

Jaarverslag 2019



Stichting
PROV
Jeugd en Gezin

Intro jaarverslag 2019

Dit jaarverslag over 2019 is oorspronkelijk een directiebeoordeling dat opgesteld is door Alice Zendman op 31 december 2019. Deze directiebeoordeling is door haar opgesteld om vast te stellen of Stichting PROV Jeugd en Gezin beschikt over een adequaat kwaliteitsmanagementsysteem. De grondslagen voor deze management review zijn:

- Kwaliteitsmodel Instituut Nederlandse Kwaliteit
- HKZ-certificatieschema GGZ: 2015



Stichting PROV Jeugd en Gezin

Opgericht op 20 februari 2013

Lindengracht 23a

1716 DD Opmeer

0226 355 506

www.stichtingprovjeugdengazin.nl

info@stichtingprovjeugdengazin.nl

De volgende onderdelen worden beschreven

Jaarrekening	3
Leiderschap	4
Beleid en strategie	4
Management van medewerkers	5
Management van middelen	6
Management van processen	6
Zorg Risico inventarisatie en -evaluatie	6
Waardering door medewerkers	7
Waardering door cliënten	8
Waardering door de maatschappij (met name ketenpartners)	8
Kansen en risico's	9
Eindresultaat	10
Verbeteren en vernieuwen	10
Eindconclusie	11

Jaarrekening

Staat van baten en lasten 2019

Lasten		Baten	
Loonkosten	688,702	Omzet	981,651
Huisvesting	67,008	Subsidies	1,635
Algemene kosten	166,591	Donaties	0
Uitbesteed werk	50,696		
Batig saldo	10,289		

Balans 31-12-2019

Activa		Passiva	
Materiële vaste activa	39,964	Crediteuren	3,205
Debiteuren	192,496	Overige kortlopende verplichtingen	297,203
Overige vorderingen	47,800	Eigen vermogen	25,874
Bank	46,022		
	326,282		326,282

Toelichting baten en lasten:

Loonkosten	Betreffen de personeelslasten van 24 (part-time) medewerkers van de Stichting (16 FTE). Deze medewerkers richten zich 100% op de doelgroep van de Stichting.
Huisvesting	De Stichting huurt een deel van 2 panden in Opmeer van waaruit de activiteiten worden ondernomen.
Algemene kosten	Dit zijn onder andere kosten voor fondsenwerving en publicatie van de Stichting gegevens in de lokale gemeentegids. De bestuurders ontvangen uitsluitend een onkostenvergoeding (in 2019 totaal 57 Euro).
Uitbesteed werk	Een deel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd door derden (zzp-ers).
Omzet	Dit betreft in 2019, 43 cliënten.
Donaties	Geen

Toelichting Balans

Materiële vaste activa	Inventaris en vervoersmiddelen.
Debiteuren	Nog te ontvangen vergoedingen.
Overige vorderingen	Vooruitbetaalde pensioenpremie en nog te factureren omzet .
Crediteuren	Nog te betalen leveranciers.
Overige kortlopende verplichtingen	Personeelsgerelateerde verplichtingen alsmede voorzieningen voor te betalen kosten.

Leiderschap

Voor Stichting PROV Jeugd en Gezin is 2019 een jaar vol ontwikkelingen geweest. De voorzitter van het bestuur legt steeds meer van haar taken neer. Geheel terugtreden is in 2019 nog niet gelukt. De taken waarvoor zij zich gesteld heeft gezien in 2019 zijn o.a. de controles en proactief bevorderen van de continuïteit van de organisatie in brede zin van het woord. De leidinggevende heeft kans gezien om met het gehele team en de ZZP'ers zorginhoudelijk de dagelijkse continuïteit te waarborgen en dat is reden dat de voorzitter voor dat gedeelte wel volledig is teruggetreden.

In 2019 is sprake geweest van een uitstroom van personeel. Drie langdurige zieke medewerkers hebben op eigen initiatief afscheid genomen. Daarnaast heeft de organisatie moeten besluiten om bij twee medewerkers niet over te gaan tot het aanbieden van een vast contract. Twee, niet zieke medewerkers hebben ontslag aangeboden om eigen redenen. Meerdere tijdelijke contracten zijn omgezet naar vaste contracten. Enkele contracten zijn uitgebreid qua uren. Vervanging van de met ontslag gegane medewerkers is niet aan de orde geweest omdat het noodzakelijk was om het evenwicht tussen beschikkingen en het aantal medewerkersuren beter in balans te brengen.

De administratie, de urenregistratie en de facturering is in 2019 nog onvoldoende gekomen tot de gewenste optimalisatie. Er zijn meerdere gesprekken geweest met alle partijen die hierbij betrokken zijn en het besluit van het Bestuur wordt in de loop van het derde kwartaal van 2019 genomen om actief op zoek te gaan naar een partner die deze werkzaamheden op een hoger en vooral betrouwbaarder niveau kan brengen. Het betreft vooral waarborging continuïteit en voortdurend van inzicht zodat gekomen kan worden tot de juiste sturingsmogelijkheden.

De beleidsmedewerker is vanaf september 2019 niet meer werkzaam voor de stichting. Haar taken zijn overgenomen door het kwaliteitsteam bestaande uit: de vertrouwenspersoon voor de medewerkers, de facilitair manager, een casemanager en de leidinggevende.

In 2019 is sprake van een verdere professionalisering waarbij de efficiëntie en daarmee de effectiviteit van de zorg verder zijn toegenomen.

