom Covid-19. Deze hebben alleen geen plek gekregen in het 'Dit vind ik ervan!' formulier.

De basistrainingen en bijscholingen hebben na maart niet meer plaatsgevonden. In 2021 wordt onderzocht, in samenwerking met het platform 'Dit vind ik ervan!', op welke alternatieve, digitale wijze de trainingen gegeven kunnen worden.

In 2019 is een jaarlijkse analyse op locatieniveau ingevoerd die voor zomer 2020 door alle teams uitgevoerd zou moeten worden. Dit is binnen twee regio's door teams uitgevoerd. In deze regio's worden er thema's en verbeterdoelen aan verbonden. We beslissen in het eerste kwartaal van 2021 op welke wijze we dit binnen de organisatie meer bekendheid kunnen geven en welke doelstellingen we hieraan verbinden.

Onze wens om de registratie van het gesprek in Pluriform beter te borgen in de cliëntplancycclus is nog niet vervuld.

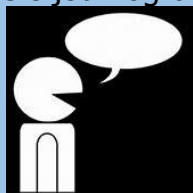
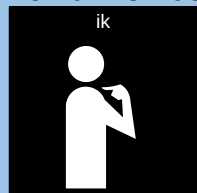
Met alle cliënten houden we Dit vind ik ervan! gesprekken.

Soms ook met verwanten.

Ieder jaar opnieuw.

Daarin kun je vertellen wat je belangrijk vindt en wat je graag wilt.

Zo kunnen begeleiders jou nog beter helpen.



Uitkomsten

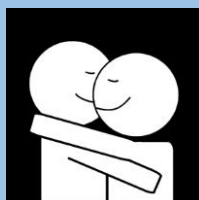
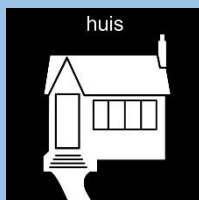
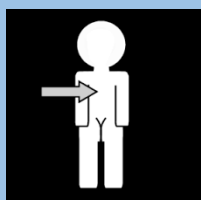
Hoewel de uitkomsten pas iets betekenen als we inzoomen op de inhoud van de gesprekken, vertellen de cliënten ons ook dit jaar dat zij alle onderwerpen het meest de waarde 'Goed' geven. Wat we ook zien is dat de thema's 'Veilig voelen' en 'Familie' het meest belangrijk worden gevonden. De meeste verandering is gewenst op de thema's 'Lijf', 'Huis' en 'Gevoel'. We zien gaandeweg 2020 in bijna alle regio's steeds meer thema's die om aandacht vragen.

Dit jaar vonden de meeste cliënten en verwanten alles goed gaan.

De onderwerpen 'Familie' en 'Veilig voelen' zijn het belangrijkste.

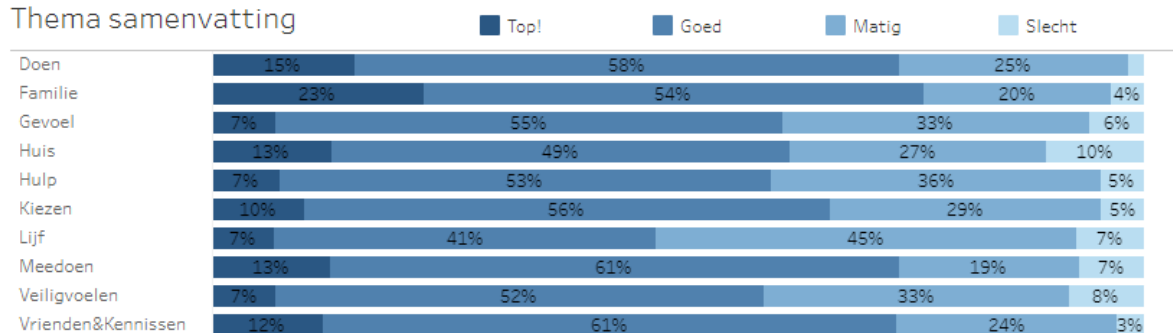
Eind 2020 vinden cliënten dat er iets moet veranderen:

Bij de onderwerpen 'Lijf', 'Huis' en 'Gevoel'.



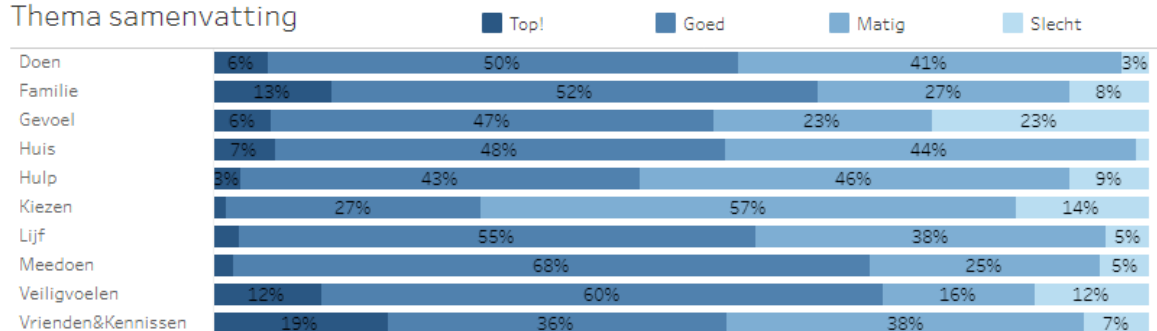
Ik vertel

Thema samenvatting



Ik zie en vertel

Thema samenvatting



Monitorteam cliëntplannen

Er zijn twee cliëntplannen gemonitord en zijn er twee cliëntplannen in vervolgmonitoring.

Verdieping monitorteam cliëntplannen

Om de kwaliteit van de cliëntdossiers nog verder te verbeteren hebben wij het 'monitorteam kwaliteit cliëntdossiers' opgericht. Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dossiers te verbeteren, te leren van elkaar en daarmee de kwaliteit van zorg voor onze cliënten nog beter te verankeren. Aan bepaalde onderdelen van het dossier zijn wettelijke eisen verbonden. Andere onderdelen zijn niet in de wet vastgelegd, maar vinden wij belangrijk vanuit onze ondersteuningsvisie en beleid. Onze bedoeling is dat het cliëntdossier een hulpmiddel is in het verlenen van de zorg en begeleiding aan de cliënt.

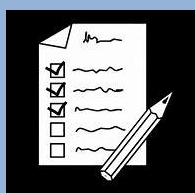
Begin dit jaar heeft het monitorteam twee willekeurig geselecteerde dossiers ingezien en twee dossiers zijn in vervolgmonitoring.

De werkzaamheden zijn stil komen te vallen door het vertrek van een gedragsdeskundige en Covid-19. De praktijkverpleegkundige kon door de werkzaamheden Covid-19 geen monitoring doen.

Vanwege het geringe aantal cliëntdossiers dat gemonitord is, is het niet mogelijk om een analyse op organisatieniveau uit te voeren.

Begeleiders en andere medewerkers zetten veel in de computer over cliënten.
Alle informatie over één cliënt heet een dossier.
Een groep medewerkers onderzoekt de dossiers.
Zij kijken naar wat er goed is en beter opgeschreven kan worden.
Begeleiders kunnen hiervan leren.
Als een dossier goed is, helpt dit de cliënt.

Het afgelopen jaar zijn maar 2 dossiers bekeken.
Dit kwam omdat er niet genoeg medewerkers waren om dat te doen.
Er wordt hard gezocht naar nieuwe medewerkers.
Zodat de dossiers weer bekeken kunnen worden om van te leren.



Intimiteit en seksualiteit

- Het onderwerp seksualiteit is een apart onderdeel van de beeldvorming in Pluriform.
- Binnen Prinsentichting zijn vier gedragsdeskundige opgeleid in het voeren van taxatiegesprekken bij vermoeden van seksueel misbruik.

Verdieping intimiteit en seksualiteit

De Commissie VIS staat voor Visie op Intimiteit en Seksualiteit. Het afgelopen jaar is de samenstelling van Commissie VIS veranderd. Nieuwe aanmeldingen komen bij hen binnen, waarna binnen het Team Seksuologie casuïstiek wordt besproken en verdeeld. Verder zijn er scholingen opgezet en ingedeeld voor heel 2021.

In Pluriform heeft het onderwerp seksualiteit een meer zichtbare plek gekregen in de beeldvorming en bij de doelen en acties. Dit is nog niet het geval bij de behandeldoelen. Het komend jaar is het van belang om seksualiteit ook onder de aandacht te brengen onder de behandeldoelen van de gedragsdeskundigen.

Momenteel zijn binnen Prinsentichting vier gedragsdeskundigen opgeleid in het voeren van taxatiegesprekken bij het vermoeden van seksueel misbruik. Dit is voldoende voor de borging.

Op intranet (Prinsenplein) heeft commissie VIS een eigen plek, waar informatie binnen de organisatie kan worden gedeeld. In ons magazine Klinker hebben we aandacht besteed aan de nieuwe samenstelling van het team Seksuologie en anonieme casuïstiek.

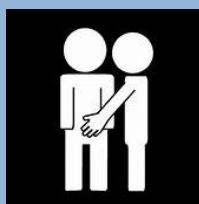
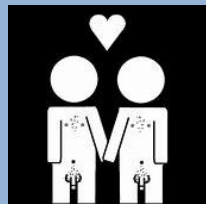
Verder is een collega middels haar werkzaamheden bij het CCE (Centrum voor Consultatie en Expertise) actief bezig buiten de organisatie. Tenslotte doen we mee aan landelijke en regionale netwerken van seksuologen en aandachtsfunctionarissen op het gebied van seksualiteit.

In 2020 is een folder voor cliënten gemaakt, die verspreid is binnen alle woonlocaties van Prinsentichting. Er is een document opgesteld hoe te handelen naar een medewerker, bij vermoeden van seksueel misbruik naar medewerker.

Binnen Prinsentichting wordt te weinig gepraat over seksualiteit. Vaak wordt hier alleen over gepraat als er problemen zijn. Het is ook belangrijk om te praten over de fijne dingen. Daarom komt er ook een stukje over seksualiteit in de cliëntplannen.

Er is een folder gemaakt voor cliënten.

Vier gedragsdeskundigen hebben geleerd om gesprekken te voeren over seksueel misbruik.



Cliëntvertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris

- 20 Klachten zijn ingediend door een cliënt of een cliëntvertegenwoordiger.
- 9 Klachten zijn ingediend door externe partijen.
- 7 Cliënten en 2 cliëntvertegenwoordigers hebben ondersteuning gevraagd van een klachtenfunctionaris.
- 27 klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld.
- Eén klacht is ongegrond verklaard door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).
- Eén klacht is nog in behandeling.
- 31 cliënten en zes verwanten zijn in gesprek geweest met een cliëntvertrouwenspersoon.

Verdieping cliëntvertrouwenspersoon/ klachtenfunctionaris

Iedere cliënt kan in gesprek gaan met één van onze interne cliëntvertrouwenspersonen of klachtenfunctionaris. Deze luisteren, geven advies, klachtenbegeleiding en bemiddeling. De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt en de klachtenfunctionaris bemiddelt. Ook registreren zij signalen als input voor verbetering van de zorg. Ieder jaar proberen wij te leren van de klachten die wij krijgen. Net als voorgaande jaren kunnen wij uit de klachten opmaken dat zij vaak ontstaan als de cliënt of verwant het gevoel heeft dat er niet goed naar hen wordt geluisterd, of dat zij slecht worden geïnformeerd.

Signalen, die duiden op een trend binnen een locatie worden door de vertrouwenspersoon doorgegeven aan de betreffende regiomanager.

Cliënten die vallen onder Jeugdzorg kunnen ook een vertrouwenspersoon van Stichting Zorgstem inschakelen. Dit is in 2020 één keer gebeurd.

Het afgelopen jaar hebben in totaal 38 cliënten en 8 verwanten gebruik gemaakt van een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. De gesprekken met de vertrouwenspersoon gingen over: veel wisseling van personeel en niet op de hoogte zijn van de wisselingen, telefoongebruik van personeel, woonwensen, Covid-19 en het leven met de maatregelen, onduidelijkheden over gemaakte besluiten binnen de wet Zorg en Dwang en het niet volgen van protocollen, bejegening van personeel, te weinig ondersteuning bij het zoeken van een nieuwe woning en persoonlijk leed zoals sterfgevallen of ziekte van naasten.

Dit jaar zijn er 29 klachten behandeld waarvan één klacht uit het voorgaand jaar. Deze klacht is dit jaar opnieuw ingediend. Dit jaar zijn 27 klachten naar tevredenheid afgehandeld en één klacht is nog in behandeling. Ook is dit jaar een klacht doorgestuurd naar het KCOZ (Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg). Deze klacht is door het KCOZ ongegrond verklaard. Dit betrof een klacht van een cliënt die een andere woonplek wilt.

20 Klachten zijn afkomstig van cliënten en/of hun vertegenwoordigers en 9 klachten zijn afkomstig van externe partijen. Meerdere klachten betreffende dezelfde inhoud: zes klachten betrof het niet eens zijn met een beslissing ten aanzien van een medewerker. Hierover zijn verschillende gesprekken gevoerd en de directie heeft daaropvolgend een brief verstuurd. De procedure is naar tevredenheid afgehandeld. Bij drie klachten ging het over de samenstelling van een team. Dit bleek te berusten op een misverstand. Eén klacht gaat over het klimaat in een woning en is afkomstig van zes vertegenwoordigers van cliënten. De regiomanager heeft per brief aangegeven welke maatregelen genomen worden. Daarmee was de klacht naar tevredenheid afgehandeld. 7 Klachten werden ingediend door externe partijen vanwege overlast die zij ervaren van een cliënt. Deze klachten zijn afkomstig uit 3 verschillende regio's. Vanuit gesprekken met regiomanagers, teams en gedragsdeskundigen konden de klachten naar tevredenheid afgerond worden.

Bij de overige klachten lopen de onderwerpen uiteen. Bij het afhandelen van de klachten is het in gesprek gaan een belangrijk onderdeel om de klachten naar tevredenheid op te lossen.

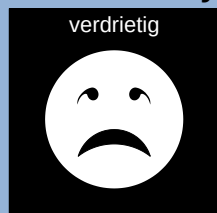
Vanuit de gesprekken die zijn gevoerd met de cliëntvertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris kwam naar voren dat een betere en duidelijker afstemming tussen de cliëntvertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen van Stichting Zorgstem gewenst is. Ook is de wens dat deze afspraken in begrijpelijke taal voor de cliënten en hun vertegenwoordigers uitgelegd kunnen worden, om misverstanden te voorkomen.

Ook merken we dat het voor de betrokkenen niet duidelijk is dat de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris dezelfde persoon zijn. Dit veroorzaakt veel verwarring.

De cliëntvertrouwenspersonen ervaren dat zij te weinig tijd hebben om de vragen van de cliënten te beantwoorden. Ook is de wens om wat vaker op de groepen te verschijnen. De ervaring is dat cliënten directer contact maken met een cliëntvertrouwenspersoon. In 2021 worden 2 extra cliëntvertrouwenspersonen geworven.

Als je niet tevreden bent kun je praten met een vertrouwenspersoon.
Dit jaar hebben 31 cliënten gepraat met de vertrouwenspersoon.
Ook hebben ouders van 6 cliënten gepraat met de vertrouwenspersoon.

Je kunt ook een klacht indienen.
In totaal zijn er 29 klachten ingediend.
28 klachten zijn opgelost.



(Mede)zeggenschap van cliënten en verwanten

- Dit jaar hebben er 4 vergaderingen van de medezeggenschapsraad (MZR) plaatsgevonden.
- De MZR heeft twee enquêtes verspreid onder de MZR-leden en een keer onder alle cliënten.
- 2 Leden van de cliëntenraad hebben adviezen gegeven over het uit te voeren beleid rondom Covid-19.
- Een externe voorzitter is benoemd.
- Een nieuw lid is aangesteld.
- Het dagelijks bestuur is gevormd.
- Verschillende werkgroepen zijn actief bij specifieke onderwerpen.

Verdieping (mede)zeggenschap van cliënten/ 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 dagbestedingslocaties 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 11 cliënten die de organisatie vertegenwoordigen. De MZR is een commissie van de cliëntenraad. De MZR geeft de organisatie gevraagd en ongevraagd adviezen over de leefomgeving van cliënten.

Medezeggenschapsraad

De MZR heeft dit jaar slechts vier keer vergaderd. Helaas kon er niet digitaal vergaderd worden, omdat niet alle leden digitale vaardigheden hebben. Wel heeft de coach hen een aantal keren gebeld en hen 2 keer bevraagd via een vragenformulier. De eerste keer was in september en ging over ervaringen en advies over toekomstige Covid-19 maatregelen. De MZR heeft hierover ook een vragenlijst naar alle cliënten gestuurd. De antwoorden zijn naar de Organisatiestaf gegaan. De tweede vragenlijst (december) betrof de tevredenheid over de dagbesteding. Deze ervaringen zijn doorgegeven aan de directie.

In het begin van het jaar heeft de MZR de adviesaanvraag betreffende de Wzd-functionarissen behandeld.

Verslag van de Cliëntenraad

De uitbraak en de pandemie van het Covid-19 virus heeft een zeer grote impact gehad op de cliënt, diens verwanten en de medewerkers. De cliëntenraad werd direct geïnformeerd over het uit te voeren beleid aan de hand van de besmettingscijfers en de quarantaine verplichtingen. 2 Leden van de cliëntenraad hebben daar adviezen over gegeven in regelmatig gevoerde gesprekken die vervolgens werden verwerkt. Daarbij uitgaande van de regels van het kabinet gecombineerd met de adviezen van het RIVM. De eigen cijfers van Prinsenchurch waren de leidraad.

