



Kwaliteitsrapport 2022

**'Als je wilt leren, moet je
beginnen met luisteren'**

Prinsen *stichting*

www.prinsenstichting.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord | Zinvol!

'Van jou wil ik leren', de titel van onze ondersteuningsvisie, is ons leidend principe. Dit jaar zijn we vanuit deze open houding met elkaar - cliënten, verwanten en collega's - in dialoog gegaan om de vraag te beantwoorden of we onze ambitie bereiken om zinvol leven en zinvol werk tot stand te brengen. Die vraag stellen we onszelf dagelijks in de praktijk en proberen we ook in dit kwaliteitsrapport te beantwoorden.

Bert: Heel trots zijn we op onze ervaringsdeskundigen, wij leren veel van hen. Dat voegt wat toe aan onze zorg. In 2022 hebben de ervaringsdeskundigen op heel veel plekken van zich laten horen. Binnen en buiten Prinsenstichting. Zij bezochten het mbo en vertelden daar over werken bij Prinsenstichting en over hun eigen ervaringen. Bijvoorbeeld over hoe belangrijk het is om eigen regie te hebben. De ervaringsdeskundigen worden ook gevraagd om samen met andere cliënten en begeleiding het gesprek te voeren over de vraag: 'waar vraagt deze cliënt of groep cliënten om en wat zien we?' De uitkomst is telkens anders. Ervaringsdeskundigen zijn geschoold en heel goed in staat om vanuit eigen ervaring en vanuit wat zij horen en zien bij andere cliënten, mee te denken. Om te luisteren naar cliënten en samen activiteiten te ondernemen.

Romanja: Meedenken, observeren, luisteren, bewegen met een cliënt. Dat zijn een paar dingen die wij voor cliënten doen. Zo kunnen we helpen vertellen wat een cliënt wil. Wij willen nog meer helpen. Dat kunnen wij. Wij hopen op nog meer samenwerking met teams.

Bert: In dialoogsessies met cliënten, verwanten en medewerkers zijn we op zoek gegaan naar meer inzichten over onze zorg. Wat gaat er goed? En wat kan er beter? De sessies zijn een ware bron van inspiratie gebleken. En hebben geleid tot meer kennis en inzicht over onze kwaliteit van zorg en deskundigheid. Kortom een leerzame ervaring die ons veel moois geeft gebracht.

Romanja: Vanuit die sessies zijn er veel vragen vrijgekomen en supermooie verhalen kwamen er aan te pas. Prinsenstichting luistert goed en kijkt goed om zich heen en biedt iedereen genoeg kansen om zich te ontwikkelen.

Bert: Aanwijzingen vinden we eveneens in de inhoudelijke reflecties van de cliëntenraad, de ondernemingsraad, medezeggenschapsraad en de raad van toezicht. En in de zorgvuldige bespiegelingen van Esdégé-Reigersdaal, die de collegiale visitatie heeft uitgevoerd. Ook van hen leren we. Het geeft ons context en houvast om verder mooie invulling te geven aan zinvol leven en zinvol werk voor cliënten én collega's.

Romanja: Ervaringen en informatie delen is heel mooi en fijn. Om te horen hoe anderen het ervaren en kijken hoe wij dingen bij Prinsenstichting doen helpt goed om te kunnen verbeteren.

Bert: Aan de hand van al deze inzichten heeft dit kwaliteitsrapport vorm en inhoud gekregen. De reacties van deelnemers aan de dialoogsessies die u terugvindt in dit rapport, brengen het rapport tot leven. De uitkomsten van de sessies gebruiken we om in de praktijk met elkaar het gesprek te voeren over de kwaliteit van de zorg en de verbeterdoelen.

Onze hartelijke dank!



Bert Ferwerda,
directeur a.i.



Romanja,
ervaringsdeskundige

Inleiding | In gesprek!

Prinsenstichting is een lerende organisatie. Reflectie en feedback zijn essentieel om te blijven ontwikkelen en de kwaliteit van zorg en leven verder te verbeteren. Het is daarom noodzakelijk en waardevol om met elkaar in gesprek te gaan.

We voeren de dialoog op vele manieren, bijvoorbeeld in de driehoek, in teamgesprekken, in de medezeggenschapsraad, in de cliëntenraad en in de regio's. Voor dit kwaliteitsrapport hebben we het gesprek voor het eerst samen met alle betrokkenen gevoerd. Cliënten, verwanten en medewerkers zijn met elkaar de dialoog aangegaan over onze kwaliteit van zorg. De sessies zijn een ware bron van inspiratie gebleken. En hebben geleid tot meer kennis en inzicht. Kortom een leerzame ervaring die ons veel moois geeft gebracht.

De uitkomsten van de dialoogsessies hebben antwoorden gegeven op de volgende twee vragen:

1. Wat gaat er goed?
2. Wat kan beter?

Aan de hand van deze inbreng heeft dit kwaliteitsrapport vorm en inhoud gekregen. De reacties van deelnemers aan de dialoogsessies die u terugvindt in dit rapport, brengen het rapport nog meer tot leven.

'De dialoogsessies heb ik als een mooie verbinding tussen de deelnemers ervaren.'

De doelstelling van dit kwaliteitsrapport is in de eerste plaats inspireren en stimuleren tot reflectie, leren en verbeteren. Daarnaast willen we laten zien hoe wij de kwaliteit van zorg vormgeven; transparant en herkenbaar voor betrokkenen.

Reikwijdte

De reikwijdte van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg heeft formeel betrekking op zorg binnen de Wet langdurige zorg (Wlz). Ons rapport gaat over alle cliënten die zorg ontvangen in het kader van zowel Wlz, Jeugdwet als Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

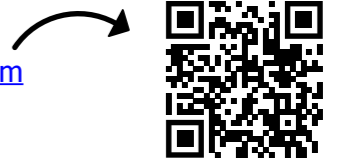
Leeswijzer

Het Kwaliteitsrapport 2022 heeft in de hoofdstukken persoonsgerichte zorg, onderzoek naar ervaring van cliënten en professionele ontwikkeling een vaste indeling met de volgende puntsgewijze opsomming:

- **Zo willen we werken**
Een beschrijving van onze visie/ambitie en waarom we het belangrijk vinden om zo te werken.
- **Wat waren we van plan?**
Wat hebben we afgesproken in het vorige rapport en/of ons jaarplan?
- **Wat hebben we gedaan?**
Welke verbeterpunten hebben we gerealiseerd en wat is de ervaring van cliënten, verwanten en medewerkers?
- **Dit staat ons te doen**
Welke verbeterpunten gaan we oppakken?

Daarna volgen aanvullende gegevens uit de kwaliteitsreflecties, aangevuld met inzichten uit andere kwaliteitsbronnen en rapportages. Gevolgd door interviews en voorbeelden uit de praktijk van 2022.

Van de dialoogsessies zijn opnames gemaakt. Hiervan is een [korte film](#) gemaakt die een sfeer van de sessies weergeeft.



Ambities Prinsenstichting

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:

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

Solide organisatie zijn, omdat dit een voorwaarde is om de continuïteit van zinvol leven en zinvol werk waar te maken.

Persoonsgerichte zorg | Zoveel mogelijk eigen regie!