Bij de eerste golf is er mede omdat de gevolgen onbekend waren resoluut opgetreden, waardoor er geen bezoek aan de cliënten mogelijk was en de dagbesteding voor de bewoners van Prinsenchurch per groep (bubbels) op een locatie werd gehouden. Voor de externe cliënten werd in eerste instantie niets geregeld. Naar aanleiding van deze zware tijd en een versoepeling, zal de cliëntenraad niet meer instemmen met een algeheel bezoekverbod en ook zorgen voor een adequate dagbesteding voor onze externe cliënten.

In de personele samenstelling van de cliëntenraad is het gelukt - na een interim-periode waarbij het voorzitterschap tijdelijk werd waargenomen door een lid van de CR - een externe voorzitter te benoemen die gezien contacten en ervaring in de cliëntenraad een welkome aanvulling kan betekenen. Tevens werd een nieuw lid geworven voor een vacante plaats om tot een complete raad te komen. Een dagelijks bestuur werd gevormd om slagvaardiger te kunnen optreden. Omdat vergaderingen fysiek houden onmogelijk was door de covid-19, konden deze nu alleen online worden gehouden en dat heeft de raad danig parten gespeeld.

Een andere belangrijke gebeurtenis was het stoppen per 1 juli 2020 van Lijn 5 vanwege voortdurend oplopende financiële tekorten. Dit was de jeugdzorgtak van Stichting De Opbouw (waarvan ook Prinsenchurch deel uitmaakt). Hoewel de gevolgen voor Prinsenchurch beperkt zijn geweest tot de verandering van de activiteiten in Schagen, zijn de gevolgen overal ingrijpend geweest. In de centrale cliëntenraad van De Opbouw (CCRO), waarin 2 van onze leden zitting hebben, is daarover lange tijd overlegd met als uitgangspunt, dat de zorg voor de cliënt gewaarborgd diende te zijn en dat is met kunst en vliegwerk gelukt.

Bij de Raad van Bestuur van de Stichting De Opbouw is er in 2020 een belangrijke personele wijziging doorgevoerd door pensionering. Er is een nieuwe voorzitter benoemd en ook is er een wisseling geweest van het financiële lid. Tevens werd een begin gemaakt met de invoering van een nieuw beleidsplan onder de naam "Samen Merkbaar Beter".

Binnen de cliëntenraad zijn diverse werkgroepen actief om specifieke onderwerpen ter hand te nemen. In 2020 is er een tender uitgeschreven voor de aanbesteding van het woon/werk verkeer. Doordat de cliëntenraad te laat werd ingeschakeld met als gevolg dat een tegenstrijdig advies werd gegeven, heeft de directie van Prinsenchurch de aanbesteding gestopt. De werkgroep vervoer volgt dat kritisch. Op een later moment - mede gezien de

gevolgen van de Coronacrisis – zal deze weer worden opgestart. Hierdoor kwam aanvankelijk het vervoer van onze cliënten voor een groot deel stil te liggen.

De bouwcommissie volgt en is betrokken bij de ontwikkelingen van nieuwbouwprojecten. Door opleververtraging van een nutsvoorziening voor de nieuwbouw op het Kwadijkerpark kunnen de cliënten daardoor helaas pas in februari 2021 verhuizen. Dit is een forse tegenvaller voor eenieder maar speciaal voor de cliënten die hun sterk verouderde behuizing eindelijk kunnen verlaten. Kwaliteit van wonen lag hierdoor zwaar onder druk. Door de verhuizing zal dit aanzienlijk verbeteren.

Tevens is een advies afgegeven naar aanleiding van de berichten om een herschikking door te voeren bij de dagbestedingslocaties Abel Tasmanplein en het Hoornblad in Purmerend. Tevens werd een advies over de vrijwillige bijdrage groepsgeld afgerond.

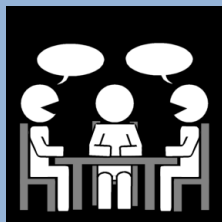
Voor de cliëntenraad is in 2020 met de invoering van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) een intensieve tijd aangebroken, waarbij de verplichting geldt om met de betrokken achterban in gesprek te geraken over nieuw en/of gewijzigd beleid en de daarbij behorende wettelijk noodzakelijke adviezen. In het kader van de Wmcz is er tevens een nieuw reglement van de cliëntenraad in voorbereiding. Dat zal een zware wissel trekken op de capaciteit al was het maar om op welke manier dan ook in gesprek te geraken met cliënten en vertegenwoordigers, waarbij het medezeggenschapsorgaan van de cliënten zelf (MZR) een belangrijke informatiebron zal zijn. Alhoewel de leden van de cliëntenraad een cursus over dit onderwerp hebben gevolgd, is daarmee allerm minst de zaak geklaard.

De wijze van communiceren met de achterban is binnen de cliëntenraad diverse malen onderwerp van gesprek geweest. Zo onderzoekt de cliëntenraad waar en hoe op de website ruimte kan komen om te publiceren en ook in te gaan vullen. In het magazine "de Klinker" dat periodiek verschijnt, is de cliëntenraad nu ook te vinden.

Aan de hand van het kwaliteitsrapport 2019 werd een discussie gevoerd over het te volgen systeem van kwaliteitsmeting, De cliëntenraad is akkoord gegaan met de afschaffing van de HKZ-certificering waarbij een advies werd gegeven om breder te kijken dan alleen de methode genaamd 'Dit vind ik ervan'.

Prinsenstichting vindt het belangrijk dat cliënten en verwanten meedenken.
En meebeslissen.
Daarom zijn er bij woningen groepsvergaderingen.
Er is ook een medezeggenschapsraad (MZR).
En een cliëntenraad.

Er is een nieuwe wet: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 .
Daarin staat dat wij nog een paar dingen beter moeten organiseren en regelen.
In 2020 heeft een werkgroep bedacht hoe we dit moeten gaan doen.
In 2021 wordt het plan verder gemaakt.



Implementatie Wmcz 2018

Voor de implementatie van de Wmcz 2018 is een werkgroep opgericht bestaande uit twee leden van de cliëntenraad, een communicatieadviseur, een regiomanager, de directieadviseur en een stafmedewerker. Enkele veranderingen betreffen meer inbreng van cliënten zelf, medezeggenschap lager in de organisatie en organisatiebrede inspraak. De projectgroep heeft binnen de regio's de huidige medezeggenschapsorganen en de mogelijkheden voor de toekomst geïnventariseerd. De modelovereenkomst van het Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap is in Opbouwverband besproken. Er is een conceptovereenkomst voor de centrale cliëntenraad opgesteld samen met een model voor de verschillende organisaties. Binnen Prinsenstichting is een pilot gedaan voor organisatiebrede inspraak. Dit ging over de toekomst van het Eetcafé. Uit de pilot is geleerd, dat vragenlijsten via de algemene mail en de website geen goede inspraakvormen zijn. Begin 2021 zal de overeenkomst met de cliëntenraad besproken worden en het plan van aanpak met het management, waarna de acties voor verdere implementatie uitgezet kunnen worden.

Project ervaringsdeskundigen

Het project ervaringsdeskundigen is gestart. Ervaringskennis krijgt een plek naast professionele kennis.

Verdieping project Ervaringsdeskundigen

In onze ondersteuningsvisie zeggen we dat we van elkaar willen leren. Dit doen we door de cliënt zo veel mogelijk te betrekken bij de zorg die we leveren. Een mooie vorm om hier nog beter uitvoering aan te geven is het werken met de rol van ervaringsdeskundige. Eind mei is de projectgroep Ervaringsdeskundige van start gegaan. Het project heeft als doel om binnen Prinsenstichting uitvoering te geven aan de rol van ervaringsdeskundige. De projectgroep streeft ernaar om cliënten op te leiden tot ervaringsdeskundige en draagt zorg voor de inzet

en de borging van diverse rollen die ervaringsdeskundigen binnen Prinsenstichting aannemen. Ervaringskennis krijgt een plek naast professionele kennis. De projectgroep is bezig geweest met de ontwerp- en voorbereidingsfase. Hieronder valt het inwinnen van informatie over opleiding- en borgingsmogelijkheden. Volgend jaar staat een oriënterend gesprek gepland met de Landelijk Federatie Belangenvereniging onderling sterk (LFB) die de opleiding kan verzorgen. De LFB heeft hier veel ervaring mee.

In onze visie staat dat we van elkaar willen leren.

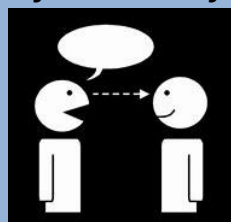
Van cliënten kunnen we het meeste leren.

We gaan een aantal cliënten leren om te praten over hun ervaring.

Zij worden opgeleid tot ervaringsdeskundige.

Zij gaan hun ervaringen aan anderen vertellen.

Bijvoorbeeld tijdens cursussen en bijeenkomsten voor nieuwe medewerkers.



De Prinsenstichting Draait Door

Per 1 september is De Prinsenstichting Draait Door (DPDD) gestart als alternatief voor de theaterwerkplaats. DPDD is een terugkerend televisieprogramma (met vast format) door en voor cliënten van Prinsenstichting. Het doel van DPDD is 'verbinding creëren'.

Verdieping De Prinsenstichting Draait Door (DPDD)

In januari waren de voorbereidingen van een nieuwe theaterproductie van Prinsentheater gestart. Middels de theaterproductie wordt verbinding met de maatschappij gemaakt. In maart werd de theaterproductie stopgezet vanwege Covid-19. In juni is bekeken welke alternatieven er zijn voor het Prinsentheater. Het maken van een film, samen met de cliënten bleek een mooi alternatief en De Prinsenstichting Draait Door (DPDD) werd geboren. DPDD is een terugkerend televisieprogramma, door en voor cliënten van Prinsenstichting.

DPDD is een televisieprogramma met een mix van een talkshow en een amusementsprogramma. Er zijn verschillende vaste items in het programma: interview met een gast aan tafel, reportage op locatie, sketch Buurman en Buurman, kookprogramma en optreden van één of meer zangers. In het huidige dramalokaal is een studio nagebootst. De houtgroep van Aartswoud heeft hiervoor een 'talkshow tafel' gemaakt om het programma nog meer zeggingskracht te geven.

Naast het aanbieden van een dagbestedingsplek voor de deelnemers van het theaterproject is het doel van DPDD 'verbinding creëren'. De verbinding wordt gelegd doordat cliënten en medewerkers het televisieprogramma kunnen bekijken en mee kunnen doen met de prijsvragen. Ook worden cliënten en medewerkers (incidenteel) uitgenodigd om actief mee te doen aan het programma, door bijvoorbeeld deel te nemen aan een vaste rubriek.

Per 1 september is DPDD van start gegaan. Acht cliënten nemen deel aan het televisieprogramma onder leiding van de vaktherapeut Drama. Ook is een editor aangenomen en heeft een vrijwilliger het camerawerk onder zijn hoede genomen. Naast de vaste items zijn nieuwe ideeën en deelnemers van harte welkom!

Door corona kon de theaterwerkplaats niet meer doorgaan.

Als oplossing is er nu De Prinsenstichting Draait Door.

Dat is een televisieprogramma van Prinsenstichting over veel onderwerpen:

Er is altijd een interview met iemand.

En een reportage over een interessant onderwerp.

2 acteurs spelen Buurman en Buurman.

En er is een kookprogramma.

En natuurlijk ook muziek met onze eigen huiszangeressen.

Kijkers kunnen ook meedoen via een prijsvraag.



Digiborden

De digitale wereld is op veel gebieden in het dagelijks leven van de cliënt een meerwaarde. Daarom willen we dit bij Prinsenstichting stimuleren. Er zijn 17 groepen gestart met de digiborden van Mywepp.

Verdieping digiborden

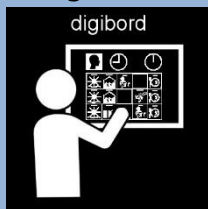
De digitale wereld is op veel gebieden in het dagelijks leven van de cliënt een meerwaarde. Om hierop in te spelen zijn 7 groepen dit jaar gestart met het gebruik van digiborden op hun groep. Het digibord kan in de vorm van een 'interactief wandscherm' gebruikt worden, waarop een nieuwsbord en één of meerdere planborden te zien zijn. De digiborden bieden een bijdrage aan het vergroten van de eigen regie van de cliënt. Ook bij onderwerpen als tijdsbesef, overzicht van activiteiten en dagindeling biedt het digibord ondersteuning.

Na het succes van deze pilot, zijn vanaf september nog 10 groepen gestart met het gebruik van de digiborden. De groepen worden hierin begeleid door de leverancier MyWepp. Het gebruik van de digiborden is een groot succes. Bijvoorbeeld bij Oockeshoek 11. Eén van de begeleiders vertelt dat ze er erg tevreden over is:

"De bewoners vinden het nu soms nog spannend! Natuurlijk begeleiden we ze hierbij. Wij willen het bord gaan inzetten om bijvoorbeeld te tonen wie hier werken en wat het weer wordt. Ook de individuele dagprogramma's van de bewoners vinden wij van groot belang. Zo

is in één oogwenk te zien wie wat moet doen. Dit zorgt ook bij de begeleiders voor duidelijkheid en houvast voor de programma's van de bewoners. Een groot voordeel! Verder vind ik het gemakkelijk om te kunnen zien wat er in de agenda staat en hoe het weekmenu eruit ziet. Momenteel letten wij hier op gezonde voeding. Soms zijn gerechten nog onbekend en kunnen wij dit met foto's voor ze verduidelijken. Erg leuk zijn ook de beeldberichten die we kunnen insturen en daarmee zichtbaar worden voor de hele groep; denk hierbij aan een uitje of een knuffel tussen bewoners. Er staan ook spelletjes op het basisbord. Zodra alles duidelijk is voor de bewoners, kunnen we een digitaal spel met ze doen."

Op 17 groepen zijn er nu digiborden.
Op een digibord kun je veel zien.
Zoals het dagprogramma en wie er werkt.
Maar ook het menu, de tijd en het weer.
De digiborden helpen cliënten en medewerkers.
Het gebruik van de digiborden is een groot succes.



Fay

- Het afgelopen jaar hebben we bij Prinsenchurching ervaring opgedaan om technologie in te zetten om onbegrepen gedrag van een cliënt vroegtijdig te signaleren en beter te begrijpen. Dit doen we binnen project Fay met de HUME, waarmee we een stresspatroon kunnen herkennen. Dankzij gevoelige sensoren en een slim computermodel wordt spanningsopbouw van de cliënt inzichtelijk gemaakt.
- Er zijn 13 cliënten aangemeld en bij 8 cliënten is gestart met metingen of zijn deze beschikbaar.
- Resultaat tot nu toe: Nabijheid en directe aandacht van begeleiding leidt tot afname van spanning bij de cliënt.

Verdieping Fay

Het afgelopen jaar hebben we bij Prinsenchurching ervaring opgedaan om technologie in te zetten om onbegrepen gedrag van een cliënt vroegtijdig te signaleren en beter te begrijpen. Dit doen we binnen het project 'Fay' met de HUME, waarmee we een stresspatroon kunnen herkennen. Dankzij gevoelige sensoren en een slim computermodel wordt spanningsopbouw van de cliënt inzichtelijk gemaakt. Fay ziet er uit als een borstband (ook beschikbaar als horloge) en is een emotieradar, die huidgeleiding en hartslag meet.

Mede hierdoor is het met deze technologie mogelijk spanning in een eerder stadium vast te stellen dan voor een begeleider mogelijk is met het blote oog. Dit biedt kansen voor cliënten om eerder en beter begrepen te worden en spanning bij cliënten te reduceren.

In 2021 gaan we aan de slag met de tweede fase. In deze fase meten we specifiek op het gedrag dan in fase 1. Dit doen we met sensoren die verwerkt zijn in een sok; een soort slimme sok dus. Ook testen we hierbij een app die een vroegtijdige waarschuwing aan de begeleider geeft bij escalatie. Met de sok, de app en een gedragsobservatielijst leert de begeleider samen met de gedragsdeskundige welke stress signalen voorafgaan aan escalatiegedrag, zodat er gezocht kan worden naar een oplossing.

Fay is een speciale borstband of horloge.

Die meet de spanning bij een cliënt.

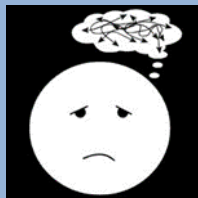
In 2020 is er bij 8 cliënten onderzoek gedaan.

Als de begeleider aandacht aan de cliënt geeft, meet Fay minder spanning bij de cliënt.

In 2021 gaan we onderzoek doen met een sok en een app.

De sok meet ook de spanning bij de cliënt.

De sok stuurt dit naar de app van de begeleider.



Vacaturekrant

In februari is de laatste vacaturekrant uitgegeven. Zodra vermenging van cliënten weer mogelijk is, zal waar gewenst, de oorspronkelijke dagbesteding van een cliënt hervat worden. En de vacaturekrant weer van start gaan.

Verdieping vacaturekrant

We hebben een vacaturekrant ontwikkeld waarin dagbestedingslocaties en open plaatsen in beeld komen. Deze vacaturekrant wordt doorontwikkeld met daarin ook vacatures voor cliënten met mogelijkheden richting de arbeidsmarkt.

Door de vacaturekrant kregen de medewerkers van de woon- en dagbestedingsgroepen zicht op waar open plekken waren. De persoonlijk begeleider van de desbetreffende cliënt, kon dan actie ondernemen als de behoefte van de cliënt ten aanzien van dagbesteding veranderd was.

In februari is de laatste vacaturekrant uitgegeven. Zodra vermenging weer mogelijk is zal daar, waar gewenst, de oorspronkelijke dagbesteding van een cliënt hervat worden en de vacaturekrant weer van start gaan.

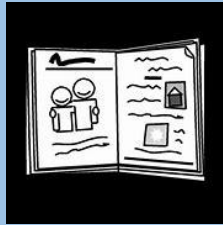
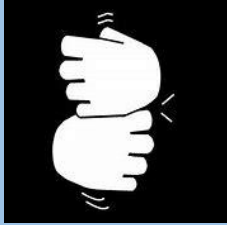
We hebben een vacaturekrant gemaakt.