Onze ambitie is een zinvol leven voor de cliënt, waarbij wij uitgaan van een plezierig leven als burger in de samenleving met zo veel mogelijk eigen regie. Om hier zo goed mogelijk uitvoering aan te geven werken wij zo veel mogelijk samen met cliënten en verwanten en betrekken hen bij de dingen die wij doen. Het maken van plannen en afspraken doen we samen en we evalueren deze regelmatig met elkaar. Dit noemen wij het werken in de driehoek. Cliënten praten daarnaast ook mee op teamniveau bij wonen en dagbesteding en op organisatieniveau in de medezeggenschapsraad. Sinds dit jaar hebben wij opgeleide ervaringsdeskundigen. Zij praten op verschillende momenten mee en leren ons wat het betekent om een cliënt te zijn binnen onze organisatie. Dit past heel goed bij onze ondersteuningsvisie: 'van jou wil ik leren'.

'We mogen meer oog hebben voor wat we doen, hoe klein sommige stapjes ook lijken, ze kunnen van enorm belang zijn voor de cliënt en daar gaat het om.'

Zo willen we werken

- Met een cliëntplancyclus: elke cliënt heeft een cliëntplan met doelen en acties. Het cliëntplan wordt twee keer per jaar geëvalueerd.
- Vanuit de driehoek: samen met cliënt en verwant geven wij de zorg vorm.
- In dialoog over onze zorg: in overleg met cliënten in online vergaderingen, in de medezeggenschapsraad en in de cliëntenraad.
- Op methodisch wijze: volgens de integrale kwaliteitscyclus.
- Op basis van de methodieken: Gentle Teaching, LACCS, Geef Me De 5.
- Op basis van medezeggenschap van cliënten en verwanten: die recht doet aan de participatie van de individuele cliënt tot en met de formele medezeggenschap en die past bij de cultuur van Prinsenstichting en de geldende wetgeving.

Wat waren we van plan?

- 90% van de cliëntplannen is binnen zes maanden geëvalueerd en akkoord.
- De inspraak in de driehoek in ieder team borgen.
- Indirecte medezeggenschap volgens de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen vormgeven.
- Het onderzoek naar HUME dat in 2019 gestart is binnen het project Fay, afronden en bij positief resultaat implementeren in de organisatie.

¹ Hume is een softwaresysteem dat stress bij mensen met onbegrepen gedrag kan herkennen door sensoren en kunstmatige intelligentie. Deze sensoren zijn ingebouwd in een sok. Deze zorgtechnologie wordt ingezet om gevoelens te 'lezen' en te (leren) herkennen, waardoor sneller en gericht de hulp geboden kan worden die nodig is om iemand gelukkiger te maken of een woede-uitbarsting te voorkomen.

Wat hebben we gedaan?

- 63% van de cliëntplannen is binnen zes maanden geëvalueerd en van een akkoord voorzien. 86% van de plannen is geaccordeerd en jonger dan een jaar. Het is niet altijd inzichtelijk waaraan gewerkt is. Vaak staan doelen die bereikt zijn vanwege de gewijzigde situatie van de cliënt, niet in het cliëntplan vanwege de administratieve last die dit met zich meebrengt.
- Cliënten en verwanten worden bij het cliëntplan betrokken. Het is afhankelijk van de persoon hoe er uitvoering wordt gegeven aan de cliëntplancyclus.
- De zorg rondom een cliënt wordt uiteenlopend ervaren. Er is veel tevredenheid over de geleverde zorg, maar er is soms ook een kritische noot: niet iedereen voelt zich altijd gehoord, de zelfstandigheid van (Lvb) cliënten mag groter (loslaten). Er mag meer aandacht zijn voor de 'ondergesneeuwde' cliënt, wanneer andere cliënten veel ondersteuning nodig hebben.
- De cursus Gentle Teaching brengt bewustwording over het aangaan van de relatie met cliënt.
- Het monitor team is weer opgestart en heeft dertien dossiers gemonitord.
- Het onderzoek naar HUME is van pilotfase naar implementatiefase gegaan.
- We hebben gewerkt aan de aanvulling van de cliëntenraad, er zijn vier nieuwe leden toegetreden. Ook is een start gemaakt met het ontwerp voor een eigentijdse vorm van medezeggenschap voor cliënten en verwanten.

'Je moet als verwant blijven investeren in de relatie met begeleiders.'



Dit staat ons te doen

- Wij stimuleren het gesprek in de driehoek en hebben aandacht voor de continuïteit en kwaliteit van de ondersteuning vanuit de driehoek.
- We geven de medezeggenschap van cliënten verder vorm.
- HUME implementeren in de zorg bij tien cliënten, en het introduceren van andere technologie in de zorg.
- We stimuleren en monitoren het methodisch werken rondom de zorg van de cliënt.
- We onderzoeken de medicatieveiligheid en gaan dit verbeteren en borgen in de organisatie.

Cijfers | In het kort!

Wet zorg en dwang

815 cliënten vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd). Hiervan heeft 23% een of meerdere vormen van onvrijwillige zorg. Bekijk [hier](#) de Jaaranalyse Wzd 2022.

De cliëntvertrouwenspersoon Wzd heeft twaalf cliënten ondersteund bij totaal zestien kwesties.

Klachten

Er zijn negentien klachten ingediend, hiervan zijn er zeventien door middel van een gesprek afgehandeld, een is doorgestuurd naar een externe klachtenfunctionaris en ongegrond verklaard en een klacht loopt nog. Van de negentien klachten gingen er elf over het beleid, zoals onvrede over een overplaatsing, traag werkend internet en drie over communicatie.

Vijf klachten gingen over verschillende onderwerpen.

MIM

Er zijn 93 incidenten medewerkers gemeld. De meeste meldingen gingen over 'ongewenst gedrag' en 'anders'. Bij het soort 'anders' was er eigenlijk sprake van een MIC. Het ging onder andere over medicatiefouten en agressie.

MIC

Er zijn 9537 incidenten gemeld. Hiervan ging bijna de helft over fysieke agressie, een kleine duizend meldingen gingen over verbale agressie en ruim 700 over medicatie incidenten.

In vergelijking met voorgaande jaren is er een stijging van het aantal meldingen. Met name bij 'fysiek agressief gedrag', 'weglopen/vermissing' en verbaal agressief gedrag' is een toename. Mogelijke oorzaken hiervan zijn:

- Bewustwording van nut en noodzaak van melden bij begeleiders, hierdoor wordt er meer gemeld.
- Ontbreken van stabiliteit in de teams vanwege personeelstekort door hoog verzuim en vacatures vanwege arbeidskrapte. In deze situaties worden invalkrachten en zzp-ers ingezet. Dit kan invloed hebben op het gevoel van veiligheid bij cliënten.
- Meer LVB-groepen met complex intensief gedrag. Dit brengt andere problematiek met zich mee, bijvoorbeeld weglopen/vermissing.
- Uitbreiding van de kind-groepen. De kinderen laten 'normaal' kind gedrag zien en kunnen andere kinderen bijten of slaan.

MIC in cijfers

| Soort incident | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Vallen | 293 | 296 | 371 |
| Medicatie | 760 | 729 | 721 |
| Zelfverwonding | 1054 | 809 | 893 |
| Fysiek agressief gedrag | 3723 | 4417 | 4566 |
| Weglopen/vermissing | 142 | 186 | 434 |
| Verbaal agressief gedrag | 736 | 1168 | 1289 |
| Suicide | 21 | 28 | 28 |
| Verslikking/verstikking | 40 | 30 | 60 |
| Seksueel grensoverschrijdend gedrag | 119 | 146 | 193 |
| Anders | 611 | 958 | 982 |
| Totaal | 7499 | 8767 | 9537 |

Ervaringsdeskundigen | Voor en door cliënten!

In 2022 hebben vijf cliënten de training Samen Sterker voor ervaringsdeskundigen gevolgd. De training is gegeven door de Landelijke Federatie Belangverenigingen Onderling Sterk (LFB) en is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking en hun begeleiders om zich samen te ontwikkelen, als ervaringsdeskundige en als coach. Leren van en met elkaar!

Tijdens de training is toegewerkt naar een professioneel team van ervaringsdeskundigen binnen Prinsenstichting. Een ervaringsdeskundige is iemand die eigen ervaringen goed kan verwoorden en kan delen met anderen. Medewerkers leren hierdoor beter te denken vanuit het perspectief van de cliënt.

'Waarom zijn wij belangrijk? Wij zien de wereld van de andere kant en als cliënten hebben wij ook een mening.'

Ondersteuning

De ervaringsdeskundigen hebben zich ook gespecialiseerd in bepaalde onderwerpen en kunnen ondersteuning bieden bij gesprekken. Denk bijvoorbeeld aan onderwerpen als het accepteren van je beperking, eenzaamheid, voorlichting, kinderwens of het hebben van kinderen, het beoordelen van cliëntcommunicatie, hoe de zorg ervaren wordt et cetera. In 2023 kunnen ervaringsdeskundigen ingezet worden om groepen te helpen om samen met de begeleiding de ondersteuningsvraag van de cliënt of groep in beeld te brengen.

'Net als de begeleiding krijgen wij ook de nodige scholing. Wat het verschil is tussen begeleiding en ervaringsdeskundigen? Wij ondersteunen en begeleiding doet meer dan ondersteunen. Wij hopen op meer samenwerking met teams.'

De cliënt staat centraal. Door het inschakelen van een ervaringsdeskundige is het mogelijk om samen met de cliënt of de groep en de begeleiding in beeld te brengen wat de behoefte is van de cliënt of de groep. Dit verschilt per cliënt en per groep.



Leren van en met elkaar

Het is mooi dat ervaringsdeskundigen kunnen helpen om de wensen van een cliënt over hoe die zijn eigen leven wil leven onder woorden te brengen. Daarnaast gaan ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld mee naar open dagen om mensen te enthousiasmeren om te gaan werken in de zorg.

Michaëla: 'Als ervaringsdeskundigen kunnen wij cliënten helpen door ze een stem te geven en voor ze op te komen. Ook helpen we medewerkers nog meer te denken vanuit het standpunt van de cliënt. Het is fijn dat steeds meer cliënten en teams weten dat wij er zijn, zodat wij samen kunnen werken en kunnen helpen.'

Amy: 'Wij willen helpen de wensen van cliënten te vervullen en meer met de teams samenwerken. Dan kunnen we samen met de begeleiding en cliënten kijken naar wat goed gaat en wat beter kan. Wij willen graag van elkaar leren.'

Rick: 'Het team van ervaringsdeskundigen bij Prinsenstichting is goed op elkaar ingespeeld en heeft samen al veel bereikt. Ik kijk hier als coach vol trots naar. We beginnen ons wekelijkse overleg met een vragenronde waarin we ook delen hoe het weekend was én hoe we ons voelen. We doen dit vanuit gelijkwaardigheid en zijn open en eerlijk naar elkaar. Vervolgens bespreken we welke vragen er verder aan ons gesteld zijn. En bekijken we hoe wij kunnen bijdragen. Kijkend naar de toekomst zou ik graag zien dat de ervaringsdeskundigen nog beter ingezet worden zodat het effect van de waardevolle bijdrage die zij leveren nog groter wordt.'

Gentle Teaching | In verbinding!

Bij Prinsenchurching is Gentle Teaching al jaren de basishouding in de relatie met cliënten, verwanten, derden en elkaar. We werken vanuit deze houding aan relaties waarin elke betrokkene zich veilig, geliefd en gewaardeerd voelt, verbonden met anderen. Het is een prachtig handelingskader waarin de focus op de verbinding met de ander ligt.

'Gentle Teaching is eigenlijk de normaalste zaak van de wereld.'

En Gentle Teaching richt zich op companionship, of in andere woorden 'het delen van het bestaan'. Het is een leerproces dat is gericht op het aangaan van een relatie waarin de ander zich:

veilig voelt

geliefd voelt

liefdevol voelt

verbonden voelt

Gentle Teaching richt zich op het ontwikkelen van een relatie waarin de persoon zich veilig en verbonden voelt, als buffer tegen stress, waardoor het mogelijk is tot verdere sociale ontwikkeling te komen.



Belangrijke stappen zetten

'Samen met negen andere collega's ben ik opgeleid tot mentor Gentle Teaching. Op onze beurt bieden wij andere collega's de basistraining Gentle Teaching aan. Op basis van het concept Train de Trainer behouden we als organisatie de opgebouwde kennis.

Ook op behandelcentrum de Schar is geïnvesteerd in het werken vanuit de basishouding van Gentle Teaching. En daar plukken we nu de vruchten van. Het werken vanuit de principes van Gentle Teaching zorgt ervoor dat emotionele groei mogelijk is. Het is inmiddels een tweede natuur. Cliënten zetten hierdoor belangrijke stappen, hoe klein soms ook. Maar ook als collega's en team kun je met GT veel bereiken en kun je je kwaliteiten benutten om te groeien. Door te handelen vanuit vertrouwen en rust, komt de rest vanzelf.

Het mooiste aan mijn werk is dat ik er kan zijn voor de jongeren. Dat is waar ik het voor doe en 's morgens maar wat graag in de auto stap en deze kant op rij.'

Patrick Bais, senior persoonlijk begeleider

Onderzoek naar ervaring van cliënten |

Waardevolle inzichten!

DVIE! (Dit vind ik ervan!) is ons instrument om de ervaring van cliënten te meten. Het meten van cliëntervaringen is verplicht vanuit het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg en past inhoudelijk heel goed bij de ondersteuningsvisie van Prinsenchurching 'Van jou wil ik leren'. Door de onderzoekende dialoog aan te gaan met cliënten, op hun niveau en met hun expressiemiddelen als uitgangspunt, kunnen medewerkers leren om beter aan te sluiten bij de behoeften en wensen van die cliënt. De uitkomsten van DVIE! worden per cliënt verwerkt in het cliëntdossier. De resultaten per team worden meegenomen in de PDCA-cyclus.

'Ik kan toch ook gewoon mijn eigen keuze maken, wat ik wil en niet wat jullie willen.'

Zo willen we werken

Op onderzoekende wijze gesprekken voeren met cliënten.

- Met alle cliënten jaarlijks een DVIE!-gesprek voeren.
- De uitkomsten van DVIE! in het cliëntdossier opnemen.
- De uitkomsten van DVIE! gebruiken bij het opstellen van het cliëntplan.
- De uitkomsten van DVIE! bespreken in teamgesprekken en zo nodig verbeteracties formuleren en uitvoeren.

Wat waren we van plan?

DVIE! beter op de kaart zetten door:

- Vernieuwde scholing.
- Informatie over DVIE! onder de aandacht van medewerkers brengen.

Wat hebben we gedaan?