Daarin staan open plaatsen bij dagbestedingslocaties.

Ook wordt er een vacaturekrant gemaakt voor cliënten die kunnen werken in de maatschappij.

Door Corona is er maar één vacaturekrant gemaakt in 2020.

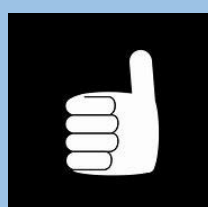
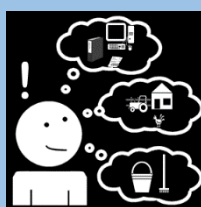
Na Corona wordt de vacaturekrant weer gemaakt.



Zinvol werk

Als je werk doet dat je als zinvol ervaart, ontstaat positieve energie en bevlogenheid. Vanuit zelforganisatie heb je zelf regie over je werk, waardoor nog meer betrokkenheid ontstaat. We geloven dat hierdoor het werkplezier groter wordt en de resultaten verbeteren. Dit komt ten goede aan de cliënt en juist daarom is dit in onze organisatie zo belangrijk. Besluitvorming vindt zo dicht mogelijk bij de cliënt plaats en medewerkersparticipatie is op veel manieren terug te vinden in onze organisatie. Ook ondersteunen we teams bij het reflecteren op hun werk.

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



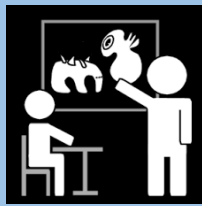
Bevlogenheid en Vitaliteit

In 2020 hebben we twee keer een medewerkersonderzoek laten uitvoeren door Effectory. We vinden het namelijk belangrijk om te weten hoe het met onze medewerkers gaat. Zeker in deze periode. Uit beide onderzoeken blijkt dat de bevlogenheid en betrokkenheid bij Prinsenstichting heel hoog is. Dit vinden we indrukwekkend. We zien dat medewerkers plezier hebben in hun werk, trots zijn op de inspanningen van collega's, trots zijn op de inspanningen voor cliënten en trots zijn op de onderlinge samenwerking. Verbeterpunten worden gezien in de manier van overleg en besluitvorming, aandacht voor de werkdruk en de onderlinge samenwerking. We worden moe en vinden het moeilijk om het vol te houden. Dit heeft sterk te maken met de druk die ontstaat door Covid-19.

Ten aanzien van overleg en besluitvorming wordt in 2021 het project verantwoordingslijnen gestart, als onderdeel van het organisatie-ontwikkeltraject. Dit project moet heldere verantwoordings-, beleids- en besluitlijnen opleveren. Met betrekking tot de werkdruk en vermoeidheid zijn we in het najaar van 2020 opnieuw gestart met een aangepast vitaliteitsprogramma. Aan de hand van het programma dat voor 2020 was bedoeld, is gekeken wat wel kan binnen de huidige omstandigheden en is er een jaarprogramma geformuleerd voor 2021. De visie hiervan is dat alle medewerkers aandacht mogen geven aan en krijgen voor hun eigen vitaliteit, op een positieve en luchtige manier en om verbinding en saamhorigheid te creëren.

In de 'corona update nieuwsbrieven' worden ook tips gedeeld hoe om te gaan met deze lastige tijd en alle effecten die het op ons heeft als mens en zorgmedewerker. Half december heeft er een online workshop plaatsgevonden om medewerkers te leren hoe fysiek en mentaal om te gaan met Covid-19.

Prinsenstichting vindt het belangrijk dat medewerkers fit zijn.
Daarom kunnen zij een cursus volgen.
En een app downloaden.
Hier staan tips in om gezond te leven en te werken.



Medewerkers beschikken over kennis, middelen en informatie om het werken onder de druk van de Covid-pandemie te kunnen volhouden en gezond en fit te blijven.

Begeleider Sanne vertelt wat zinvol werk voor haar betekent.

Geen dag is hetzelfde

Sanne: "Ik ga voor tenminste één glimlach bij iedere cliënt per dag, dat is mijn doel."

Sanne werkt als begeleider op Oockeshoek 11. De cliënten van Oockeshoek 11 verhuizen in februari 2021 naar een nieuwe woning op Kwadijkerpark. Het jaar 2020 stond voor de cliënten en begeleiders van Oockeshoek 11 in het teken van de aankomende verhuizing en corona. "Het is een zwaar jaar geweest. Toen begin 2020 duidelijk werd wanneer de verhuizing zou plaatsvinden, zijn de begeleiders daarover in gesprek gegaan met de cliënten. Met hen werd besproken wat ze belangrijk vonden voor hun nieuwe huis en welke inrichting ze graag zouden willen. Maar toen kwam corona en liep het allemaal even anders. "Daar waar je normaal naar een winkel gaat om je meubels en andere spullen uit te kiezen kon dat nu niet. Dit vroeg veel creativiteit en flexibiliteit van de begeleiders en cliënten. Door toch naar een winkel te gaan en van tevoren te bellen met de winkelier wie we waren en wat we kwamen doen. Of door samen met een bedrijf het nieuwe appartement digitaal in 3D te maken, zodat de cliënt zich er een voorstelling van kan maken. Zo is er voor iedere cliënt gezocht naar een manier om zich zo goed mogelijk voor te bereiden."

Er komt veel kijken bij een verhuizing naar een spiksplinternieuwe woning. Je moet veel regelen en het moet goed zijn; je wilt niets vergeten. En nu gaat het allemaal anders. Bijvoorbeeld het inrichten van de appartementen. Verwanten kunnen hier heel weinig in doen, omdat er niet te veel mensen tegelijkertijd in het pand aanwezig kunnen zijn. Dit is moeilijk voor iedereen. Daarom heeft Sanne een schema gemaakt wanneer iedereen kan komen om in te richten, zodat er niet teveel mensen zijn en er ook tussendoor schoongemaakt kan worden.

Sanne werkt 10 jaar op Oockeshoek 11 en daarnaast werkt ze vaak op andere groepen. De cliënten en de diversiteit maken haar werk zo leuk. "Geen dag is hetzelfde, je weet nooit van tevoren hoe de dag loopt. En de humor van de bewoners van Oockeshoek 11 is geweldig!"

Cliënten staan ook klaar voor de begeleiders. Ben je down of heb je geen goed humeur? Dan prikken ze daar doorheen en helpen of troosten je soms.”

Sanne is een enthousiaste begeleider met hart voor de cliënten en passie voor haar werk. “Ik ga voor tenminste één glimlach bij iedere cliënt per dag, dat is mijn doel.” Dit zoekt Sanne samen met haar cliënten in de kleine momentjes, zeker nu is dit extra belangrijk.

Sanne kwam als kind al met haar moeder mee naar Kadijkerkoog. Ze werkte op haar 15^e als keukenhulp bij het vakantieproject. Toch wilde zij haar moeder niet volgen door ook in de gehandicaptenzorg te gaan werken. Ze ging werken in de horeca, maar iedere zomer nam zij vier weken vrij om te werken bij het vakantieproject van Prinsensichting. Op een dag belde een manager van Prinsensichting haar en zei: “Zou je niet eens stoppen in de horeca en bij ons komen werken?”. En dat heeft Sanne gedaan. Ze is gestart met de opleiding helpende en daarna Sociaal Pedagogisch Werk (SPW) niveau 3. Maar de schoolbanken waren niet echt aan haar besteed. Met het EVC-traject (Erkenning van eerder Verworven Competenties) van HAKA heeft Sanne nu SPW niveau 4 behaald. En op dit moment volgt Sanne de opleiding tot mentor Gentle Teaching.

Sanne werkt op Oockeshoek 11.

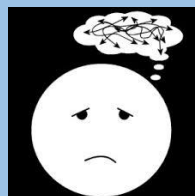
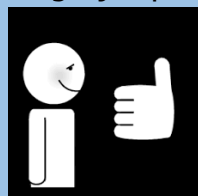
Oockeshoek 11 gaat verhuizen naar de nieuwbouw.

Het is veel werk om dit goed te doen.

Sanne vindt haar werk en de cliënten erg leuk.

Ze maken veel grappen samen.

Corona en de verhuizing zijn spannend voor cliënten en begeleiders.



Ontwikkeling en scholing

Op het gebied van leren en ontwikkelen is Prinsensichting in 2019 nieuwe wegen ingeslagen. We zijn trots dat we dit het afgelopen jaar hebben doorgezet en verder ontwikkeld. Ons doel is medewerkers blijvend goed te bedienen in hun behoefte aan ontwikkeling als professional. We proberen daarom steeds meer opleidingen op maat in te richten. Een voorbeeld hiervan is de start van een verkort in-company programma voor het behalen van het Hbo-diploma SPH dat aangepast is aan de werksituatie in de gehandicaptenzorg.

In 2020 waren er ruim 100 medewerkers in opleiding bij onze samenwerkingspartner Regiocollege. In totaal waren er in 2020 ongeveer 200 medewerkers met een opleiding bezig op verschillende niveaus. Dit varieert van niveau 2 tot academisch niveau.

Ook is dit jaar het interne zij-instroom programma doorgegaan. Negen deelnemers hebben het huis-certificaat ontvangen en een groep van negen deelnemers is dit najaar weer van start gegaan.

Voor zover het onder de gegeven omstandigheden mogelijk was, zijn de cursussen en trainingen in kleine groepjes doorgegaan. Daarbij zijn er alternatieven gezocht en gevonden voor deze vorm van scholing. Onder andere door online lessen, video instructies en digitale toetsen. Op dit moment wordt er hard gewerkt aan het omzetten van lesmateriaal naar zelfgemaakte e-learning modules.

Nadat eerst het aantal deelnemers sterk was afgenomen, neemt het aantal aanvragen voor trainingen gelukkig weer toe.

In 2021 wordt er in diverse projecten gewerkt aan het inrichten van aangepaste opleidingen, regelmatig gekoppeld aan een EVC-programma (Erkenning van eerder Verworven Competenties) voor het vaststellen van verworven competenties in de praktijk. Daarnaast gaan we interne scholing verder digitaliseren waarmee we variatie en mengvormen van scholing mogelijk maken.

Onze digitale leeromgeving, Pitstop, die we delen met Stichting De Opbouw en alle daaronder vallende zorgorganisaties zou in 2020 geheel vernieuwd worden. Door omstandigheden binnen Stichting De Opbouw is dit niet doorgegaan. Deze vernieuwing inclusief het ontwikkelpaspoort voor de medewerker, staat nu gepland voor 2021. De voorbereidingen zijn in november 2020 van start gegaan.

Eén van onze collega's die een opleiding volgt is Neve Buijs:

School en werk heel goed te combineren

Neve: "Het leukste vind ik het werken in de praktijk. Werken met de cliënt, samen met collega's uitzoeken wat het beste is voor de cliënt en hoe iets aan te pakken. Zien dat de cliënt blij is. Als de cliënt gelukkig is, ben ik dat ook".

Neve volgt op dit moment de opleiding tot persoonlijk begeleider aan het Regiocollege. Neve is bijna 21 jaar en werkt al een paar jaar bij Prinsenvestiging. Als kind nam haar moeder haar al heel vaak mee naar haar werk bij Prinsenvestiging. "Ik ben op jonge leeftijd vrijwilliger geworden bij de woongroep Werthweijde 1, waar mijn moeder werkte. Later ben ik hier tijdens mijn opleiding tot schoonheidsspecialiste drie jaar gaan werken als min-max-er. Ik heb mijn opleiding afgemaakt, maar wilde hier niet verder mee. Ik wilde het liefst bij de politie. Helaas werd ik niet toegelaten tot de politieacademie, omdat ik nog te jong was."

"Toen besloot ik door te gaan bij Prinsenvestiging, wilde ik de opleiding tot persoonlijk begeleider volgen en met een andere doelgroep werken. Inmiddels ben ik een jaar bezig met mijn opleiding en werk ik met veel plezier bij Cornwallhof 9 en 11."

"Cornwallhof 9 is een woongroep waar cliënten wonen die gedragsproblemen vertonen. De begeleiding is vooral individueel gericht, kijkend naar behoefte en draagkracht van de cliënten. Cornwallhof 11, de woning erboven, bestaat uit vier appartementen waar cliënten

wonen met een lichte verstandelijk beperking die worden ondersteund bij de groei naar zelfstandig wonen. Beide woningen worden begeleid door één team.

Op deze groepen maak je veel mee met de cliënten, leuke maar ook moeilijke dingen, bijvoorbeeld agressie. Ik kan hierover altijd met mijn collega's in gesprek en ik praat veel met mijn moeder. Op die manier kan ik mijn werk gemakkelijker loslaten."

Neve doet de BBL-opleiding. "Ik ga één dag per week naar school en werk daarnaast 28 uur. Voor mij is school en werk heel goed te combineren. Op dit moment heb ik vooral online lessen. Door de wisselende diensten heb ik voldoende tijd om te werken aan mijn opdrachten. De opleiding richt zich op alle aspecten van begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking. Zoals het omgaan met een rouwproces, persoonlijke verzorging, huishoudelijke zorg en methodisch werken. De opleiding sluit heel goed aan op de praktijk en als je iets op het werk niet kunt leren, bijvoorbeeld het werken met tilliften, dan kun je dit op school doen."

"Drie keer per jaar heb ik een gesprek met de coach van school en de werkbegeleider van Cornwallhof 9/11. Samen kijken we naar wat goed gaat, welke leerdoelen ik heb en hoe dit aan te pakken. Ik kan alles vragen aan mijn collega's en werkbegeleider. Op dit moment is het wel gigantisch druk, een echt gesprek moeten we wel goed plannen. Ik werk in een hecht en hardwerkend team waar alles bespreekbaar wordt gemaakt, zowel goede als minder goede dingen. Ik voelde me al snel thuis en op mijn plek. Dat is best bijzonder, want dit heb ik niet snel."

Neve vindt de opleiding leuk. "In het begin was het wel te eenvoudig door mijn ervaring. Nu het tweede jaar bijna start, merk ik dat ik meer uitdaging heb. Het leukste vind ik het werken in de praktijk. Werken met de cliënt, samen met collega's uitzoeken wat het beste is voor de cliënt en hoe iets aan te pakken. Zien dat de cliënt blij is. Als de cliënt gelukkig is, ben ik dat ook. Ik heb een erg leuke klas. We hebben veel lol samen, ook tijdens de online lessen. De helft van de klas werkt bij Odion (andere gehandicaptenzorgorganisatie) en de andere helft bij Prinsenstichting."

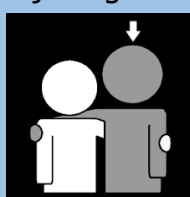
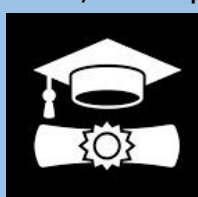
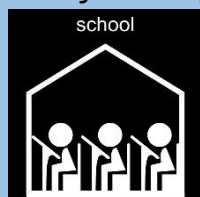
"Ik hoop nog een paar jaar te werken op Cornwallhof 9/11 en persoonlijk begeleider te worden en misschien ooit nog bij de politie. Maar eerst nog hier blijven; ik vind het echt heel leuk!"

Neve gaat 1 dag per week naar school en werkt op Cornwallhof 9-11.

Neve leert voor persoonlijk begeleider.

Ze vindt dat heel leuk en het gaat goed.

Als zij haar diploma heeft, wil ze persoonlijk begeleider worden.



Feiten & cijfers en verdieping Zinvol werk

Ontwikkeling en scholing

200 medewerkers volgen een opleiding waarvan:

- 7 medewerkers MBO-opleiding niveau 2.
- 108 medewerkers MBO-opleiding niveau 3 en 4.
- 15 medewerkers EVC-traject.
- 33 medewerkers HBO-opleiding.
- 8 medewerkers academisch programma/opleiding.
- 9 zij-instromers hebben het huis certificaat behaald
- 9 nieuwe deelnemers aan zij-instroom programma.

Medezeggenschap van medewerkers en OR

Prinsentichting vindt dat besluitvorming dicht bij de cliënt moet liggen. De OR staat achter deze visie.

Medewerkersparticipatie is belangrijk en op veel manieren terug te vinden in onze organisatie.

Afgelopen jaar hebben we ervaren hoe besluitvorming verandert tijdens een crisis.

Verdieping medezeggenschap van medewerkers en OR

Prinsentichting vindt dat besluitvorming dicht bij de cliënt moet liggen. De OR staat achter deze visie. Medewerkersparticipatie is belangrijk en 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 te participeren. Op regioniveau vindt participatie plaats in de regio-overleggen waarin ieder team vertegenwoordigd is.

Het afgelopen jaar hebben we ervaren hoe besluitvorming verandert tijdens een crisis. Van zelforganisatie naar top-down besluitvorming. Een enorme verandering, die ook duidelijk heeft gemaakt aan welke regelruimte teams gewend zijn en wat het met medewerkers doet als deze regelruimte weg valt. Opvallend was dat medewerkers aan het einde van de eerste golf moeite hadden met het "terugkrijgen" van de regelruimte.

In 2020 heeft de OR ervoor gekozen om gedurende de eerste golf het interventieteam te volgen in de besluitvorming rondom corona. De OR werd geïnformeerd over de ontwikkelingen en kon daar waar gewenst input leveren. Het samen door de crisis komen stond centraal.

Gedurende deze periode heeft de OR minimaal overleg gevoerd met elkaar. Een thema waar de OR aan doorgewerkt heeft, is de implementatie van FWG gehandicaptenzorg binnen Prinsentichting.