- Nieuwe basistraining over DVIE! ontwikkeld en aangeboden. Er zijn drie trainingen gegeven en 31 medewerkers hebben de training gevolgd.
- Een artikel over DVIE! voor medewerkers is geschreven en gepubliceerd in Klinker. Van 60% van de cliënten is DVIE! vastgelegd in het cliëntplan. De afgelopen jaren daalde het percentage cliënten waar DVIE! is ingevuld, maar nu zien we een lichte stijging.

Dit staat ons te doen

- Stimuleren van het voeren van DVIE!-gesprekken, het vastleggen van de resultaten en het gebruiken van de resultaten om de zorg vorm te geven.
- Onderzoeken op welke wijze wij de DVIE!-gegevens op organisatieniveau kunnen verkrijgen en kunnen analyseren voor kwaliteitsverbetering op organisatieniveau.
- Best practices over DVIE! delen met medewerkers.



DVIE! is een prachtig instrument

'Ik wist vooraf niet dat het zo leuk en interessant was om met DVIE! te werken. Het is een prachtig instrument. Om optimaal gebruik te maken DVIE! en een mooi resultaat te behalen is maatwerk heel belangrijk. Wat bij de ene cliënt goed werkt om erachter te komen wat een cliënt leuk of juist niet leuk vindt, werkt bij een andere cliënt helemaal niet. Het is dus belangrijk om vanuit een onderzoekende houding goed te kijken wat past om hier achter te komen.

Samen met een cliënt heb ik ingezoomd op het thema 'doen' en 'kiezen'. Op basis van DVIE! wilde ik te weten komen welke activiteiten haar het meest aanspreken. Ik heb voorafgaand aan onze dialoog foto's van de activiteiten opgezocht en waar deze er niet waren foto's gemaakt. Deze dienden als basis voor ons gesprek. De foto's waren een goed hulpmiddel om in het moment te komen. Bij tekenen zag ik een open positieve houding en bij schilderen een grote frons en terughoudendheid. Op basis van hetgeen ik kon aflezen gaf ik terug wat ik zag om zo de dialoog te verdiepen. Het werd mij goed duidelijk waar de interesse van deze cliënt naar uitging. De uitkomsten kun je als begeleider goed gebruiken om je aanbod aan te passen waardoor je de kwaliteit van zorg verder kunt verbeteren.'

Mirjam Hooijberg, cliëntbegeleider

Professionele ontwikkeling | Volop in beweging!

Prinsenstichting is een lerende organisatie. Dat wil zeggen dat wij onze medewerkers in staat stellen de dienstverlening aan te passen aan een voortdurend veranderende omgeving door scholing, ontwikkeling en initiatief te stimuleren. De ontwikkeling van cliënten én medewerkers is de kern van onze visie. De titel van onze ondersteuningsvisie is daarom: 'Van jou wil ik leren'. Het van elkaar willen leren is belangrijk om te kunnen blijven groeien. Als medewerker, cliënt en organisatie. Gentle Teaching is daarbij het uitgangspunt.

'Ik vind dat de begeleiders bij Prinsenstichting echt betrokken zijn.'

Alle medewerkers die werken in het primaire proces zijn professioneel geschoold, of in opleiding, in het werken met mensen met een verstandelijke beperking. Daarnaast werkt een groot aantal zorgprofessionals, zoals psychologen, (ortho)pedagogen, logopedisten, fysiotherapeuten en artsen verstandelijk gehandicapten, bij ons medisch diagnostisch behandelcentrum Zodiak.

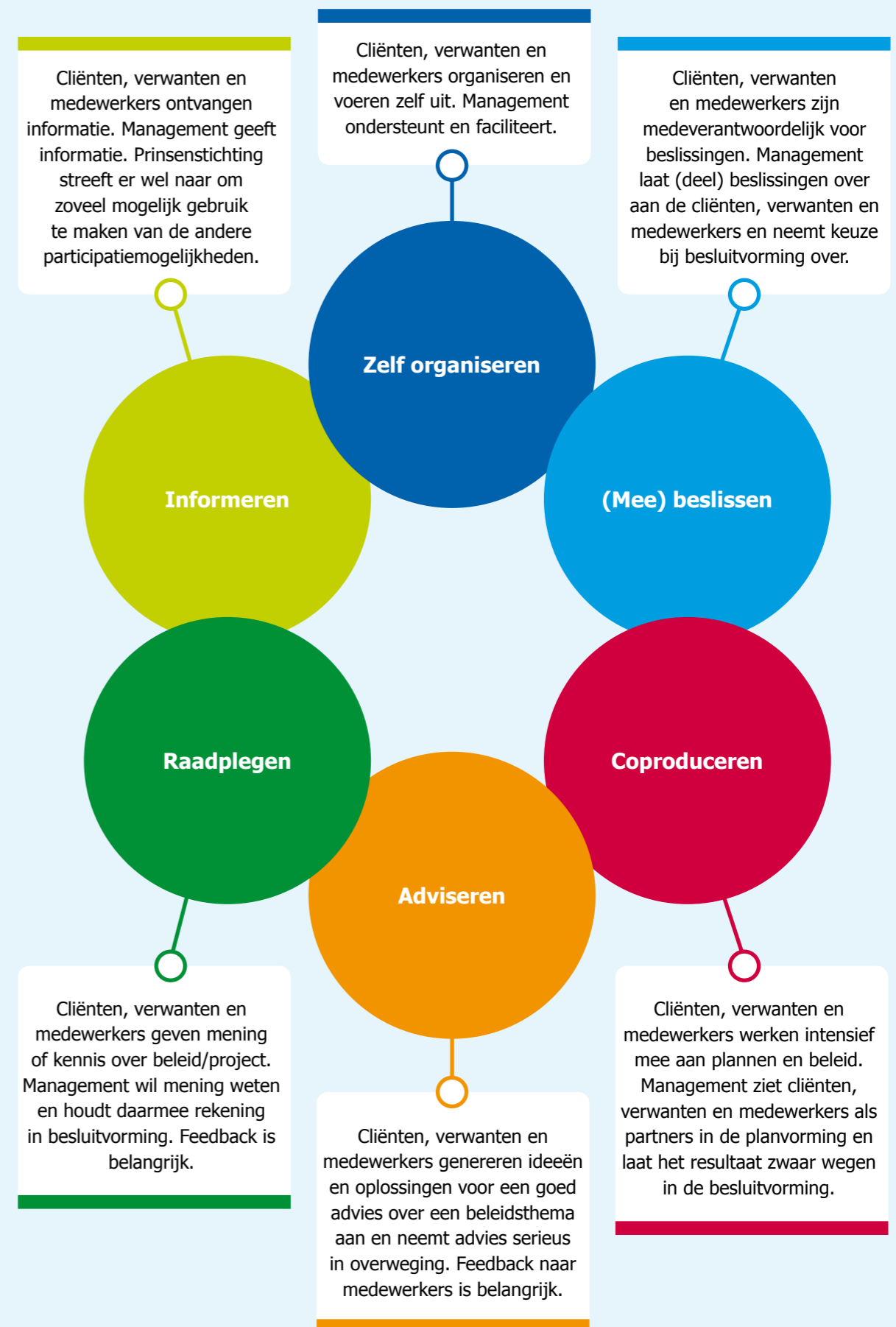
Zo willen we werken

- Wij willen zinvol werk voor de medewerker, omdat wij geloven dat een optimale bijdrage leveren alleen mogelijk is als je werk ertoe doet.
- We willen medewerkers in staat stellen om steeds mee te bewegen met de ontwikkelingen en opgaven in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.
- We willen medewerkers binden en boeien en de juiste randvoorwaarden voor vitaliteit en gezondheid bieden om duurzame inzetbaarheid te kunnen waarborgen.
- Teams werken zelf organiserend.