Na de zomer heeft de OR zijn werkzaamheden zo goed mogelijk weer (digitaal) opgestart. Thema's die voor maart 2020 actueel waren, worden opnieuw opgepakt. Toch blijft de situatie rondom Covid-19 de overleggen met de directie en binnen de OR domineren. Covid-19 is voor iedereen nieuw, het is zoeken wanneer er wel of geen advies of

instemmingsaanvragen nodig zijn. Daarnaast gaan de ontwikkelingen zo snel dat snelle besluitvorming nodig is om de situatie rondom Covid-19 als organisatie te kunnen beheersen. Het gesprek hierover is goed mogelijk en de OR kan zijn input op een prettige manier geven bij de directie.

In 2021 hoopt de OR dat er weer ruimte is voor de 'normale' gang van zaken en de aandacht van de organisatie weer komt te liggen bij de strategische doelstellingen. Tevens zijn in februari 2021 de vanwege Covid-19 uitgestelde algemene OR-verkiezingen gehouden.

Prinsenstichting heeft een Ondernemingsraad (OR).

Die let op dat Prinsenstichting goed voor de medewerkers zorgt.

De OR let op dat medewerkers mee mogen denken.

De OR let op dat medewerkers mee mogen beslissen.



Reflectie-instrumenten

De afgelopen jaren zijn er diverse reflectie-instrumenten beschikbaar gesteld aan de teams. Aan het 'Teamgesprek functioneren' en 'Een kijkje bij de burens' zijn tevens kaders verbonden.

Verdieping reflectie-instrumenten

De afgelopen jaren zijn er diverse reflectie-instrumenten beschikbaar gesteld aan de teams. Aan het 'Teamgesprek functioneren' en 'Een kijkje bij de burens' zijn tevens kaders verbonden. Hier wordt echter niet altijd uitvoering aan gegeven op de manier die vooraf is bedacht.

Omdat wij geloven in 'de bedoeling' en ervan overtuigd zijn dat in vrijwel alle teams regelmatig gereflecteerd wordt, met of zonder teamcoach, kiezen we ervoor om niet altijd te sturen op de inzet van deze instrumenten. Dit jaar hebben we wel gestuurd op het plaatsvinden van het 'Teamgesprek functioneren' omdat het, zeker dit jaar, van groot belang is om met elkaar te reflecteren.

Medewerkers praten met elkaar over het werk dat zij doen.

Hiervan kunnen zij leren.

Teamcoaches helpen de teams hierbij.



Teamgesprek functioneren

Dit jaar hebben 53 van de ruim 100 teams een teamgesprek functioneren gehouden. Hiervan hebben 42 teams het verslag toegestuurd ten behoeve van een analyse op organisatieniveau. Het onderwerp van het teamgesprek was dit jaar Covid-19.

Verdieping teamgesprek functioneren

Een van de verplichte instrumenten 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, ondersteunt door een teamcoach. 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 is tijdens het teamgesprek functioneren vooral stil gestaan bij Covid-19 en wat dit heeft betekent voor de teams. Er hebben 53 van de ongeveer 100 teams uit het primaire proces een 'Teamgesprek functioneren' gehouden. Hiervan hebben 42 teams de verslaglegging van dit gesprek opgestuurd ten behoeve van een analyse op organisatieniveau. De uitkomsten hiervan zijn verwerkt in positieve ervaringen, negatieve en ontwikkelpunten over de thema's werkdruk, samenwerking, dagbesteding en ondersteuning en communicatie vanuit de organisatie.

Afgelopen jaar is het 'Teamgesprek functioneren' geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat het 'Teamgesprek functioneren' meer zou moeten aansluiten op de planning en control cyclus van de organisatie. Het teamgesprek is de start van de cyclus, je kijkt terug op het afgelopen jaar en kijkt vooruit.



In 2021 krijgt het 'Teamgesprek functioneren' een duidelijkere plek in de beleids- en control cyclus door de uitkomsten op te nemen in het jaarplan en de voortgang te beschrijven in de kwartaalrapportage en te bespreken in de kwartaalgesprekken.

Werkdruk

Positief:	Teams geven aan dat zij in deze hectische tijd daadkrachtig en proactief hebben gehandeld. Bij verdenkingen van Covid-19 is snel en adequaat gereageerd. Een aantal teams is er trots op dat zij zich staande hebben gehouden en dat het gelukt is om goede invallers bij het team te betrekken.
Negatief:	Alle teams benoemen dat het een drukke en hectische tijd is geweest. De werkdruk is toegenomen door extra taken, veel informatie lezen en vertalen, de vele afwegingen die gemaakt moesten worden en de spanning om Covid-19 buiten de deur te houden. Teams hebben zich onveilig gevoeld toen er onvoldoende beschermingsmiddelen waren en er is angst om cliënten of naasten te besmetten. De pijn, emotie en onbegrip van cliënten en verwanten en het gesprek hierover voeren is zwaar geweest. Het was voor velen zoeken naar een balans tussen werk en privé. Het is voor veel collega's ingrijpend om privé een stap terug te doen om besmetting te voorkomen.

Ontwikkelpunt: Teams willen vaker of eerder ondersteuning vragen aan de teamcoach, leidinggevende of gedragsdeskundige.

Samenwerking

Positief: Teams ervaren dat zij door Covid-19 hechter en sterker zijn geworden. Zij hebben meer aandacht voor elkaar en het gevoel van saamhorigheid is vergroot. Teams hebben een groot verantwoordelijkheidsgevoel en zijn flexibel. Positief zijn, creativiteit en humor zijn belangrijk.

Negatief: Verschil in visie ten aanzien van Covid-19 werkte in een aantal teams belemmerend en schaadde het vertrouwen onderling. Teams hadden te weinig aandacht voor overdracht en teamoverleg. De taakverdeling kon in veel teams beter. Veel taken kwamen bij dezelfde personen terecht.

Ontwikkelpunt: Veel teams willen de overdracht en rapportage verbeteren en vaker digitaal vergaderen. Ook willen zij de taken meer verdelen. Daarnaast willen zij aandacht voor elkaar houden en in gesprek blijven met elkaar, ook al is er een verschil van mening.

Dagbesteding

Positief: Begeleiders en cliënten ervaren meer rust door dagbesteding op de woning of dagbesteding in kleine groepen. Er is meer tijd en aandacht voor de cliënt en het werken aan doelen. Teams zijn er trots op dat het hen gelukt is goede dagprogramma's te bieden op de woning. Door het wisselen van doelgroep en werkplek hebben begeleiders dagbesteding meer kennis van verschillende doelgroepen gekregen. Begeleiders hebben cliënten beter leren kennen en nieuwe inzichten gekregen.

Negatief: Teams missen het contact met hun 'eigen' cliënten en verwanten. Een aantal teams geeft aan dat het lastig is om met een andere doelgroep te werken. De samenwerking tussen wonen en dagbesteding verliep niet overal goed. Dit had vaak te maken met een verschil van inzicht maar ook door de wisseling van begeleiders. De indeling van de bubbels is niet voor alle cliënten passend en dit vinden teams moeilijk.

Ontwikkelpunt: Een aantal teams wil een actievere rol bij het vinden van passende dagbesteding voor hun cliënten en het samenstellen van de bubbels. Teams van wonen en dagbesteding willen hier meer de samenwerking in zoeken. Dagbestedingsteams willen graag de kleinere dagbestedingsgroepen behouden.

Ondersteuning en communicatie vanuit organisatie

Positief:	Teams geven aan dat zij goed op de hoogte werden gehouden omtrent Covid-19 door de organisatie.
Negatief:	Teams vonden dat er te veel en te vaak informatie werd gedeeld vanuit de organisatie, dit was moeilijk bij te houden. Een aantal teams geeft aan dat zij onvoldoende ondersteuning ervoeren vanuit ondersteunende afdelingen, zij waren bijvoorbeeld slecht bereikbaar door thuiswerken. Sommige teams geven aan dat zij de samenwerking met het ondersteuningsbureau lastig vonden, zij hadden het idee dat zij niet voldoende gehoord werden. De opstart van de bubbel in het najaar en het meerdere keren verzetten van de startdatum is als heel vervelend ervaren. Ook geven meerdere teams aan dat zij meer betrokken willen zijn bij de plannen omtrent regelingen en maatregelen. Veel teams benoemen dat er verschillend wordt omgegaan met de maatregelen.
Ontwikkelpunt:	Minder vaak informatie delen en zorgen dat dit korter en bondiger is. Teams uit het primaire proces eerder betrekken bij plannen omtrent regelingen en maatregelen. Een aantal teams wil de plannen vanuit de organisatie zelf kritischer beoordelen en vertalen naar eigen situatie. Als organisatie moeten we kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat er eenduidiger wordt omgegaan met de maatregelen.



In 2021 betrekken we medewerkers bij nieuwe ontwikkelingen door hen op verschillende wijze uit te dagen en uit te nodigen om mee te denken. Denk hierbij aan themabijeenkomsten, afvaardiging in werkgroepen, inspraak/rol in het beleidsteam. Hierbij gebruiken we de participatiecirkel waarmee inzichtelijk wordt gemaakt op welke wijze de inbreng benut wordt.

Teams houden ieder jaar een teamgesprek.

Zij praten over wat er goed gaat.

En over wat er beter kan.

Dit jaar hebben zij over Corona gepraat.

De gesprekken gingen over:

- Hoe druk het was
- Hoe ze met elkaar hebben samengewerkt
- Dagbesteding
- Hoe ze door andere medewerkers en de managers werden geholpen



Verzuim

- Begin januari verzuim 6,91%.
- December verzuim 9,42%.
- Het branchegemiddelde tot kwartaal 3 is lager dan bij Prinsenstichting.
- Nieuw beleid en plannen worden gemaakt hoe de teams goed te ondersteunen en het verzuim in de regio te verlagen.

Verdieping verzuim

Covid-19 heeft een weerslag gehad op het verzuim binnen Prinsenstichting. Begin januari 2020 was het verzuim 6,91% en het jaar is afgesloten met 9,42%. Het oplopen van het verzuim is met name in de eerste golf gestegen boven de 10%. In de zomerperiode was een daling te zien en in het najaar is het verzuim weer gestegen. Het branchegemiddelde is gemeten tot het derde kwartaal en ligt lager dan bij Prinsenstichting.

We zijn de tweede helft van het jaar gestart met onderzoeken hoe het verzuimbeleid anders in te richten. Er wordt op dit moment nieuw beleid en een plan gemaakt hoe teams op de juiste manier te ondersteunen met als doel het verzuim te verlagen. Er zullen themabijeenkomsten georganiseerd worden, leidinggevend worden ondersteund en trainingen worden gegeven aan medewerkers over hoe om te gaan met verzuim. Een belangrijk thema hierbij is rollen en verantwoordelijkheden. Daarnaast gaan we ons in 2021 vooral richten op preventie. Aandacht voor medewerkers is van groot belang. Covid-19 zorgt voor een hoge (werk)druk. In 2021 wordt daarom een uitgebreid vitaliteitsprogramma uitgerold.

Soms zijn medewerkers ziek en kunnen zij niet werken.

Dat heet ziekteverzuim.

In 2020 waren meer medewerkers ziek dan de vorige jaren.

Dus het ziekteverzuim was hoog.

Er wordt een plan gemaakt om het verzuim omlaag te krijgen.

Er komt ook meer aandacht voor vitaliteit.

Zodat medewerkers gezond en fit blijven.



Continuïteit van medewerkers en ondersteuningsbureau

- Vanwege Covid-19 is er dit jaar een groei van personeel dat niet in loondienst is ten opzichte van vorig jaar.
- In de eerste drie kwartalen is ook een stijging van min/max contracten te zien.

Verdieping continuïteit van medewerkers en ondersteuningsbureau

2020 was ten aanzien van personeel een bijzonder jaar. Er werd een bijzonder beroep gedaan op de veerkracht en flexibiliteit van onze collega's. De focus lag op de kwaliteit van onze zorgverlening, het effect op de continuïteit van de zorg en natuurlijk de draagkracht van onze medewerkers. Door de eerste lockdown werd een groot beroep gedaan op extra inzet van personeel op de verschillende locaties/groepen. Helaas was het niet altijd even goed mogelijk om deze behoefte aan extra ondersteuning te bieden vanuit ons eigen personeelsbestand. Daardoor zien wij over het jaar 2020 een groei ten aanzien van personeel dat niet in loondienst is. Tevens heeft er ook een stijging plaatsgevonden van in dienst getreden medewerkers met een min/max contract ten opzichte van 2019 in de eerste drie kwartalen. Deze stijging is door Covid-19, de daarbij behorende lockdown en tevens een stijging in het (kort) verzuim van onze medewerkers te verklaren. Vanuit de eerste lockdown hebben wij veel geleerd. Daarom hebben wij tijdens het inzetten van de "bubbels" voor dagbesteding, zoveel mogelijk gebruik gemaakt van personeel met een contract. Daarnaast deden wij een beroep op medewerkers met een min/max contract. Hierdoor is het aannemen van extra medewerkers met een min/max contract minimaal gebleven in het vierde kwartaal en konden we de continuïteit van 'een vaste invaller/gezicht' op de locaties en de groepen beter borgen.



De wisseling en het verloop in het personeel is van invloed op het welbevinden van cliënten. Collega's en leden van de cliëntenraad geven aan dat het belangrijk is om medewerkers aan Prinsentichting te binden door een aantrekkelijke werkgever te zijn en voldoende mogelijkheden te creëren voor ontwikkeling en variatie in taken en werkzaamheden.



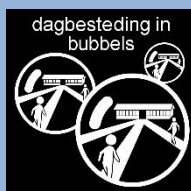
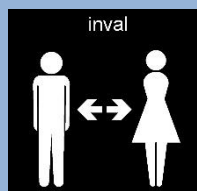
In 2021 ontwikkelen we een Onboardingsprogramma gericht op behoud en duurzame ontwikkeling van nieuwe medewerkers en borging van zelforganisatie.

Door corona waren er veel invalkrachten.

Van de eerste lockdown hebben we veel geleerd.

Hierdoor werd dagbesteding in bubbels gegeven.

En werd er zoveel mogelijk gebruik gemaakt van een vaste invaller.



Medewerkersvertrouwenspersoon

De meldingen zijn behandeld via een informele procedure en hebben niet geleid tot een klacht. In de meldingen zijn intimidatie en pesten opvallende kwesties. Veel meldingen gaan daarnaast over communicatie tussen collega's onderling en collega's en leidinggevenden.

	2019	2020
Aantal meldingen	42	24

Verdieping medewerkersvertrouwenspersoon

Onze waarden vormen een belangrijke basis voor hoe we bij Prinsentichting omgaan met elkaar. Of je nu cliënt, ouder, medewerker of vrijwilliger bent. We streven ernaar elkaar aan te spreken en in dialoog zaken met elkaar op te lossen. Soms lukt dat niet en dan is een vangnet belangrijk. Dan kun je terecht bij de vertrouwenspersonen. De medewerker bepaalt zelf of hij/zij de interne -of externe vertrouwenspersoon wil inschakelen.

De belangrijkste taak van de vertrouwenspersoon is het opvangen en begeleiden van medewerkers als zij ervaren dat deze waarden niet ten volle worden gerespecteerd.

Daarnaast geven de vertrouwenspersonen gevraagd en ongevraagd advies aan de directie van Prinsentichting.

Dit jaar zijn er 24 meldingen gedaan bij de vertrouwenspersonen. Dit zijn er 18 minder dan vorig jaar.

Het gemiddelde lag afgelopen vijf jaar op 24 meldingen per jaar. Vorig jaar waren dit er 42.

De meldingen zijn behandeld via een informele procedure en hebben niet geleid tot een klacht. In de meldingen zijn intimidatie en pesten opvallende kwesties. Veel meldingen gaan daarnaast over communicatie tussen collega's onderling en collega's en leidinggevenden.

Medewerkers kunnen in gesprek gaan met de vertrouwenspersoon.
Er zijn dit jaar 24 medewerkers naar de vertrouwenspersoon gegaan.
Dit zijn er 18 minder dan vorig jaar.
De gesprekken hebben niet geleid tot een klacht.

Gesprekken gaan veel over collega's en leidinggevenden.
Hoe ze met elkaar praten en elkaar informatie geven.
Ook hoe ze soms niet goed met elkaar omgaan, bijvoorbeeld pesten.



Solide organisatie

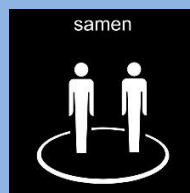
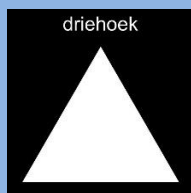
Binnen onze organisatie staat de samenwerking tussen cliënt, verwant en professional centraal en daarom leggen wij verantwoordelijkheden laag in de organisatie, bij zelforganiserende teams.

Iedere cliënt heeft een persoonlijk begeleider die de zorg rondom hem of haar 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, ondersteunen we de persoonlijk begeleider vanuit de organisatie. Daardoor kan de persoonlijk begeleider de middelen inzetten die noodzakelijk zijn. Op die manier draagt zelforganisatie bij aan een waardevolle samenwerking in de driehoek cliënt, verwant en professional.

Belangrijke keuzes maken cliënt, verwant en begeleider samen.

Dat noemen we samenwerken in de driehoek.

Prinsentichting helpt de begeleider om goed samen te werken.



Kwaliteitsmanagementsysteem

Het kwaliteitsmanagementsysteem is een hulpmiddel voor de organisatie om de kwaliteit van zorg in onze organisatie op systematische wijze te sturen. We willen continu leren en de kwaliteit van de zorgverlening blijven verbeteren (met als gevolg tevreden klanten) én ook de interne organisatie. De eigen processen van de organisatie zijn hierbij het uitgangspunt.

Een belangrijk onderdeel van ons kwaliteitsmanagementsysteem is de dialoog die we voeren over onze plannen. Deze dialoog borgen wij in een jaarlijkse cyclus. Als hulpmiddel hiervoor hebben wij de kwartaalrapportage en de kwartaalgesprekken tussen de directie en de regiomanagers, waarbij ook gedragsdeskundigen, teamcoaches en regelmatig anderen uit de regio aansluiten. In deze dialoog blikken we terug, kijken we naar wat we hebben geleerd en wat eventueel verbeterd kan worden. En we blikken vooruit: wat betekenen de resultaten voor de toekomst?