Wat waren we van plan?

- Methodische kwartaalcyclus van teams implementeren.
- Het kwaliteitspaspoort invoeren.
- Kennis- en kundelijnen per doelgroep van cliënten realiseren.
- Opstellen strategisch opleidingsbeleid.
- Medewerkers betrekken bij nieuwe ontwikkelingen door hen op verschillende manieren uit te dagen om mee te denken. We maken gebruik van de participatiecirkel om inzichtelijk te maken op welke manier participatie mogelijk is.

Participatiecirkel



Wat hebben we gedaan?

- De methodische kwartaalcyclus van teams is geïmplementeerd met behulp van het door de teamcoaches opgestelde boekje 'Teams in regie'.
- Medewerkers zijn op diverse manieren betrokken bij ontwikkelingen zoals bij themabijeenkomsten en als deelnemer in werkgroepen.
- Het kwaliteitspaspoort is in gebruik genomen voor het primair proces.
- De kennis- en kundelijnen zijn in een aantal regio's geïmplementeerd.
- De fysieke trainingen gaan weer door en er zijn trainingen aangeboden op het gebied van persoonlijk leiderschap
- De interne trainingen waaronder Wzd, DVIE! en de introductiedag zijn vernieuwd en aangepast.
- De eerste lesgroep van het verkort mbo-4 Persoonlijk Begeleider Gehandicaptenzorg is afgerond.

In het kwaliteitspaspoort zijn vereiste trainingen en cursussen opgenomen per regio/ team/discipline. Naast de verplichte scholing, worden ook de kennis- en kundelijnen voor de verschillende doelgroepen uitgerold en verwerkt in het paspoort. Op deze manier wordt ingezet op deskundigheidsbevordering voor de vijf doelgroepen. Dit is een proces dat in beweging blijft op vraag en aanbod van de gewenste kennis, kunde en vaardigheden die nodig is om goede kwaliteit van zorg te bieden.

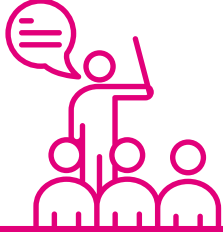
Dit staat ons te doen

- De kennis- en kundelijnen verder inrichten en doorontwikkelen, alsmede het vergroten van de vakbekwaamheid.
- De vereiste trainingen/ cursussen voor de ondersteunende diensten in het kwaliteitspaspoort verwerken.
- Doorontwikkelen van het kwaliteitsmanagementsysteem en dit implementeren.
- Verder vormgeven aan de HR-strategie en het HR-beleid met daarin ontwikkeling van persoonlijk leiderschap op loopbaan en duurzame inzetbaarheid.
- PitStop voor alle medewerkers beschikbaar maken.
- Een loopbaancentrum starten en loopbaanpaden beter zichtbaar maken.
- Ontwikkeling van beleid voor het behoud en de doorstroom van medewerkers en aandacht voor preventie met gericht beleid voor de verschillende generaties in de organisatie preventie op uitstroom en uitval.
- Gentle Teaching bij medewerkers onderling zichtbaar maken.
- Vrijwilligers werven en binden.

Cijfers



In 2022 zijn **91** medewerkers een opleiding gestart.




3 medewerkers zijn een wetenschappelijke opleiding (wo) gestart

en in totaal volgen **5** medewerkers nu een wo-opleiding.

10 medewerkers zijn een hbo-opleiding gestart (zoals social work, hbo-v en management in de zorg).



20 medewerkers volgen momenteel een hbo-opleiding.



78 medewerkers zijn gestart met een mbo-opleiding (zoals (persoonlijk) begeleider en verzorgende IG).

In totaal volgen **153** medewerkers een mbo-opleiding.



Er zijn **80** geregistreerde stagiaires op verschillende werkplekken.



De kracht van samen

Op Kwadijkerpark 58 zorgt een gemotiveerd team van begeleiders voor acht bewoners met een matig tot ernstig verstandelijke beperking. Het is duidelijk merkbaar dat eigen regie van de bewoners ontzettend belangrijk is. Het team stelt dan ook alles in het werk om hier zo goed mogelijk aan bij te dragen. Zo wordt er samen met een teamcoach, gedragsdeskundige en de strategisch manager? stevig ingezet op het verder professionaliseren, het vinden van de juiste balans in het team én het bepalen van een eenduidige werkwijze. De eerste stappen in dit proces zijn gezet. Maar na het vertrek van een paar collega's en de komst van nieuwe collega's gaat het team nogmaals aan de slag. 'Het is belangrijk om blijvend in het team te willen investeren. Wij staan ervoor open om verder te verbeteren, van elkaar te leren en te groeien als team. We werken hier met respect en veel liefde samen met cliënten. In de basis doen we dit vanuit de driehoek; cliënt, verwant en begeleider. Het goede en veelvuldige contact met ouders en verwanten is ontzettend belangrijk en waardevol. Wij hebben hierin geïnvesteerd en dat is dan ook iets waar we zeker trots op zijn. Om de kwaliteit van zorg te kunnen leveren die wij voor ogen hebben, moet je als begeleider betrokken en verbonden zijn en helder hebben wat je mét elkaar wil bereiken en hoe je dit samen gaat doen. En of je het nu doet met een handstand of een koprol, dat maakt niet uit. Als het eindresultaat maar hetzelfde is.'

Team Kwadijkerpark 58

Teams in regie

In 2022 hebben de teamcoaches het boekje 'Teams in regie' uitgebracht bestemd voor medewerkers in het primair proces. In dit boekje wordt de werkwijze van de teams, de kwartaalcyclus en het regioteam toegelicht.

Onze ambitie is dat cliënten een zinvol leven hebben samen met hun naasten, waarin zij zich gezond, veilig, gelukkig en gewaardeerd voelen. We realiseren dit door te werken in de driehoek: cliënt-ouder/verwant-professional. De zelforganiserende teams hebben ruimte om in die driehoek de zorg vorm te geven, binnen de kaders van onze visie. De teams werken met vijf domeinen: ROC (regie om cliënt), ROL (regie op locatie), Pand, Poen en Personeel. Teamcoaches helpen het zelforganiserend vermogen van de teams zoveel mogelijk te stimuleren en te faciliteren. De teamcoaches zijn erop gericht om de ontwikkeling van het analyserend, probleemoplossend, reflecterend vermogen van het team en de individuele teamleden te ondersteunen. Zij zijn onderdeel van het regioteam en werken vanuit het perspectief van de medewerkerswaarde.



'Zonder plan mag je elke afslag nemen. Het boekje teams in regie heeft als doel het zelforganiserend vermogen te stimuleren en te faciliteren.'

In het boekje wordt de werkwijze van de teams, die voortkomt uit de plan & control cyclus van de organisatie, beschreven. Naast de manier van werken van de teams wordt toegelicht wat een teamcoach kan betekenen voor een team en hoe hij of zij de teams verder kan helpen in hun ontwikkeling tot een autonoom zelforganiserend en functionerend team.