Ook op regioniveau wordt iedere drie maanden geëvalueerd en gerapporteerd in een kwartaalrapportage per team. De input hiervoor zijn gegevens op het gebied van ontwikkelingen, doelen uit het jaarplan, uitkomsten van reflecties op verschillende onderwerpen als verzuim, productiecijfers, financiën, cliëntplannen, BOPZ en incidenten.

Daarnaast vinden op verschillende manieren monitoring, audits en analyses plaats met als doel steeds weer te leren van hetgeen wij doen.

Jaarlijks schrijven wij het kwaliteitsrapport. Dit helpt ons om te reflecteren op het voorgaande jaar. Inmiddels heeft dit kwaliteitsrapport een vaste plek in onze beleids- en evaluatiecyclus en wordt dit besproken tijdens een van onze themabijeenkomsten. De verbeterpunten die genoemd zijn in dit rapport, zijn geborgd in jaarplannen en projectplannen en worden in de projecten, kwartaalrapportages en kwartaalgesprekken geprioriteerd en bewaakt.

In 2020 hebben we besloten om te stoppen met de HKZ-certificering. De HKZ-norm heeft ons, met name in de beginjaren, heel goed geholpen om structuur aan te brengen in ons kwaliteitsmanagementsysteem. Echter sluiten de specifieke eisen vanuit HKZ steeds minder goed aan bij onze visie en de bedoeling. We gaan nu de uitdaging aan om zelf kritisch naar de geleverde kwaliteit te kijken met de bril van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg op, omdat we ervan overtuigd zijn dat dit echt aan kwaliteitsverbetering bijdraagt.

Een van de stappen die we hebben gezet bij dat besluit om te stoppen met HKZ, is het laten uitvoeren van audits door Impuls voor de zorg. Zij auditen aan de hand van het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In 2020 hebben er twee audits plaatsgevonden. Door Covid-19 heeft één audit niet in de gebruikelijke vorm kunnen plaatsvinden. In plaats van een bezoek is er digitaal ge-audit in het cliëntdossier en heeft een aantal online gesprekken plaatsgevonden. De bevindingen zijn besproken met de regiomanager en de voortvloeiende acties zijn op regioniveau opgepakt. De duiding van de bevindingen op organisatieniveau vindt plaats in het eerste kwartaal van 2021.



In 2021 is er meer bekendheid met en meer bewustwording over de lerende (kwaliteits) cyclus doordat analyses van diverse onderwerpen worden opgebouwd van teamniveau naar regioniveau en vervolgens naar organisatieniveau. En de reflectie daarop weer wordt benut in de dagelijkse zorg.

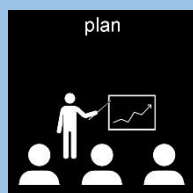
De teams, managers en directeur maken ieder jaar plannen.

Cliënten, verwanten en medewerkers praten ook mee over deze plannen.

Zij vertellen wat zij belangrijk vinden en willen bereiken.

Andere mensen komen een paar keer per jaar kijken of wij alles goed doen.

Prinsenstichting is dit jaar twee keer door hen gecontroleerd.



Prinsipedia

Een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem is het kwaliteitshandboek dat we het afgelopen jaar verder hebben geactualiseerd. Omdat het kwaliteitshandboek om diverse redenen de afgelopen jaren niet voldoende aandacht heeft gekregen, zijn we in 2019 gestart met het actualiseren en compleet maken van de documenten en procesbeschrijvingen. Met als doel dat ons kwaliteitshandboek Prinsipedia weer ondersteunend is aan het primair proces en andere afdelingen.

Om ervoor te zorgen dat ons kwaliteitshandboek actueel en compleet blijft, is het afgelopen jaar onderzocht hoe we de beheerscyclus ervan beter kunnen borgen in de organisatie. In 2020 is gebleken dat een projectopzet nodig is om tot goede borging te komen. In het eerste kwartaal 2021 worden voorbereidingen getroffen om een projectgroep in te richten. Die zal in 2021 adviseren over de borging van de actualiteit van het kwaliteitshandboek en aansluitend de implementatie van het advies tot stand zal brengen.

In het derde kwartaal is de migratie van het kwaliteitshandboek naar SAAS afgerond (SAAS staat voor Software-as-a-Service; een model waarbij softwaretoepassingen via internet als service, worden aangeleverd) naar ieders tevredenheid. Een evaluatie heeft plaatsgevonden met als conclusie dat het proces goed is verlopen.

Om het voor medewerkers gemakkelijker te maken om informatie te vinden, willen we een koppeling tussen Prinsipedia en Prinsenplein. Afgelopen jaar is dit nader onderzocht. De verwachting is dat het advies in 2021 wordt gegeven. Op basis van de mogelijkheden wordt in 2021 een koppeling tot stand gebracht die informatie binnen Prinsenstichting nog beter vindbaar en daardoor bruikbaar maakt.

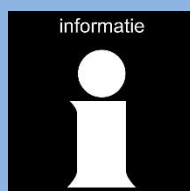
Prinsipedia is ons kwaliteitshandboek.

Hierin staat informatie die de begeleiders helpt bij hun werk.

Veel informatie was oud.

In 2020 is alle informatie weer vernieuwd.

We onderzoeken hoe medewerkers nog gemakkelijker de informatie kunnen vinden.



Feiten & cijfers en verdieping Solide organisatie

Kwaliteitsmanagementsysteem

- Gestopt met HKZ-certificering.
- Nieuw kwaliteitsmanagementsysteem vastgesteld.
- Twee audits door Impuls voor de zorg.

Prinsipedia

In Prinsipedia staan 544 documenten waarvan een kleine 12% in concept staat. Voor 10% van de documenten is de controledatum verstreken en is actie vereist (controleren op actualiteit). Zes documenten staan uitgeschakeld. Dit houdt in dat gebruikers het document niet kunnen inzien. Indien het document weer van toepassing is, kan het document weer ingeschakeld worden. Voor 469 documenten is geen actie vereist, deze zijn actueel.

Aandacht vereist	Status				Totaal
	Concept	In beoordeling	Gepubliceerd	Verlopen	
Controledatum nadert	0	0	0	0	0
Controledatum verstreken	0	0	54	0	54
Document is uitgeschakeld	2	0	4	0	6
Gecontroleerd, nieuw concept wordt geschreven	0	0	15	0	15
Geen actie vereist	63	2	404	0	469
Totaal	65	2	477	0	544

Zelforganisatie

In 2020 is het document 'Evaluatie Zelforganisatie' geschreven. De teamcoaches zijn aan de slag met de aanbevelingen over samenwerken en besluiten nemen.

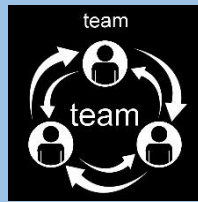
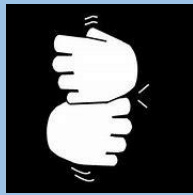
Het project 'Samen beter ondersteunen' moet leiden tot een betere aansluiting tussen het primair proces en de ondersteunende stafdiensten.

Verdieping zelforganisatie

In 2020 is het document 'Evaluatie Zelforganisatie' geschreven. Dit document is op basis van vele gesprekken binnen Prinsenvestiging, de Eigenwijze Dag en het rapport van de commissie Vreeland uit 2018 en 2019 tot stand gekomen. Het is besproken met directie, ondernemingsraad, managers en teamcoaches. De aanbevelingen die daarin zijn opgenomen, worden in het proces van organisatieontwikkeling en in het project 'Samen beter ondersteunen' opgepakt. Tevens wordt door de teamcoaches met de teams uitvoering gegeven aan de aanbevelingen rondom samenwerken en besluitvorming. In 2021 leidt met name het project 'Samen beter ondersteunen' tot een betere aansluiting tussen het primair proces en de ondersteunende (staf)diensten.

Prinsenstichting werkt met zelforganiserende teams.
Dat betekent dat zij veel zelf kunnen organiseren en regelen.
En zij veel overleggen met cliënten en familie.
Teams kunnen hulp vragen aan managers en gedragsdeskundigen.

In 2020 was er een onderzoek naar deze zelforganisatie.
Daaruit kwam:
Teams moeten meer hulp krijgen.
In 2021 gaan we dit regelen.



ICT

- Alle locaties hebben hetzelfde Wifi-netwerk; nazorg en optimalisatie is nog nodig.
- De telefooncentrale heeft een update gehad; er is nog meer verbetering gewenst.
- De projecten optimalisatie datalijnen, individuele accounts voor alle medewerkers en het werken met een reguliere projectenkalender zijn afgerond.
- Afstemming met het primair proces, de eindgebruiker, is een belangrijk aandachtspunt voor 2021.

Verdieping ICT

In 2020 zijn er op het gebied van ICT goede stappen gezet. Maar er is ook nog veel te doen. We zien nog grote achterstanden ten opzichte van de kwaliteitsniveaus die van een organisatie als Prinsenstichting/ De opbouw verwacht kan worden.

Voorbeelden van de goede stappen zijn de uitrol van het Wifi-netwerk en de update van de telefooncentrale. Bijna alle locaties hebben nu hetzelfde Wifi-netwerk; wel is er nog nazorg en optimalisatie nodig. De telefooncentrale heeft dit jaar een update gehad. Het is een stap in de goede richting maar het blijft functioneel achter bij wat de gebruikers verwachten.

De projecten optimalisatie van de datalijnen, het beschikbaar stellen van individuele accounts voor alle medewerkers en het werken met een reguliere projectenkalender zijn dit jaar afgerond.

Zoals bij alle ICT-activiteiten is afstemming met de eindgebruiker heel belangrijk voor een goed eindresultaat. In 2020 was deze afstemming in structuur wel aanwezig maar in de uitvoering eigenlijk afwezig. Er is daarom veel energie gestoken in de verbetering van dit aspect. De resultaten zijn echter zeer beperkt geweest. Invloed van de eindgebruiker op trajecten als de verbetering van de decentrale ICT-infrastructuur en de uitbesteding van ICT-diensten was zeer klein.

Het op een gebruikelijk niveau krijgen van de afstemming van ICT-diensten met het primaire proces blijft daarmee het belangrijkste aandachtspunt door 2021 en tevens een belangrijke risicofactor.



ICT en de bijbehorende service is ondersteunend aan de werkzaamheden van medewerkers waarbij er afstemming is met de eindgebruikers om het gewenste resultaat te bereiken.

Veel zaken gaan bij Prinsenstichting met de computer.
De internetverbindingen waren niet altijd goed.
Dit jaar hebben alle locaties dezelfde wifi gekregen.
De bedoeling is dat het nu beter gaat.

Ook zijn er andere problemen.
De afdeling ICT van De Opbouw is druk bezig om dit op te lossen.
Het is belangrijk dat zij dan luisteren naar de gebruikers.



Registratielasten

Directie heeft een reactie op het ongevraagd advies voor schrapsessies gegeven. Het ongevraagd advies is verstuurd naar de directie vanuit de projectgroep en de OR. Dit advies betrof verbetermaatregelen t.a.v. de onderwerpen legionella, wasgoed, HACCP, communicatie en het digitaal meldingssysteem Topdesk.

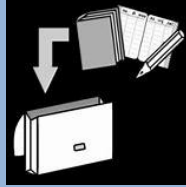
Verdieping registratielasten

In 2019 is de projectgroep registratielasten gestart. Het project heeft als doel dat medewerkers minder regeldruk ervaren en meer tijd hebben voor directe zorgverlening. Dit doel wordt bereikt door overbodige regels en registraties af te schaffen en noodzakelijke registraties en regels zo effectief mogelijk uit te voeren.

Eind 2019 is naar aanleiding van onderwerpen die naar voren kwamen in het projectteam en tijdens de door de OR georganiseerde bijeenkomsten (Eigenwijze Momentjes), een ongevraagd advies naar de directie gestuurd. Dit advies bevatte verbetermaatregelen voor de onderwerpen legionella, wasgoed, HACCP, communicatie en ons digitale meldingssysteem Topdesk. Een tool om meldingen te doen over onder andere facilitaire zaken. Dit advies is door de directie met verschillende afdelingen en met de Ondernemingsraad besproken. In februari 2020 heeft de directie een reactie op het advies gegeven en daarin is een aantal acties aangekondigd.

Dit jaar zijn er geen projectbijeenkomsten georganiseerd en geen nieuwe acties gestart. Eind van het vierde kwartaal 2020 en begin 2021 onderzoeken Organisatiestaf en een afvaardiging van de OR met elkaar de stand van zaken van de in februari aangekondigde acties. Begin 2021 worden de resultaten daarvan voorgelegd aan de projecteigenaar en het projectteam en wordt een doorstart van het project besproken.

Medewerkers hebben het druk met alle regelklussen.
Zij ervaren dat zij erg veel moeten opschrijven en lijstjes moeten bijhouden.
Prinsenstichting onderzoekt wat echt nodig is voor de wet.
En kijkt wat afgeschaft kan worden.
De OR heeft daarbij geholpen.
Er is een advies uitgebracht aan de directie.
Om te stoppen met een paar lijstjes.



Deskundige partner

De laatste pijler van onze visie is een 'deskundige partner' te willen zijn. Daarmee bedoelen we dat we deskundig zijn en deze deskundigheid delen in de samenwerking met anderen, binnen en buiten onze organisatie. We ontwikkelen door scholing, onderzoek en reflectie op interne processen en anticiperen voortdurend op de externe ontwikkelingen om ons heen.

Organisatieontwikkeling; Deskundig in complexe zorg

Omdat we een toename zien van complexe zorgvragen zijn we in 2019 een organisatie-ontwikkeltraject gestart om in staat te zijn cliënten met een complexe zorgvraag blijvend te ondersteunen.

In 2020 zijn we gestart met de uitwerking, toen de coronacrisis over ons heen kwam. Tijdens deze crisis hebben we veel geleerd over collectief leiderschap en over onszelf in crisissomstandigheden, maar lag de ontwikkeling van de organisatie als zodanig een half jaar stil. Inmiddels zijn de activiteiten weer gestart. We hebben vijf doelgroepen benoemd en omschreven. Aan de doelgroepen hebben we zorgpaden gekoppeld. In ieder zorgpad zijn de interventies en methoden beschreven voor die doelgroep. Welke begeleiding en behandeling is specifiek voor deze doelgroep nodig?

In 2021 gaan we kijken naar scholing en multidisciplinaire samenwerking: wat kan daar nog aan verbeterd worden? Zo werken we aan onze kennis en kunde per doelgroep. Dit betekent ook dat medewerkers zich kunnen verbinden aan een of meerdere doelgroepen en daarop hun scholing en loopbaan kunnen afstemmen.

In een grote themabijeenkomst is met een afvaardiging van medewerkers uit de gehele organisatie gesproken over de ontwikkeling en plannen. We hebben besloten dat het regioteam nadrukkelijk in het centrum geplaatst wordt als de kern van de ondersteuning van de teams in het primair proces, met specifiek benoemde verantwoordelijkheden voor gedragsdeskundige, teamcoach en regiomanager. In 2021 zullen verschillende themabijeenkomsten georganiseerd worden om medewerkers te betrekken bij de ontwikkelingen.

We ondernemen verschillende activiteiten om een deskundige partner te zijn en onze expertise voor complexe zorg te vergroten. Een van die activiteiten is onze deelname aan het Platform EVB+ (Ernstig Verstandelijke Beperking en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag). In 2020 heeft het platform de doelgroep in kaart gebracht. Op dit moment wordt gewerkt aan een advies hoe regionaal of landelijk de zorg, ondersteuning, kennis en expertise zodanig te organiseren dat EVB+ op de kaart komt en blijft staan.

Ook door onze deelname aan het Crisis en Ondersteuning Team (COT) Zaanstreek-Waterland en Kennemerland vergroten wij onze expertise op het gebied van complexe zorg. In beide regio's is te zien dat er door inzet van het COT een beperking is van het aantal

crisisopnames. De voorlopige conclusies van de pilot zijn zo positief, dat er nu in het hele land COT's komen.



In 2021 werken we verder aan de organisatieontwikkelingen met bijbehorende doelstellingen om deskundig te zijn in complexe zorg.



Collega's ervaren dat de organisatie zich de afgelopen jaren vooral gericht heeft op interne ontwikkeling. Nu, ten behoeve van het ontwikkelen naar een deskundige in complexe zorg, is het nodig om naast onze interne focus onze blik ook naar buiten te werpen. Om te leren van wat elders gebeurt en om onze kennis te delen.



In 2021 brengen we ons bestaande externe netwerk in kaart, door middel van een inventarisatie bij alle afdelingen, om vervolgens te beoordelen op welke onderwerpen ons netwerk versterkt moet worden.



In 2021 wordt benoemd, gekoppeld aan het traject zorgpaden en kennis- en kundelijnen, welke basiskennis en basiskunde nodig zijn om cliënten te ondersteunen. Onder andere bij het voeren van eigen regie.

Er komen steeds meer cliënten met moeilijke zorgvragen.
Prinsenvestiging bereidt zich voor om deze cliënten goed te helpen.
Hiervoor komen bijeenkomsten voor alle medewerkers.



LACCS

Naar aanleiding van het EMB (ernstig meervoudige beperking) symposium enkele jaren geleden is in 2018, op verzoek van medewerkers, gestart met de implementatie van LACCS* binnen regio 7 van Prinsenvestiging, met als doel een goed leven voor mensen met een ernstige verstandelijke en meervoudige beperking. Het LACCS-programma helpt begeleiders om na te gaan of mensen met een ernstige meervoudige beperking een goed leven hebben. Het programma gaat in op de vijf belangrijke gebieden; *lichamelijk welzijn, alertheid, contact, communicatie en stimulerende tijdsbesteding.