Infectiepreventie

Infectiepreventie is een belangrijk thema dat afgelopen jaren binnen Prinsenvestiging steeds meer aandacht heeft gekregen, zeker sinds de start van de coronacrisis. Tijdens de coronacrisis heeft het corona interventieteam een actieve rol gespeeld. Om ook na deze crisis voldoende aandacht te behouden en kennis te delen over infectiepreventie is in 2022 besloten het corona interventieteam over te laten gaan in de infectiepreventiecommissie.

Zo willen we werken

Adequate infectiepreventie omhelst naast actuele protocollen een bewustwording en vaak ook gedragsverandering van medewerkers. Dit vraagt om continue aandacht en kennis voor dit belangrijke onderwerp. Om ervoor te zorgen dat infecties voorkomen worden en dat er adequaat gehandeld kan worden bij een infectie-uitbraak staan in ons kwaliteitshandboek Prinsipedia protocollen over infectiepreventie.

De multidisciplinaire infectiepreventiecommissie komt het eerste half jaar van 2023 maandelijks bij elkaar. Daarna wordt de frequentie, indien mogelijk, aangepast naar eens per twee maanden.

Wat waren we van plan?

Voor 2022 waren de volgende doelstellingen geformuleerd:

- Het instellen van een infectiepreventiecommissie met een heldere taakomschrijving.
- Het opstellen van een actieplan waardoor Prinsenvestiging gaat voldoen aan de voorwaarden van het toetsingskader infectiepreventie gehandicaptenzorg.
- Het (her)beschrijven van protocollen en procedures en de vertaling daarvan voor Prinsenvestiging.
- Het doen van voorstellen ten behoeve van kennisuitbreiding en borging ten aanzien van infectiepreventie/bestrijding.

Wat hebben we gedaan?

De infectiepreventiecommissie is in functie. Het projectplan en het actieplan zijn vastgesteld door het MT. De eerste acties zijn inmiddels opgepakt en in gang gezet.

Dit staat ons te doen

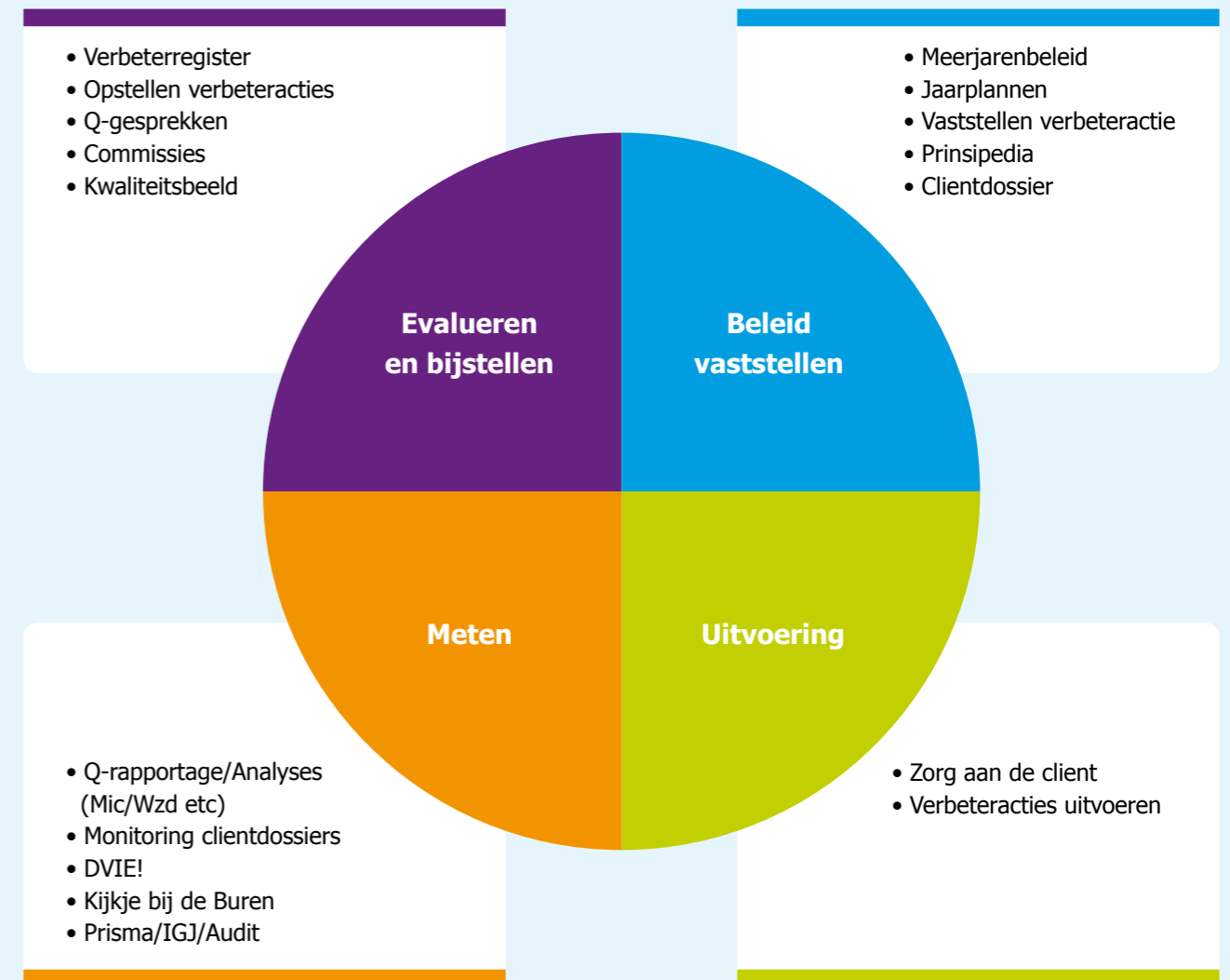
De infectiepreventiecommissie heeft een actieplan opgesteld om te komen tot bewustwording, borging, kennis en gedragsverandering. Het komende jaar worden er meerdere acties uitgezet en wordt gekeken naar onder andere een passend aanbod op het gebied van scholing.

Reflecties, leren en verbeteren | Een cyclus!

Om continu te werken aan kwaliteit, reflecteren wij op systematische wijze op alle niveaus in de organisatie, te beginnen bij de cliënt, de teams, de regio's en vervolgens de organisatie als geheel. In deze cyclus staan wij vier keer per jaar stil bij ons handelen. Het jaarplan wordt geëvalueerd en de Q-rapportage wordt vormgegeven, middels Q-gesprekken komen de verbindingen tussen de verschillende niveaus in de organisatie tot stand.

Het reflecteren doen wij middels de Plan-Do-Check-Act cyclus, waarin onze kwaliteitsinstrumenten zijn verweven. Wanneer beleid is vastgesteld, voeren we dit uit, meten we de kwaliteit van zorg, evalueren we deze en stellen bij.

In het kwaliteitsrapport laten wij waar nodig de kwaliteit van zorg zien en reflecteren de raad van bestuur, raad van toezicht, directie, ondernemingsraad en cliëntenraad met ons mee.



Reflectie Cliëntenraad

Het is mooi om cliënten, verwanten en medewerkers middels dialoogsessies te betrekken bij het tot stand laten komen van het kwaliteitsrapport. Het is een goede stap om een indruk te krijgen van wat er 'leeft'.

Het als cliënt zoveel mogelijk regie hebben op het eigen leven is wellicht het belangrijkste punt waar de cliëntenraad zich volledig in kan vinden. De ervaringsdeskundigen spelen een belangrijke rol om hier samen met begeleiders, verwanten en anderen vorm en inhoud aan te geven.