Het verhaal van Esther laat zien wat dit voor haar betekent:

Echt contact met Esther

Mariska: "Om het contact met Esther te verbeteren, werd uitgegaan van de echtheid die het contact moest hebben. Het vroeg een lange en intensieve investering, maar had het gewenste resultaat. Esther kan samen met haar begeleiding dingen ervaren, haar zintuigen worden geprikkeld en ze zoekt vaker uit zichzelf contact."

Op Cornwallhof 5 woont Esther. Esther kon erg in haar eigen wereldje zitten. Het was moeilijk om contact met haar te maken. Soms was ze heel onrustig en sloeg ze op haar been of buik. Teamcoördinator Mariska vertelt hoe ze via LACCS tot een verbeterslag kwamen. "Door alle LACCS-gebieden af te gaan in het 'goed leven gesprek' kwamen we al snel uit op de C van contact. Het uitgangspunt was dat als er op dit gebied verbetering zou komen, de andere gebieden vanzelf ook positief beïnvloed zouden worden. De gedragsdeskundige raadde het boek 'Vertrouwensrelatie voor ontwikkeling' aan. Met behulp van dit boek heeft het team doelen opgesteld om het contact met Esther te verbeteren. Hierbij werd uitgegaan van de echtheid die het contact moest hebben. Het vroeg een lange en intensieve investering, maar had het gewenste resultaat. Esther kan samen met haar begeleiding dingen ervaren, haar zintuigen worden geprikkeld en ze zoekt vaker uit zichzelf contact."

"Cliënten kunnen snel vereenzamen. Ze hebben vaak de rust van hun eigen ruimte nodig én de nabijheid van de begeleiders. Niet alleen voor Esther, maar voor alle cliënten wordt tijd vrij gemaakt om écht contact te hebben. Op deze manier wordt er recht gedaan aan de wensen en behoeften van de individuele cliënt. De C van contact, leidt tot mooi resultaat."

Sinds 2018 werken we met de methode LACCS.

LACCS betekent: Lichamelijk welbevinden, Alertheid, Contact, Communicatie en Stimulerende tijdsbesteding.

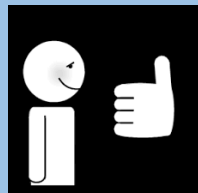
Bij sommige cliënten wordt extra op deze dingen gelet.

Om te kijken waar iets beter kan.

Esther woont op Cornwallhof 5.

Haar begeleiders werken met LACCS.

Esther zoekt nu vaker contact. Dat is fijn.



Feiten & cijfers en verdieping Deskundige partner

LACCS

13 medewerkers hebben de 9-daagse training 'MBO LACCS' afgerond.

In 2019 is een pilotgroep gestart met het volgen van de cursus. Deze groep heeft de cursus nog niet kunnen afronden. Dat wordt verwacht in april.

Risico's

Wij zijn voortdurend alert op eventuele risico's die de zorg voor de cliënten met zich meebrengt en veiligheid is een vast onderdeel bij alles wat wij doen.

Verdieping risico's

Wij zijn voortdurend alert op eventuele risico's die de zorg voor de cliënten met zich meebrengt. Veiligheid is een vast onderdeel bij alles wat wij doen. Voor iedere cliënt wordt in het cliëntdossier een risico-inventarisatie vastgelegd.

In ons kwaliteitshandboek Prinsipedia, hebben wij handelingen waarbij veiligheidsrisico's bestaan, vastgelegd in werkwijzen, protocollen en werkinstructies. Deze protocollen worden regelmatig geëvalueerd en aangepast als het nodig is.

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

Prinsenstichting houdt de risico's goed in de gaten.

Veiligheid is een vast onderdeel in alles wat wij doen.

Er is een risico-inventarisatie voor iedere cliënt in het cliëntdossier.

In ons kwaliteitshandboek staat beschreven wat we moeten doen bij risico's.

Ook hebben we een geneesmiddelencommissie en een veiligheidscommissie.



Incidentenanalyse

Aantal en soort incidenten in 2020:



Verdieping incidentenanalyse

Omdat wij willen leren van incidenten, melden wij deze. Gedragsdeskundigen, persoonlijk begeleiders en andere functies en/of commissies krijgen een automatische melding, waardoor zij inzicht krijgen in het incident en ook adequaat kunnen reageren.

Sinds het derde kwartaal worden de meldingen op teamniveau geanalyseerd en gedeeld met de gedragsdeskundige. Daarvoor werden de kwartaal analyses gemaakt op management- en teamniveau. De analyses van de teams worden door de gedragsdeskundige meegenomen in de analyse op regioniveau. De uitkomsten daarvan worden besproken in het kwartaalgesprek en de verbeteracties worden gevolgd in de kwartaalrapportages.

In totaal zijn er dit jaar 7672 meldingen gedaan, dit zijn 2329 meer meldingen dan vorig jaar. Vanuit de meta-analyses van de gedragsdeskundige is één van de oorzaken van deze stijging te wijten aan de Covid-19 maatregelen. Ook begrijpen medewerkers het belang van melden, waardoor incidenten beter gemeld worden.

De meest voorkomende meldingen gaan over agressie (fysiek, verbaal en zelfverwonding). Dit zijn er 5514 en daarmee 1741 meer dan het voorgaande jaar. De Programmagroep 'Preventie agressie' is dit jaar opgestart en heeft een basis gelegd voor hoe we willen werken aan preventie om de risico's zoveel mogelijk te beperken. Zij richten zich op de thema's Bewust, Leren, Kennis, Vaardig, Bekwaam, en Gewoonte. Deze thema's worden in 2021 verder uitgewerkt.

Het intern opvangteam, dat hulp biedt aan collega's bij schokkende gebeurtenissen, heeft dit jaar een nieuwe taak gekregen. Zij maken deel uit van de Melding Incident Cliënt (MIC) commissie ten aanzien van de agressie incidentmeldingen. Sinds dit jaar maakt het intern opvangteam ieder kwartaal een kwartaalrapportage en heeft hierover een gesprek met de directie.

Het aantal medicatie meldingen is ook hoog. Dit jaar zijn dat er 761; dat zijn er 189 meer dan voorgaand jaar. Als oorzaak wordt in ruim een derde van de gevallen aangegeven dat er niet goed opgelet is. We hebben afgesproken dat onze Geneesmiddelencommissie vanaf 2020 voortaan ieder kwartaal een analyse uitvoert op organisatieniveau.

Dit jaar heeft er 1 calamiteit plaatsgevonden die aanleiding gaf om een melding te maken bij de inspectie IGJ. De onderzoeken die hieromtrent hebben plaatsgevonden zijn begin 2021 met goedkeuring van de IGJ afgerond. Ook heeft IGJ één anonieme melding gekregen; op het moment van schrijven loopt dit onderzoek nog.

Daarnaast zagen wij reden om vier andere incidenten nader te onderzoeken middels de Prisma methode. De verbetermaatregelen die voort zijn gekomen uit deze onderzoeken hebben inmiddels plaatsgevonden.

Uit de analyse van alle incidenten komen de volgende ontwikkelpunten naar voren:

- Het blijft belangrijk om regelmatig aandacht te besteden aan de beeldvorming over cliënten en het geven van praktische handvatten om met cliënten om te gaan in de praktijk
- Begeleiders hebben behoefte aan praktische handvatten om met cliënten om te gaan. Investeren in scholing/beeldvorming helpt om handelingsverlegenheid te verkleinen.
- Het is belangrijk om aandacht te houden voor de cultuur van het team in relatie tot incidenten
- Stabiliteit van teams moet gewaarborgd zijn om kwaliteit van zorg voor de cliënten ook te kunnen waarborgen
- Een intensieve samenwerking van meerdere disciplines (AVG, fysio, ergo, gedragsdeskundige, enzovoort) is van grote meerwaarde
- Indien aan de randvoorwaarden voldaan wordt, draagt dit bij aan de veiligheid bij medewerkers en cliënten, wat het uitgangspunt is voor goede zorg
- Met name ouder wordende cliënten hebben baat bij een rustigere dagindeling, minder overgangsmomenten, dagbesteding vanuit de woning. Belangrijk om de wereld van de cliënten niet kleiner te laten worden om eenzaamheid te voorkomen.

Soms gebeurt er een incident.

Dat betekent dat er iets heel erg fout gaat.

Incidenten melden wij in de computer.

Wij praten erover en leren daarvan.

Daardoor gaat het de volgende keer vaak beter.

De meeste incidenten gaan over agressie.

Dat komt steeds vaker voor.

Er is een groep gestart 'Preventie agressie'.

Deze groep bedenkt oplossingen om agressie incidenten te voorkomen.

We hebben ook een intern opvang team.

Dit team helpt medewerkers na incidenten waarvan medewerkers schrikken.



Wetenschappelijke onderzoeken vanuit het Wetenschapsteam

Onderzoekslijn Gentle Teaching	Onderzoekslijn Schematherapie	Onderzoekslijn Genen, Gezondheid en Gedrag	Overige onderzoeken/ ontwikkelingen
Onderzoek naar Scholing (effect van de mentoropleiding)	Proefschrift over de toepassing bij borderline (zonder verstandelijke beperking)	Onderzoek naar impliciete kennis bij familie van mensen met ernstige verstandelijke beperking.	Spanning kan afnemen door liefdevolle zorg in het Fay project
Onderzoek naar Behandeling (effect bij traumabehandeling)		Toekomstig onderzoek gestart (zoals naar genetische syndromen)	Onderzoek naar slikproblemen
Onderzoek naar Begeleiding (effect bij video-interactie training)		Deelname aan onderzoek voorbereid (afbouw van antipsychotica door Erasmus MC)	Palliatieve zorg
			Dementievragenlijst De Wegwijzer

Verdieping wetenschappelijke ontwikkelingen

In 2020 is het ZWOT (Zodiak Wetenschappelijk Onderzoeksteam) verder gegaan vanuit de naam Wetenschapsteam. Er staan nu drie onderzoekslijnen (Gentle Teaching, Schematherapie en Genen, Gezondheid en Gedrag), die zich uitbouwen.

Vanuit de onderzoekslijn Gentle Teaching is Simone Schipper officieel gestart met haar promotieonderzoek bij de Vrije Universiteit. Zij richt zich binnen dit onderwerp op de onderdelen Scholing (effect van de mentoropleiding), Behandeling (effect bij traumabehandeling) en Begeleiding (effect bij video-interactie training). Vanuit de onderzoekslijn Schematherapie schrijft Desirée Martius actief aan haar proefschrift over de toepassing bij borderline (zonder verstandelijke beperking) en aan een hoofdstuk van een boek over dit onderwerp. Na haar promotieonderzoek gaat zij deze kennis gebruiken om schematherapie toe te passen bij cliënten van Prinsentichting. Vanuit de onderzoekslijn Genen, Gezondheid en Gedrag hebben Sylvia Huisman en Ilse Schuller in samenwerking met het AMC een Omega subsidie ontvangen voor onderzoek naar impliciete kennis bij familie van mensen met een ernstige verstandelijke beperking. Verder zijn er vanuit deze onderzoekslijn ontwikkelingen voor toekomstig onderzoek gestart (zoals naar genetische syndromen) en deelname aan onderzoek voorbereid (afbouw van antipsychotica door Erasmus MC).

Naast de drie onderzoekslijnen zijn er drie successen te vermelden:

- De eerste onderzoeksresultaten in het Fay-project laten zien dat spanning kan afnemen door liefdevolle zorg.
- Er is subsidie ontvangen voor het onderzoek naar slikproblemen.
- Er is gestart met enkele projecten, zoals palliatieve zorg en de dementievragenlijst.
- De voorbereiding voor enkele projecten is gestart, zoals voor het ontwikkelprogramma De Wegwijzer.

Bij al deze ontwikkelingen coördineert het Wetenschapsteam door te registreren, prioriteren en ondersteunen. Hierbij wordt er volgens de visie vanuit het projectplan gekozen voor haalbare projecten met toegevoegde waarde voor cliëntenzorg.

Bij Prinsenchurching onderzoeken we veel.

Bijvoorbeeld of Gentle teaching de cliënten echt helpt.

En of je moeilijk gedrag kunt verminderen door gezonder te leven.

Van deze onderzoeken kunnen we leren.

Zodat we de zorg die we geven kunnen verbeteren.



Onderzoek en behandeling

Dit jaar is ook Zodiak gedomineerd door Covid-19. Het behandelen van onze cliënten is voor zover dat kon, fysiek door gegaan en waar mogelijk digitaal.

Ook in 2020 is Zodiak actief bezig geweest om het behandelaanbod sterker in de markt te zetten.

Verdieping onderzoek en behandeling

Mensen met een verstandelijke beperking kunnen bij ons medisch diagnostisch behandelcentrum Zodiak terecht voor onderzoek en behandeling. Bij Zodiak werken onder andere: artsen voor verstandelijk gehandicapten (AVG), logopedisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, orthopedagogen, een seksuoloog en een tandarts. Zij zijn allemaal gespecialiseerd in zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en hebben uitgebreide kennis en ervaring.

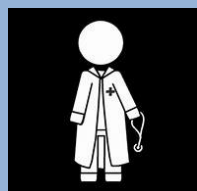
Dit jaar is ook voor Zodiak gedomineerd door Covid-19. Het behandelen van onze cliënten is voor zover dat kon fysiek doorgegaan en waar mogelijk is dit digitaal gebeurd. Zodiak is actief bezig geweest om het behandelaanbod sterker in de markt te zetten. Binnen iedere vakgroep is een vakgroepvertegenwoordiger die samen met de andere vakgroepvertegenwoordigers van Zodiak overlegt en werkt aan het uitvoeren van deze transitie. Zodiak ontwikkelt zich daarmee verder als kennis- en expertisecentrum waarbij multidisciplinair wordt gewerkt met de AVG, paramedici en vaktherapeuten.

Bij Zodiak werken behandelaren.

Zoals artsen, logopedisten, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, orthopedagogen, een seksuoloog en een tandarts.

Zij zijn specialist in de zorg voor mensen met een beperking.

Zij willen ook mensen helpen, die niet bij Prinsenvestiging wonen.



Actieve Team Ondersteuning (ATO)

	Q1	Q2	Q3	Q4
Aantal aanmeldingen	1	0	0	1
Aantal casussen afgerond	4	2	0	2
Lopende casussen	4	2	2	0

Verdieping Actieve Team Ondersteuning (ATO)

Wij geloven erin dat wij alles moeten doen om ervoor te zorgen dat de cliënt de zorg krijgt die hij nodig heeft en dat deze georganiseerd moet worden rond de plaats waar de cliënt verblijft. En vanuit de gedachte dat wij de benodigde kennis en kunde zelf in huis hebben om dit soort situaties aan te gaan, is een intern crisisteam onder de noemer ATO opgericht. Dit staat voor Actieve Team Ondersteuning. Het ATO-team bestaat uit medewerkers van Prinsenvestiging die zich hebben gespecialiseerd in het geven van ondersteuning aan teams bij ingewikkelde casuïstiek. Het doel van ATO is tweeledig:

1. ATO geeft ondersteuning die ertoe kan leiden dat een crisissituatie wordt voorkomen.
 2. ATO wil kennis en ervaring delen en daarmee een team dat hulp vraagt 'sterker' maken.
- ATO geeft zo nodig advies om op te schalen naar het externe Crisis en Ondersteuning Team (COT) en is altijd de sleutel tussen het hulpvragende team en het COT.

Dit jaar zijn er twee aanmeldingen geweest. Acht trajecten zijn inmiddels afgerond.

De casussen zijn te divers om hieruit conclusies te kunnen trekken en aanbevelingen te doen.

Soms weten begeleiders niet hoe ze een cliënt kunnen helpen.

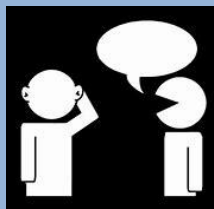
Daarvoor is het ATO opgezet.

ATO Staat voor Actieve Team Ondersteuning.

In het ATO team werken medewerkers van Prinsenvestiging.

Zij helpen het team om de situatie op te lossen en maken het team 'sterker'.

Afgelopen jaar zijn er 10 teams geholpen.



Crisis- en Ondersteuningsteam (COT)

In 2020 zijn er 14 casussen aangemeld bij COT. 6 Casussen zijn nog in behandeling vanuit 2019. Van het totaal aantal aanmeldingen is voor 5 casussen de crisisplaatsing voorkomen.

Jaar	Afgerond	Lopend	Eindtotaal
2020	14	6	20

Jaar	Crisis voorkomen		Nvt	Onbekend
	Ja	nee		
2020	5	2	3	4

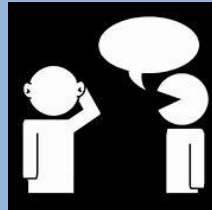
Verdieping Crisis- en Ondersteuningsteam (COT)

Het COT is ontstaan uit een verzoek van het zorgkantoor Zilveren Kruis om te komen tot een samenwerkingsverband tussen De Hartekampgroep, Parnassia, GGZ InGeest, Prinsenvestiging en Zilveren Kruis. In 2018 is een pilot gestart met twee COT's die het doel hebben om acute crisisopnames van cliënten in de regio te voorkomen door de inzet van Crisis Ondersteuning Teams. De crisisregisseur die in elke regio de crisisopvang coördineert, geeft een opdracht aan het COT. Het COT helpt teams, gedragsdeskundigen en managers om met een andere bril te kijken naar een casus rondom een cliënt. Door de adviezen die worden gegeven kan soms een crisisopname voorkomen worden en wordt vaak meer geboden dan alleen een oplossing voor de casus die ingediend is.

Het COT waarin Prinsenvestiging deelneemt, is in de regio's Zaanstreek-Waterland en Kennemerland actief. In beide regio's is eenzelfde tendens zichtbaar: een beperking van het aantal crisisopnames. De voorlopige conclusies van de pilot zijn zo positief, dat er nu in het hele land COT's komen.