'De cliënt is de klant en de klant is koning ...'

In de opstelling van het rapport wordt gebruik gemaakt van de structuur beschreven in:

Zo willen we werken
Wat waren we van plan
Wat hebben we gedaan
Wat staat ons te doen

Dit geeft een duidelijk beeld van de gestelde doelen en wat er goed en niet goed is gegaan. Wel mag dit nog wel wat uitgebreider worden weergegeven met meer punten en doelstellingen. Hierdoor wordt het rapport overzichtelijker en eenvoudiger te volgen.

Wel hoopt de cliëntenraad dat de gaten tussen de doelstellingen en behaalde resultaten meer gedicht worden. Als voorbeeld: het gat tussen het doel van het aantal geëvalueerde cliëntplannen (90%) en de behaalde evaluaties (63%) is (te) groot.

Een belangrijk onderdeel van de gehele kwaliteit is de inspraak van cliënten, voor meer medezeggenschap van boven naar beneden. De cliëntenraad maakt zich hard om dit traject te versnellen en op korte termijn van boven naar beneden, daar waar de zorg plaatsvindt, te kunnen realiseren.

Voor wat betreft de cijfers, komt het aantal kwesties bij de cliëntvertrouwenspersonen en de klachten redelijk beheersbaar over. Echter het aantal incidenten tussen medewerker en cliënt (MIC) is schrikbarend hoog.

Daarnaast is het aantal incidenten medewerkers (MIM) ook redelijk hoog.

Gentle Teaching is een mooie vorm om de relatie met de betrokken partijen te onderhouden. De cliëntenraad is zeer content dat dit organisatiebreed ingezet wordt.

Ook DVIE! (Dit vind ik ervan!) is een mooi instrument om de ervaring van de cliënten te meten.

Hoewel er voor medewerkers soms grote uitdagingen zijn om dit te verwezenlijken, kan de cliëntenraad de inzet zeer waarderen om deze feedback te verkrijgen.

De ontwikkeling van medewerkers is altijd een goede zaak, dit behoudt en verhoogt de kennis binnen de organisatie. Een kanttekening hierbij is het behoud van medewerkers. Immers daar waar geïnvesteerd wordt in kennis wil je dat ook behouden. De cliëntenraad mist hier wel een visie om de medewerkers binnen te houden. Dit mag tot één van de belangrijkste verbeterpunten worden benoemd in de professionalisering van Prinsensstichting.

De cliëntenraad realiseert zich dat dit een grote opgave is en dat dit niet alleen bij Prinsensstichting speelt.

Binnen de weergegeven participatiecirkel wordt terecht aangegeven dat cliënten en verwanten een belangrijke rol hebben in het organiseren, beslissen, adviseren et cetera.

Gezien de signalen vanuit cliënten en verwanten blijkt dat de praktijk niet altijd aansluit bij de plannen en dat vraagt daarom de nodige aandacht. Hier ligt nog wel wat werk voor wat betreft het uitwerken van de medezeggenschap door de hele organisatie heen, waarmee er wel voldaan kan worden aan het schema in de participatiecirkel.

Voor wat betreft teams in regie en de zelforganiserende teams constateert de cliëntenraad dat deze structuur niet overal goed werkt. Er ontbreekt hier zichtbaarheid en operationele sturing vanuit het management.

Reflecties, leren en verbeteren daar draait alles om. Scherp blijven en alles kritisch blijven bekijken is en blijft een doorlopend proces in onze ingewikkelde wereld vol met nieuwe uitdagingen om de zorg voor cliënten op pijl te houden en waar mogelijk te verbeteren. Laten we niet vergeten dat er heel veel goed gaat binnen Prinsensstichting en daar mag iedereen die betrokken is en hier aan meewerkt trots op zijn. Het krijgen van een gehandicapt kind overkomt je, met alle emoties en zorg binnen het gezin die daarbij komen kijken. Dan ben je blij met de hulp en zorg die een organisatie als Prinsensstichting kan bieden.

'Immers zonder cliënt, geen Prinsensstichting.'

De cliëntenraad is zeer content met de uitbreiding van nieuwe woningen en dagbestedingslocaties. Ook het gereedkomen van de speeltuin op het Kwadijkerpark, met de eerder gerealiseerde boerderij die zowel voor cliënten als voor buurtbewoners toegankelijk is zorgt hopelijk voor verbinding van de locatie met de buurt. Er staat een mooie organisatie die veel goeds brengt voor onze kinderen, broers, zusters, ouders en andere familieleden.

De cliëntenraad wil hierbij dan ook iedereen, met speciale vermelding van de vrijwilligers die hieraan meewerken, bedanken voor hun inzet en de geleverde kwaliteit van zorg.

Reflectie Raad van Toezicht

De commissie Kwaliteit Raad van Toezicht heeft de kwaliteitsrapportage op 26 april 2023 met het bestuur en de directieadviseur (bij afwezigheid van de directeur) van Prinsenstichting besproken. De commissie Kwaliteit stelt vast dat de kwaliteitsrapportage goed is opgebouwd en een goed beeld geeft. De rapportage is opgesteld vanuit het perspectief van een lerende organisatie. Geanticipeerd is op het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg. De rapportage is goed en prettig leesbaar. Het verdient aanbeveling om op onderdelen nog beter inzicht te geven door een aantal kwantitatieve gegevens toe te voegen.

Reflectie Ondernemingsraad

Onze indruk van het rapport is dat het prettig leesbaar is. Het geeft ons globale inzichten. De identiteit van Prinsenstichting is terug te vinden in het rapport. We missen echter nog steeds de punten die vorig jaar ook benoemd zijn met betrekking tot de vier pijlers van Prinsenstichting. Te weten: Zinvol werk, Zinvol leven, Solide organisatie en Deskundige partner. De OR zou graag in een volgend rapport meer meldingen onderbouwd met cijfers zien in het rapport. Waaronder de cijfers met betrekking van in- en uitstroom van medewerkers. Ook mist de OR in het huidige rapport de uitwerking en de reflectie van vorig jaar.



Externe visitatie

Op 30 maart 2023 heeft Esdégé-Reigersdaal ons gevisiteerd.

Vanuit Esdégé-Reigersdaal waren hierbij aanwezig: voorzitter centrale cliëntenraad, cliëntenraadslid, ondersteuner centrale cliëntenraad, lid ondernemingsraad, vakspecialist, orthopedagoog, senior ambulant begeleider, begeleider wonen, begeleider dagbesteding, senior begeleider, manager, kwaliteitsfunctionaris, bestuurssecretaris, bestuurder.

Vanuit Prinsenstichting waren hierbij aanwezig: twee ervaringsdeskundigen, coach ervaringsdeskundigen, lid van de medezeggenschapsraad, coach medezeggenschapsraad, lid van dagelijks bestuur cliëntenraad, begeleider wonen, begeleider dagbesteding, twee medewerkers van de vakgroep beweging, gedragsdeskundige, teamcoach, manager, directieadviseur.

Collegiale consultatie aan Prinsenstichting

Feedbackverslag van de cliënten en medewerkers van Esdégé-Reigersdaal naar aanleiding van het bezoek op 30 maart 2023.