Van het totaal aantal aanmeldingen is voor 33 casussen de crisisplaatsing voorkomen (62%). Voor een deel van de aangemelde casussen kan niet goed worden vastgesteld of de crisisplaatsing is voorkomen. Dit zijn de categorieën 'niet van toepassing', 'onbekend' en 'anders'. De oorzaken zijn verschillend. Wanneer deze casussen buiten beschouwing worden gelaten, is in 79% de crisisplaatsing voorkomen (33 van de 42).

Medewerkers van Prinsenvestiging werken in het COT.
Het COT betekent Crisis Ondersteuning Team.
Het COT biedt hulp aan teams met een heel groot probleem.
Daarmee hopen we dat cliënten niet uit hun huis geplaatst hoeven worden.
Dit COT is er voor alle organisaties voor mensen met een beperking in Zaanstreek-
Waterland en Kennemerland.



Platform EVB+

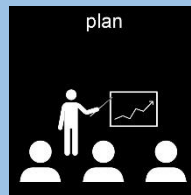
- Prinsenvestiging doet mee aan het platform EVB+ van de VGN.
- Er vindt onderzoek plaats tussen EVB+ cliënten en de zorgprofessional.
- Er wordt een scholingsaanbod ontwikkeld.
- In 2020 heeft het platform de doelgroep in kaart gebracht.

Verdieping platform EVB+

Prinsenvestiging doet mee aan het platform EVB+ van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland. EVB+ is een afkorting en staat voor: Ernstig Verstandelijke Beperking en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag. Het kennisplatform streeft ernaar om de kwaliteit van bestaan van de doelgroep EVB+ te verbeteren, door samen kennis en informatie te verzamelen en te delen met als doel verbetering van de zorg en begeleiding voor mensen met EVB+. Er vindt onderzoek plaats om inzicht te krijgen in factoren die een goede relatie tussen EVB+ cliënten en de zorgprofessional bepalen. Tevens ontwikkelt het platform een scholingsaanbod, dat meer bekendheid geeft aan de doelgroep en professionals handvatten in de ondersteuning biedt. In 2020 heeft het platform de doelgroep in kaart gebracht. Op dit moment wordt gewerkt aan een advies hoe regionaal of landelijk de zorg, ondersteuning, kennis en expertise te organiseren zodat EVB+ op de kaart komt en blijft staan.

EVB+ betekent Ernstig Verstandelijke Beperking en Moeilijk Verstaanbaar Gedrag.
Prinsenhof doet mee aan het platform EVB+.
Dat betekent dat we met andere organisaties praten.
Over hoe wij het doen en wat wij over zulke cliënten weten.
En wij leren weer van de anderen.

Het platform doet ook onderzoek
En organiseert cursussen.



Bijlage 1: Terugkoppeling doelstellingen 2020

In deze bijlage staat een opsomming van de doelstellingen voor 2020.

Voornemen	Wat hebben we bereikt
1. Alle teams uit het primaire proces hebben op 1 augustus 2020 een analyse van de uitkomsten uit de 'Dit vind ik ervan!' gesprekken uitgevoerd. Aansluitend onderzoeken we hoe we de verbetermaatregelen die hieruit voortkomen op de verschillende niveaus kunnen borgen.	In 2019 is een jaarlijkse analyse op locatieniveau ingevoerd die voor zomer 2020 door alle teams uitgevoerd zou moeten worden. Dit is binnen twee regio's door teams uitgevoerd. In deze regio's worden er thema's en verbeterdoelen aan verbonden. We beslissen in het eerste kwartaal van 2021 op welke wijze we dit binnen de organisatie meer bekendheid kunnen geven en welke doelstellingen we hieraan verbinden.
2. Teams ontwikkelen zich in het methodisch werken en organiseren. Zij krijgen ondersteuning van managers, gedragsdeskundigen, teamcoaches en Pluriform specialisten middels ondersteuningsrondes die worden georganiseerd in de regio's en minstens 1 keer per jaar per regio plaatsvinden.	Per regio wordt verschillend invulling gegeven aan de ontwikkeling van methodisch werken binnen de organisatie. Onder andere door ondersteuningsrondes, kwartaalgesprekken of het is een doelstelling in het jaarplan van de regio.
3. Voor alle cliënten is uiterlijk 1 juni 2020 een cyclische planning van multidisciplinaire overleggen gemaakt waarin gesprekken met de persoonlijk begeleider, gedragsdeskundige en mogelijk andere betrokkenen geborgd zijn.	In 2020 is dit nog niet gelukt. Het doel is opnieuw gesteld voor 2021.
4. We ontwikkelen een taal en een methodiek, gebaseerd op Gentle Teaching, die toepasbaar is in de praktijk van diverse doelgroepen binnen Prinsentichting. Hiertoe is per 1 juni 2020 een werkplaats ingericht waarin medewerkers van Prinsentichting met elkaar (en externe onderzoekers) de methodiek van Gentle Teaching onderzoeken, door ontwikkelen en overdraagbaar maken naar collega's.	De werkplaatsbijeenkomsten binnen Prinsentichting hebben na het begin van 2020 niet meer plaatsgevonden vanwege Covid-19. Het opstellen van een globale methodiek beschrijving is in 2020 niet gelukt.

5. Vanaf het tweede kwartaal van 2020 analyseren de teams hun incidenten ieder kwartaal zelf en hangt deze analyse op teamniveau samen met de analyse op regio- en organisatieniveau.	Sinds het derde kwartaal worden de meldingen op teamniveau geanalyseerd en gedeeld met de gedragsdeskundige. De analyses van de teams worden door de gedragsdeskundige meegenomen in de analyse op regioniveau. De uitkomsten daarvan worden besproken in het kwartaalgesprek en de verbeteracties worden gevolgd in de kwartaalrapportages. Op moment van schrijven, is het door ontbreken van gegevens nog niet mogelijk om op organisatieniveau een conclusie te trekken over de analyses op teamniveau .
6. De aanpassingen die de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen van ons vraagt zijn voor 1 juni 2020 geïmplementeerd.	Binnen opbouwverband is de modelregeling van het LSR betreffende de medezeggenschap van cliënten volgens de nieuwe wet Wmcz 2018 uitgewerkt op zowel het niveau van de centrale cliëntenraad van De Opbouw als een voorstel voor de centrale raden van de verschillende instellingen. Deze zal in het nieuwe jaar verder besproken worden met de cliëntenraad en dan zal een variant worden vastgesteld.
7. Alle cliëntinformatie die nu nog elders opgeslagen is, is eind 2020 ondergebracht in de cliëntdossiers in Pluriform.	Afgelopen jaar is het doel gesteld om alle cliëntinformatie die elders opgeslagen staat over te brengen naar de dossiers in Pluriform. Dit is nog in volle gang. We zijn in afwachting van ICT De Opbouw en de leverancier van ons cliëntdossier, voor de juiste migratie naar Pluriform. Alle papieren cliëntdossiers zijn dit jaar gedigitaliseerd. De verwachting is dat in 2021 alle cliëntinformatie in Pluriform staat.
8. Eind 2020 hebben de teamcoaches het Teamgesprek Functioneren geëvalueerd en advies uitgebracht t.a.v. een gezamenlijk instrument en standaard werkwijze.	Afgelopen jaar is het teamgesprek functioneren geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat het teamgesprek functioneren meer zou moeten aansluiten op de planning en controlcyclus van de organisatie. Het teamgesprek is de start van de cyclus, je kijkt terug op het afgelopen jaar en blikkt vooruit.

9. We plaatsen leerlingen alleen in teams die stabiel genoeg zijn om de leerling te kunnen begeleiden. Beoordeling hiervan vindt plaats onder leiding van de afdeling Opleidingen.	Dit is ten alle tijden een belangrijk aandachtspunt bij het plaatsen van leerlingen. Afdeling Opleidingen heeft dit opgenomen in hun reguliere werkwijze en heeft hier altijd contact over met het team en de leidinggevende van het team.
10. In 2020 heeft de overgang plaatsgevonden van ons digitale kwaliteitshandboek naar de vernieuwde SAAS-omgeving.	In het derde kwartaal is de migratie van het kwaliteitshandboek naar SAAS afgerond, naar ieders tevredenheid. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden. Conclusie is dat het proces goed is verlopen.
11. Eind 2020 heeft 90% van de medewerkers een persoonlijk ontwikkelpaspoort in Pitstop en kunnen zij alle leertaken daarin plannen en volgen.	Pitstop zou in 2020 geheel vernieuwd worden. Door omstandigheden binnen Stichting De Opbouw is dit niet doorgegaan. Deze vernieuwing inclusief het ontwikkelpaspoort voor de medewerker, staat nu gepland voor 2021. De voorbereidingen zijn in november 2020 van start gegaan.
12. We ontwikkelen een landelijk expertisecentrum Gentle Teaching in samenwerking met onze collega's van Zideris.	In 2020 heeft vooral de nadruk gelegen op gezamenlijke herziening van de basis cursus en het basisboekje. De samenwerking wordt in 2021 gecontinueerd.
13. We leiden een groep cliënten op tot ervaringsdeskundige met als doel hen eind 2020 in te kunnen zetten bij diverse activiteiten, zoals voorlichting geven en andere zaken waarbij de rol van een ervaringsdeskundige van meerwaarde kan zijn.	Eind mei is de projectgroep Ervaringsdeskundige van start gegaan. De projectgroep is bezig geweest met de ontwerp- en voorbereidingsfase. Hieronder valt het inwinnen van informatie over opleidings- en borgingsmogelijkheden.
14. Wij hebben de randvoorwaarden t.a.v. het project Flexwonen in kaart gebracht en weten welke investeringen er nodig zijn om het project te kunnen realiseren.	De randvoorwaarden zijn in kaart gebracht net als de huidige beschikbare plekken voor Flexwonen. Er is een businesscase geschreven voor creëren van nieuwe plekken. Op dit moment wordt gezocht naar geschikte locaties.
15. De teams hebben informatie gekregen waardoor zij in staat zijn gesteld om het verschil tussen de verschillende methodieken te begrijpen en te weten voor welk doel een methodiek ingezet wordt.	In 2020 hebben teams deze informatie nog niet ontvangen. In 2021 wordt deze doelstelling gekoppeld aan het project zorgpaden en kennis- en kundelijnen. Voor ieder zorgpad wordt in kaart gebracht welke behandel- en begeleidingsinterventies en methodes ingezet kunnen worden. Dit zal worden opgenomen in een productenboek.

Bijlage 2: Doelstellingen 2021

Dit zijn de doelstellingen waar Prinsenchurching zich op wil richten in 2021 en waarvan er enkelen zullen doorlopen in 2022. De doelstellingen zijn mede tot stand gekomen naar aanleiding van de resultaten van een interne themadag over het kwaliteitsrapport en een deel van de ontvangen reflecties. Verdere uitwerking en borging van de reflectie resultaten wordt na publicatie van het rapport uitgevoerd onder begeleiding van een extern adviseur.

1. Medewerkers beschikken over kennis, middelen en informatie om het werken onder de druk van de Covid-pandemie te kunnen volhouden en gezond en fit te blijven.
2. In 2021 wordt benoemd, gekoppeld aan het traject zorgpaden en kennis- en kundelijnen, welke basiskennis en basiskunde nodig is om cliënten te ondersteunen, onder andere bij het voeren van eigen regie.
3. In 2021 ontwikkelen we een cyclus van leren, toetsen en reflecteren om de basiskennis op peil te houden. In ieder geval voor de onderwerpen Gentle Teaching, medicatie, Dit vind ik ervan! en de Wet zorg en dwang.
4. In 2021 krijgt het teamgesprek functioneren een duidelijkere plek in de beleids- en control cyclus door de uitkomsten op te nemen in het jaarplan en de voortgang te beschrijven in de kwartaalrapportage en te bespreken in de kwartaalgesprekken.
5. In 2021 ontwikkelen we een Onboardingsprogramma gericht op behoud en duurzame ontwikkeling van nieuwe medewerkers en borging zelforganisatie.
6. In 2021 betrekken we medewerkers bij nieuwe ontwikkelingen door hen op verschillende manieren uit te dagen om mee te denken. Denk hierbij aan themabijeenkomsten, afvaardiging in werkgroepen, inspraak/rol in het beleidsteam. Hierbij gebruiken we de participatiecirkel waarmee we inzichtelijk maken op welke wijze de inbreng benut wordt.
7. In 2021 is er meer bekendheid met en meer bewustwording over de lerende (kwaliteits)cyclus doordat analyses van diverse onderwerpen worden opgebouwd van teamniveau naar regioniveau en vervolgens naar organisatieniveau.
8. ICT en de bijbehorende service is ondersteunend aan de werkzaamheden van medewerkers waarbij er afstemming is met de eindgebruikers om het gewenste resultaat te bereiken.
9. In 2021 brengen we ons bestaande externe netwerk in kaart, door middel van een inventarisatie bij alle afdelingen, om vervolgens te beoordelen op welke onderwerpen ons netwerk versterkt moet worden.
10. In 2021 werken we verder aan de organisatieontwikkelingen met bijbehorende doelstellingen om deskundig te zijn in complexe zorg.

Bijlage 3: Reflectie Cliëntenraad



Voorwoord

De cliëntenraad heeft kennisgenomen van het rapport en is zeer tevreden over de kwaliteit geleverd door Prinsenchurch. Met name de vermelding van de pictogrammen met uitleg, maakt het voor cliënten eenvoudiger de inhoud op te nemen.

Dit neemt niet weg dat er op veel gebieden wat te verbeteren valt en dit komt voort uit de wens van de cliënt die centraal staat. We moeten ons steeds de vraag stellen: waarom kiest men voor Prinsenchurch. Waar mogen wij trots op zijn.

Als cliëntenraad komen wij op voor alle cliënten en verwanten en mogen we daarom kritisch zijn.

Er wordt naar ons geluisterd en vervolgens iets mee gedaan.

Het rapport is verdeeld in deelgebieden en de cliëntenraad zal hier per gebied op reflecteren.

Organisatie en visie

De missie en visie staan al een aantal jaren fier overeind. Zowel de cliënt als de verwant kan zich hierin vinden.

Gentle teaching is als basis, onderdeel voor de ondersteuningsvisie: "van jou wil ik leren".

Onderzocht wordt in hoeverre en wat Gentle teaching zo bijzonder maakt voor onze doelgroepen. Welke positie heeft de mentor en wat draagt dit bij, verwacht wordt dat dit onderzoek in 2021 wordt afgerond. Zo kijken we ook uit naar een onderzoek wat zich uitstrekt tot in 2025; wat is de meerwaarde bij mensen met een verstandelijke beperking en waarom?

COVID-19

De binnenkomst van COVID-19 heeft geleid tot buitengewoon organisatorische ingrepen in de organisatie. Voor de cliënt en verwant heeft dit zeer beperkende maar noodzakelijke omstandigheden gebracht. Prinsenchurch heeft hierop uiterst adequaat en snel gereageerd.

Met name de stappen in de beginfase hebben ons inziens veel leed bespaard. De cliëntenraad, hoewel niet zo vermeld in het rapport is al direct bij aanvang in overleg geweest met het crisisteam. Overleg o.a. met verwanten was onze input.

Grote zorg betrof onze groep extramurale cliënten, door het functioneren in andere woonvormen buiten onze "eigen bubbels".

Hiervan is veel geleerd hoe te handelen in extreme en voor ons nieuwe situaties. De verleende zorg moest door, rekening houdend met de corona, hetgeen zal worden geëvalueerd.

Het is goed en verhelderend de ervaringen te zien van een paar medewerkers met hun cliënten. De video waarnaar wordt verwezen geeft dit uitstekend weer en is ontroerend.

Zinvol leven & nieuwbouw

Om een zinvol leven in te vullen zijn woonvormen, dagbesteding en werk belangrijke instrumenten. Steeds wordt gekeken naar vormen om het mogelijk te maken cliënten zo lang mogelijk thuis te houden.

Dit vraagt een geheel andere aanpak en organisatie rondom de cliënt.

Een paar voorbeelden vermeld in het rapport geven prima weer, hoe zinvol leven in te vullen en dat tevens ook in relatie met hun sociale omgeving.

Nu de BOPZ is vervangen door de WZD, vraagt dat een herijking van de onvrijwillige zorg die Prinsentichting biedt. Deze zorg wordt continu getoetst. De cliëntenraad kijkt daarom uit naar een centraal registratiesysteem, essentieel voor een nog betere zorg op maat voor cliënten die te maken hebben met de WZD.

Sinds 2020 heeft de cliëntenraad een commissie huisvesting. Deze is echter niet zoals vermeld betrokken geweest bij de voorbereiding van de nieuwbouw op het Kwadijkerpark dat in 2020 is opgeleverd. Het ontbreken van betrokkenheid bij deze nieuwbouw heeft geresulteerd in oprichting van deze commissie. Op dit moment wordt de commissie wel meegenomen in de voorbereidingen van nieuwe projecten.

Het doel om alle cliëntinformatie op de juiste wijze op te slaan in Pluriform dat als doel werd gesteld, is door ICT-problemen bij De Opbouw nog niet geregeld. De cliëntenraad is er alles aan gelegen dit zo snel mogelijk te realiseren.

Cliëntvertrouwenspersoon / klachtenfunctionaris

Beide functionarissen vormen een onmisbare schakel in de keten voor verbetering van kwaliteit van de zorg, want elke klacht is een gratis tip. De meeste klachten komen neer op een communicatiestoornis; dus daar moet hard aan gewerkt worden.

In het rapport staat een volledige opsomming van de organen die zich op diverse niveaus met de cliëntmedezeggenschap bezig houden, waarbij vooral de bemoeienis van de cliënten zelf ernstig heeft geleden onder de gevolgen van COVID-19.

Verdiepingen

Via diverse kanalen wordt getracht de kwaliteit van zorg van binnenuit te verhogen.

Deze succesvol werkende instrumenten zijn:

- Ervaringsdeskundigen
- de kunstzinnige vorm: De Prinsentichting Draait Door (DPDD)
- digi-borden, die de cliënt en de begeleiders helpen met de dagplanning
- technologie voor onbegrepen gedrag (FAY)
- vacaturekrant voor open plaatsen bij de dagbestedingslocaties

Zinvol werk

In 2020 is een vitaliteitprogramma gestart voor medewerkers van Prinsentichting om fysiek en mentaal om te gaan met o.a. COVID-19. Prinsentichting wil dat medewerkers hun werk leuk vinden.

De cliëntenraad onderschrijft dit streven. Dit straalt volgens de cliëntenraad terug op de cliënten wat de sfeer in hun woon -en werkomgeving ten goede komt.

Het heeft echter geen effect gehad op het houden van teamgesprekken en het functioneren hiervan. De cliëntenraad ziet graag dat hier meer inspanningen voor worden verricht.

In 2020 zijn er meer wisselingen en verloop van personeel geweest, mogelijk het gevolg van COVID-19, wat van invloed op het welbevinden van de cliënten is geweest. De cliëntenraad ziet een aanpassing van het verzuimbeleid dat wordt ontwikkeld verwachtingsvol tegemoet.

Solide organisatie

De cliëntenraad ziet ook uit naar de versterking van de driehoek: cliënt, verwant en professional, die steeds beter wordt. De inspraak van het daar gevoerde beleid zal meer lokaal plaats gaan vinden. Hier zullen diverse tools voor worden gebruikt, zoals zelforganisatie waar nog veel te verbeteren valt; het inzetten van Prinsipedia; ICT, dat de medewerkers meer moet gaan ontlasten zodat er weer tijd vrijkomt voor de cliënt.

Deskundige partner

De cliënt vraagt om het organiseren van passende zorg of ondersteuning bij complexere zorgvragen. Dit vraagt om maatwerk dat aansluit bij de cliënt. Prinsenstichting is hiervoor een traject gestart om hieraan te voldoen. Toen kwam de coronacrisis.

De coronacrisis was van invloed op de voortgang. Gelijktijdig leerde men hoe om te gaan met deze crisissomstandigheid.

De cliëntenraad kijkt uit naar de themabijeenkomsten die in 2021 georganiseerd gaan worden en ook naar de multidisciplinaire samenwerking en de invloed die dit zal hebben op het functioneren van de cliënt in zijn leefomgeving.

LACCS

In 2018 is gestart met de implementatie van LACCS. Er zijn inmiddels een aantal medewerkers die een training hiervoor hebben afgerond.

De cliëntenraad vindt dit instrument, dat een betere invulling van goed leven voor cliënten met een EMB moet hebben, gezien o.a. de ervaringen zoals vermeld in het rapport hoopvol.

De cliëntenraad ziet ook vol vertrouwen een evaluatie hiervan tegemoet, gezien de al opgedane ervaringen.

Feiten & cijfers

Gepresenteerde cijfers zijn een gegeven, waarmee zaken die goed gaan of slecht en alles daartussen kan worden aangegeven.

De cliëntenraad gebruikt deze gegevens dan ook om aan te geven wat en waar het goed of fout gaat en doet voorstellen om verbeteringen aan te brengen. Dit is een continu proces wat alleen kan geschieden met een goede input van de cliënt en verwant.

Verdieping incidentenanalyse

Door het verzamelen van incidenten, oorzakelijke analyse en rapportage, geeft ons dit niet alleen inzicht in waar en hoe maar belangrijker is dat we als organisatie hiervan leren en adequaat hierop kunnen reageren.

Hierdoor wordt de kwaliteit verder verhoogd, hetgeen de cliënt ten goede komt.

Zo wordt er alles aan gedaan om bijvoorbeeld het aantal medicatie-incidenten te verlagen.

Deze meldingen zijn wel gestegen. Dit lijkt verontrustend maar men moet meenemen dat de registratie van dit soort incidenten sterk is verbeterd, hetgeen verhogend werkt.

Op deze wijze leren wij van incidenten en ontstaat een beter beeld van de werkelijke omvang en ernst.

Verdieping wetenschappelijke ontwikkelingen

De cliëntenraad juicht de participatie toe bij het ZWOT (Zodiak Wetenschappelijk Onderzoeksteam). Hier lopen nu drie onderzoekslijnen en de cliëntenraad kijkt met belangstelling uit naar de uitkomsten die meer inzicht kunnen geven in de situatie van de cliënt en hoe die is ontstaan.

Dit geldt ook voor andere instrumenten die men gebruikt om de kwaliteit voor de cliënt te verbeteren zoals:

- ZODIAK, behandelaanbod voor onze cliënten
- ATO, voor ondersteuning ingewikkelde casuïstiek
- COT, samenwerkingsverband ontstaan uit onderzoek zorgkantoor
- Verdieping EVB+, overleg i.s.m. Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland

Terugkoppelingen doelstellingen

In het gehele kwaliteitsrapport staan verbeterpunten. De terugkoppeling doelstellingen 2020 geeft nog eens een overzicht. De cliëntenraad ziet er mede op toe dat deze doelstellingen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd, daarbij gesteund door adviesprocedures.

Belangrijkste doelstelling van de cliëntenraad is de implementatie van de WMCZ 2018. Dit heeft grote gevolgen voor de inspraak en de medezeggenschap.

Insprak zal veel meer lager in de organisatie worden neergelegd tot aan de driehoek aan toe.

De driehoek waarin de cliënt centraal staat en waar de hele organisatie omheen is gebouwd. Zaken die bij de teams of regio's plaatsvinden dienen daar te worden opgelost en behoren niet bij een cliëntenraad neergelegd te worden zoals dat nu nog bestaat.

Dit betekent dat er wijzigingen aankomen in de organisatie van inspraak en medezeggenschap. Ook zal de MZR (Medezeggenschapsraad), uitsluitend bestaande uit cliënten, meer in hun kracht worden gezet.

Onze visie met als basis de WMCZ moet staan in 2021, aangevuld met de hiermee verbonden wijzigingen in het organiseren van de diverse inspraakorganen. Deze zullen niet allen direct kunnen worden gerealiseerd maar dit behoort wel tot de visie van de cliëntenraad.

Bijlage 4: Reflectie Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad van Prinsenhof heeft met belangstelling kennisgenomen van het Kwaliteitsrapport 2020. De Ondernemingsraad (hierna OR) voelt zich vereerd daar een inhoudelijke en opbouwende reflectie op te mogen geven.

Algemeen, tops en waardering:

Allereerst onze dank voor dit lijvige rapport. Het is een indrukwekkend geheel geworden, waarbij de vorm ons in het bijzonder opviel: helder van opbouw, met pakkende ervaringsverhalen in een leuke en mooie lay-out. Het rapport is daardoor wellicht wat uitgebreider geworden, maar wint daardoor ook aan zeggingskracht. Theorie, tekst en praktijk vormen een mooie match en maakt het minder zwaar.

Waar gesproken wordt over *zinvol leven* met betrekking tot het nieuwe woonaanbod, Flexwonen, kan de OR deze positieve en vernieuwende vorm van wonen alleen maar toejuichen. Het kunnen inspelen op de behoeften van (toekomstige) cliënten en hun dierbaren is een ontwikkeling die niet alleen bijdraagt aan de maatschappelijke participatie van mensen met een beperking, maar zal de ingrijpende verandering van het wonen thuis naar wonen binnen een instelling mogelijk minder ingrijpend doen laten verlopen.

Wat betreft *zinvol werk* is de OR het met de bevindingen in het rapport eens. Zinvol werk geeft positieve energie en er ontstaat beleving. De OR is blij met de ontwikkeling dat medewerkersparticipatie op talloze manieren terug te vinden is binnen de organisatie.

Het streven om een *solide organisatie* te zijn, is een aansprekend streven. De OR wacht daarom met belangstelling de uitkomsten af van het project 'Samen beter ondersteunen'.

Opmerkingen, tips, feedback en voorstellen:

Een van de leden was verbaasd om te lezen dat dit project 'Samen beter ondersteunen' bestond.

Het is bijzonder dat een medewerker van de ondersteunende diensten hiervan niet op de hoogte is. Ook de leidinggevende heeft dit niet gecommuniceerd. Is dit project organisatie breed bekend?

Dat roept ook de vraag op of er over dit project vanuit de OR, advies geven moet worden?

Op welke wijze is bij dit project de participatie/medezeggenschap vormgegeven?

Welke medewerkers zijn benaderd om te kunnen participeren?

Op welke manier heeft er medezeggenschap plaats gevonden?

De inhoud onder de kop *Verdieping reflectie-instrumenten*, is niet helemaal begrijpelijk. Vinden 'we' het nu *wel* of *niet* belangrijk?

De OR heeft begrepen dat het rapport dit jaar vooral voor intern gebruik is; *om intern van te leren*. Echter zien we niet (goed) terug wat ons moet aanzetten tot leren. Laat helder zijn dat

we deze keuze graag willen ondersteunen, immers is het een legitieme keuze van de redactie omdat de Prinsenchting een lerende organisatie is, maar dan zal deze keuze enige uitleg behoeven. Dus, wat maakt het lerend? Een heldere en duidelijke argumentatie met betrekking tot deze keuze zou helpend zijn.

Een kwaliteitsrapport is bedoeld om de *kwaliteit van zorg* te duiden en te bespreken, maar als we het rapport doornemen valt het ons op dat het voornamelijk gaat over systemen en cijfers.

We vragen ons af of daarmee de kern, de kwaliteit van de zorg bij Prinsenchting, wordt geadresseerd. In het bijzonder of onze cliënten de juiste zorg ontvangen en daardoor het leven als waardevol en zinvol ervaren?

Gentle Teaching is binnen Prinsenchting al jaren in ontwikkeling en we zien dat deze benaderingswijze dankbare vruchten afwerpt. De invloed op de cliënten is evident, maar dat roept ook de vraag op of deze uitwerking ook niet toegepast moet worden op elkaar, de collega's en andere stakeholders. Moeten we als organisatie er niet naar gaan streven dat Gentle teaching onderdeel gaat worden van de gedragscode. Immers binnen de filosofie van Gentle Teaching kennen we ook het uitgangspunt de Gentle Professional. Een cliënt ervaart over het algemeen blijheid, rust, waardering, erkenning, companionship bij een benadering met Gentle Teaching. Dit zou dan ook moeten gelden voor iedereen die werkzaam is binnen onze mooie organisatie.

Waar in het begin wordt gesproken over 'Samen beter ondersteunen' missen wij een doelstelling (bijlage 2) als het gaat om verbinding ten aanzien van primair proces en ondersteunende diensten.

Voor de leesbaarheid is het prettig continuïteit te ervaren, bijvoorbeeld door 'we' te vervangen door 'de organisatie' en duidelijk te zijn in het onderscheid tussen medewerkers en begeleiders.

Betreft het kader waar informatie over de OR wordt weergegeven. Hierover heeft de OR enkele opmerkingen:

Het kader laat ons ietwat in dubio. We zien de toegevoegde waarde niet. Is het louter bedoeld om de cliënten te informeren dan kunnen we het plaatsen. Echter vinden we het als OR dan ook belangrijk dat de cliënten weten dat wij ook aan hen denken tijdens onze bijeenkomsten.

Met vriendelijke groeten,
namens de Ondernemingsraad van Prinsenchting

Imad el Bouakili, voorzitter

Bijlage 5: Reflectie Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

De commissie Kwaliteit RvT heeft de kwaliteitsrapportage op 30 april 2021 met het bestuur en de directeur van Prinsenhof besproken. De commissie Kwaliteit stelt vast dat de kwaliteitsrapportage goed is opgebouwd en een goed beeld geeft. Verder wordt geconstateerd dat door de wijze van rapporteren de rapportage goed leesbaar is. Het echte verhaal wordt verteld, de systemische kwaliteit staat centraal. De verwijzing naar bijlagen, waarin de onderliggende cijfers c.q. data te vinden, is een mooie aanvulling en zorgt voor een goede balans. Tot slot stelt de commissie vast dat de meta analyse vruchten begint af te werpen.

Bijlage 6: Reflectie externe visitatie

Datum: 21-04-21

Middel: Zoom

Aanwezig vanuit Prinsenchurching: Cliënt, voorzitter CR (verwant), woonbegeleider, begeleider dagbesteding, gedragsdeskundige, regiomanager, teamcoach, stafmedewerkers organisatieadviseur en directeur

Aanwezig vanuit Raphaëlstichting: Cliënt, verwant, begeleider dagbesteding/OR lid, gedragsdeskundige, leidinggevende, medewerkers kwaliteitsdienst, vertegenwoordiger Raad van Bestuur, vertegenwoordiger Raad van Toezicht.

Inleiding

Prinsenchurching en de Raphaëlstichting hebben gezamenlijk de visitatie rond het kwaliteitsrapport 2020 georganiseerd.

Tijdens een dagvullend programma middels Zoom, zijn beide rapporten verkend en heeft door middel van diverse gespreksgroepen op verschillende thema's uit het kwaliteitsrapport reflectie plaatsgevonden. Afsluitend heeft men elkaar een terugkoppeling gegeven waarin aandacht was voor tips, tops en geleerde lessen voor de eigen organisatie.

Geconstateerd is dat de organisaties een interessant koppel zijn omdat dezelfde waarden nagestreefd worden maar processen in de praktijk anders verlopen en daardoor een andere uitwerking hebben. Men spreekt af om op een aantal onderwerpen vervolgspraken te maken. Hieronder staan de bevindingen van de reflectie van de Raphaëlstichting t.a.v. het rapport van Prinsenchurching:

Tops:

- Prinsenchurching heeft de ondersteuning naar medewerkers tijdens de Corona periode goed georganiseerd. Gedragsdeskundigen zijn betrokken bij de vraagstukken waar teams mee worstelen en de maatregelen die zij moeten nemen. Er is een Corona telefoonlijn waar medewerkers hun vragen kunnen stellen. Regioteams ondersteunen medewerkers op een laagdrempelige manier.
- Methodisch werken is goed ingeregeld. Men werkt volgens de methode Gentle Teaching en LACCS. 'Dit vind ik ervan!' helpt om de inhoud van het zorgplan vorm te geven.
- Teams worden ondersteund door de teamcoach en gedragsdeskundigen t.a.v. de PDCA-cyclus en de inhoud van het zorgplan.
- T.a.v. incidenten vindt sinds dit jaar ook analyse plaats op teamniveau.
- In enkele regio's vinden sinds 2020 kwartaal gesprekken plaats met de teams. Medewerkers voelen zich hierdoor gehoord en zijn meer betrokken. Dit komt o.a. tot uiting bij het geven van input aan de regio-jaarplannen.

- Prinsenstichting heeft een afdeling jobcoach die cliënten met mogelijkheden tot de arbeidsmarkt ondersteunt bij het vinden van werk. Daardoor is er ook kennis op gebied van scholing en opleidingen voor cliënten.
- Prinsenstichting heeft geleerd van de gevolgen van de Corona-maatregelen en onderzoekt mogelijkheden om de voordelen die cliënten ervaren t.a.v. de aanpassingen van dagbesteding vast te houden.
- Prinsenstichting TV, De Prinsenstichting Draait Door.
- Prinsenstichting schrijft een blad speciaal voor cliënten met daarin een dvd over interessante onderwerpen, De Prins.
- Zowel in De Prins als bij Prinsenstichting tv wordt aandacht besteed aan het kwaliteitsrapport.
- Prinsenstichting heeft een afdeling scholing voor cliënten met een ruim aanbod aan cursussen en trainingen.

Tips

- Wat goed is zijn de kwartaalgesprekken die plaatsvinden op regio en soms ook op teamniveau. Wat beter zou kunnen is dat daar ook medezeggenschap van cliënten, verwanten en medewerkers plaatsvindt door hen hierbij te betrekken.
- Prinsenstichting doet veel moeite verwanten te betrekken bij cliëntenraden, dit lukt nog niet goed. Medezeggenschap van verwanten en cliënten kan men ook bereiken door cliënten en verwanten op thema's uit te nodigen om deel te nemen aan projectgroepen. Op deze manier zijn cliënten en verwanten al in een vroeg stadium betrokken bij beleidsvorming.

Een verwant (geen lid cliëntenraad) die aanwezig was gaf aan dat het voor haar prettig werkt als zij door de woning op thema wordt bevraagd. Dit spreekt meer aan dan een vraag vanuit de organisatie om deel te nemen aan bijvoorbeeld een cliëntenraad of ouderraad.

- Betrokkenheid van verwanten zou men ook kunnen vergroten door het frequent organiseren van bijeenkomsten zoals bijvoorbeeld een mooimaakdag, verwantendag of brussendag.
- Prinsenstichting heeft bij het vormgeven van haar kwaliteitsrapport aandacht besteed aan het begrijpelijk maken voor cliënten. O.a. door het gebruik van picto's in het rapport. Echter ervaren cliënten en medewerkers van de Raphaëlstichting het rapport qua vormgeving ingewikkeld. Dit zou overzichtelijker kunnen. Daarbij valt op dat de cliënt door moet klikken voor informatie. Zou het ook andersom kunnen? Men zou zich af kunnen vragen, net als bij de Raphaëlstichting gebeurt, hoe het mogelijk is om het rapport nog meer aan te laten sluiten bij de vraag van de cliënt.
- Prinsenstichting gebruikt de methode "Dit vind ik ervan!" om erachter te komen wat een cliënt vindt. Op individueel niveau geeft dat input aan het cliëntplan. Het zou nog meer van meerwaarde zijn als men ook kijkt naar de ervaringen op teamniveau.

Colofon

Redactie:

Maaïke Kwantes en Dominique Schouten (stafmedewerkers beleidsadviesing en ondersteuning)

Ilja Haenen (communicatieadviseur)

Meer weten?

Bel ons op (0299) 459 200 of kijk op www.prinsenstichting.nl

Of volg ons op Facebook: www.facebook.com/prinsenstichting

Kwadijkpark 8

1444 JE Purmerend

info@prinsenstichting.nl