‘Wij vonden het een waardevolle dag’

Faciliteiten

Vandaag hebben we een bezoek gebracht aan Prinsenstichting. Het hoofdkantoor bevindt zich op in een wijk waar cliënten wonen en waar dagbesteding gegeven wordt. Het bouwen van een woonwijk op het terrein is in volle gang. Straks wonen er mensen met en zonder beperking door elkaar heen en kan iedereen gebruik maken van de faciliteiten van Prinsenstichting. Het zwembad wordt nu al benut voor zwemlessen aan kinderen in de omgeving. Met het eetcafé ‘De Prins’ heeft Prinsenstichting de intentie om mensen in de woonwijk uit te nodigen.

We vonden de faciliteiten, zoals het zwembad en de muziekruimte prachtig, ruim opgezet en groot. De faciliteiten bevinden zich op het terrein, dit geeft geborgenheid en het is fijn om deze faciliteiten in eigen beheer te hebben

als organisatie. Tegelijkertijd vinden wij, vanuit Esdégé-Reigersdaal het juist een uitdaging om gebruik te maken van faciliteiten in de samenleving en zo integratie te bevorderen en plek in te nemen in de samenleving.

Organisatie

Prinsenstichting ervaren wij als een georganiseerde instelling, met een duidelijke indeling in de genoemde regio’s. De zes regioteams, geordend op doelgroep, hebben een ondersteunende rol aan de zelforganiserende teams. De zelforganiserende teams rapporteren vier keer per jaar aan de regioteams. De regioteams verzamelen expertise over de doelgroep en weten voor welke uitdagingen de zelforganiserende teams staan. Zij kunnen een uitwisseling van kennis stimuleren door het ene team te koppelen aan het andere team. Bijvoorbeeld de ouder wordende cliënt vraagt kennis over palliatieve zorg en een team die daar ervaren in is kan deze kennis overbrengen.

De beweging die is gekozen is die van topografische regio’s naar doelgroep regio’s. Wij maken die keuze op inhoud ook (expertiselijnen), maar niet op het niveau van bedrijfsvoering. De topografische regio’s en het community denken zijn meer in lijn met landelijke trends. Wij vragen ons af of jullie een spanning ervaren tussen interne en externe organisatie modellen en hoe jullie hiermee omgaan.

De zelforganiserende teams stimuleren de betrokkenheid van medewerkers. Het voordeel van zelforganiserende teams is dat de kwaliteiten van medewerkers goed naar voren komen en dat er veel ruimte is om mee te praten. Een risico is dat mensen die snel ondergesneeuwd raken in een team, buiten beeld blijven. Door de afstand van de manager van het team en het terugverwijzen naar de eigen verantwoordelijkheid, lijkt het ons lastig te bepalen wie wanneer beslissingen neemt. We vragen ons ook af of de problematiek in de samenwerking wel zichtbaar wordt.

Door de indeling in regio’s zien we dat er verbinding ontstaat tussen de teams, al hoorden we tijdens de visitatie dat medewerkers nog wel het eilandjes-gevoel ervaren.

De vijf domeinen waar per team aan gewerkt worden zijn helder en concreet en sluiten aan bij de werkvloer. De domeinen zijn aansprekend, goed te onthouden en makkelijk te vertalen naar de praktijk.

Professionaliseren

Wij zijn onder de indruk van de opleidingsmogelijkheden die Prinsenstichting biedt aan medewerkers. Het kwaliteitspaspoort wordt gebruikt om medewerkers uit te dagen zich te scholen en geeft direct ook inzicht welke kwaliteiten aanwezig zijn in een team. De verantwoordelijkheid van de teamontwikkeling ligt op deze manier bij de medewerkers.

We zien dat Prinsenstichting duidelijke keuzes maakt in het aannamebeleid, door bijvoorbeeld geen zij-instromers op de complexe intensieve zorglocaties aan te nemen. Zo wordt de kwaliteit van zorg geborgd omdat expertise rondom de doelgroep aanwezig is en enkel bekwame medewerkers de zorg verlenen.

Arbeidsmarkt

Ook bij Prinsenstichting is krapte op de arbeidsmarkt een thema. De inzet van pnil is nog laag vergeleken bij andere organisaties in de regio. Door de binding met de omgeving kiezen medewerkers sneller voor Prinsenstichting dan voor een andere organisatie. Mensen uit Purmerend zullen bijvoorbeeld niet snel in de file willen staan naar Amsterdam. De inzet op het behoud van medewerkers door bijvoorbeeld het aanbieden van de 2,5 jarige hbo-opleiding Social Work zien wij als een slimme manier om medewerkers te boeien en binden. Waar Esdégé-Reigersdaal inzet op het opleiden van mbo-geschoolden ligt de kracht van Prinsenstichting in het opleiden en behouden van hbo-geschoolden. Hierin kunnen we, als organisaties, iets voor elkaar betekenen.

Bij locatie de Schar in Schagen is het verloop groter. Daar komt de arbeidsmarktproblematiek duidelijker naar voren. De inzet om sterke teams te vormen en mensen via scholing aan

de organisatie te verbinden, biedt ook daar voordelen.

Ervaringsdeskundigheid

Wij hebben gesproken over ervaringsdeskundigheid en hoe je ervaringsdeskundigen het beste kunt inzetten. Ook wij zijn daar zoekende in. De ervaringsdeskundigen bij Esdégé-Reigersdaal worden vooral ingezet in participatiegroepen. Zij praten mee op thema’s als vervoer en infectiepreventie. Het betrekken van het cliëntperspectief levert voor de organisatie meerwaarde op. Dit zou wellicht ook een idee zijn voor Prinsenstichting. De cliënten van onze centrale cliëntenraad dachten dat ervaringsdeskundigen van Prinsenstichting vooral worden ingezet bij de praktische ondersteuning bij andere cliënten. Jullie gaven aan dat dit alleen gebeurt als cliënten dat willen. De cliënten van Esdégé-Reigersdaal pleiten ervoor dat er niet te veel activiteiten worden overgenomen door ervaringsdeskundigen. Juist die ongedwongen activiteiten, zoals samen koken of de afwas doen, zijn waardevol in de relatie tussen cliënt en begeleider.

Kwaliteitsrapport

Het kwaliteitsrapport is beknopt en overzichtelijk. Het puntsgewijze aangeven van de ambities en ontwikkelingen geeft een helder beeld en zet een duidelijk lijn uit voor de komende jaren. Het is mooi dat eerst de dialoog is gevoerd. Jullie geven zelf aan dat het de eerste keer is dat jullie op die manier input hebben opgehaald en dat cliënten en medewerkers het als waardevol ervoeren. Het inspireert ons om ook op deze manier de PDCA-cyclus vorm te geven en de principes van een lerende organisatie body te geven. We misten wel de context van de cijfers. We konden niet inschatten in hoeverre bijvoorbeeld het ziekteverzuim is gestegen of gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. Jullie beschreven in het rapport ‘Zo willen wij werken’, daarin misten we waarom jullie ervoor kiezen om zo te werken. Waar komt de keuze vandaan.

Tot slot willen teruggeven dat we het waardevol vonden om deze dag met jullie op te trekken. We hopen dat we in contact kunnen blijven om van jullie te leren in de onderwerpen die ons aanspreken.



Team organisatiestaf Beleid en Kwaliteit
Postbus 123, 1440 AC, Purmerend

E-mail: stafbureau@prinsensichting.nl
Telefoonnummer: 0299 459 200

www.prinsensichting.nl