De verduidelijking in rolverdeling en processen zorgt er naar verwachting voor dat taken niet dubbel gedaan worden, en er niet meer energie en capaciteit dan nodig is uitgaat naar het volgen van regels en protocollen. Hiermee wordt beoogd zo optimaal mogelijk tijd beschikbaar te hebben voor de cliënten.

Beleid en strategie

In 2019 is binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin het KMS verder geïmplementeerd. Qbase is toegevoegd en wordt gebruikt om meldingen in te zetten. Het gaat hier om incidentmeldingen, jaarplanning en andere te ondernemen acties. Eind 2019 is voor de stichting PROV de mogelijkheid ontworpen en geïmplementeerd om risico taxaties in te brengen.

Het kwaliteitsteam bewaakt alle componenten die nodig zijn voor het leveren van uitstekende kwaliteit zorg. Alle actuele protocollen en procedures worden vastgelegd in het KMS. Bij indiensttreding krijgen alle medewerkers toegang tot het systeem wat bijdraagt in de transparantie

van de werkwijze van de Stichting en inzicht verschaft in het gebruik van procedures en protocollen. In 2019 zijn de medewerkers door middel van informatiebijeenkomsten en individuele instructie verder bekend gemaakt met de werking van het systeem. Het KMS is voorzien van autorisatie levels zodat alleen die informatie die van belang is voor de medewerker toegankelijk is en vertrouwelijkheid gewaarborgd blijft.

Het HKZ-certificaat is door DNV-GL verlengd in mei 2019. Door middel van interne – en externe audits worden de verbeterlagen regelmatig gescreend. Eventueel uit te voeren verbeterpunten worden opgenomen in een verbeterregister. Het kwaliteitsteam monitort de voortgang van de openstaande punten.

Management van medewerkers

Binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin is in 2019 een verloop van personeel geweest. Door de professionaliseringslag heeft een verschuiving in het takenpakket plaatsgevonden waar vooral de MBO medewerkers in eerste instantie moeite mee hadden. Dit proces verloopt nu naar redelijke tevredenheid. Stichting PROV Jeugd en Gezin wil op voorzichtige wijze nagaan of het management meer Bottom-up gericht kan worden ingericht.

Het ziekteverzuim percentage ligt beneden het landelijk gemiddelde. Eind 2019 is nog één medewerker gedeeltelijk langdurig ziek na zwangerschapsverlof.

Het functioneren van medewerkers wordt vastgelegd in de vorm van een evaluatiegesprek. In dit gesprek worden de in de cao verplicht gestelde punten meegenomen. Verder wordt gekeken naar hetgeen beter gaat, hetgeen nog verbetering behoeft, de opleidingswensen en hetgeen de medewerker zelf nog in wil brengen. Dit gesprek vindt twee keer per jaar plaats. Het gesprek wordt afgenomen door de leidinggevende. Indien de medewerker het wenst kan de medewerker de vertrouwenspersoon of iemand anders er bij uitnodigen. Vanuit de werkgever wordt pro-actief aangestuurd om de kennis en kunde door middel van een eigen opleidingsplan op peil te houden of verder door te ontwikkelen. Naast de bestaande verplichte cursussen binnen de Stichting, kunnen de medewerkers zich zo ontwikkelen in een richting die voor henzelf aantrekkelijk en haalbaar is. Hierdoor kan de professionaliteit, continuïteit en veiligheid gewaarborgd blijven binnen de organisatie.

Per 1 januari 2018 is door het bestuur de gehele cao Sociaal werk ingevoerd. Met een inhaalcorrectie is dit met terugwerkende kracht voor alle medewerkers en ex medewerkers gerealiseerd met als startdatum de start van de werkzaamheden door Stichting PROV Jeugd en Gezin, t.w. Augustus 2014.

In 2019 lag de dagelijkse leiding ook bij de leidinggevende. De leidinggevende wordt hierin ondersteund door het kwaliteitsteam, 3 WO/HBO+ SKJ casemanagers en twee HBO SKJ geschoolde pedagogen die in opleiding zijn tot casemanager. De casemanagers worden bij de dagelijkse begeleiding en ondersteuning van de cliënten ondersteund door HBO - en MBO gediplomeerde collega's. Binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin wordt ruimte geboden aan stagiaires om werkervaring op te doen. De medewerkers van Stichting PROV worden ondersteund door vrijwilligers die groepsactiviteiten ondersteunen.

Management van middelen

Stichting PROV Jeugd en Gezin beschikt over 2 locaties: de Lindengracht 23a en de Koninginneweg 22-24, beiden gelegen in Opmeer. Op beide locaties vinden activiteiten plaats ter bevordering van de zelfstandigheid van de cliënten. Sinds augustus 2019 wordt er van de logeerfaciliteit aan de Koninginneweg gebruik gemaakt. De transitie naar laagdrempelige zorg met de mogelijkheid van begeleid wonen verloopt voorspoedig. De vergunningen om dit te doen zijn in 2019 rond gekomen.

De ZorgRie wordt binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin gemonitord door het kwaliteitsteam in samenspraak met het Bestuur. Eventuele verbeteringen naar aanleiding van deze inventarisatie worden opgenomen in het verbeterregister.

Management van processen

Onderwerp	Sub-onderwerp
Meldingen	Afhandeling
Functioneren medewerkers	Beoordelingsmatrix
	Medewerker tevredenheids-onderzoek
Opleiding	Jaarplan
Cliënttevredenheid	Evaluaties
Cliëntveiligheid	Zorgdossier

Alle processen worden intern onderzocht, gemonitord en daar waar nodig bijgesteld. Ook tijdens de interne- en externe audit worden verbetermaatregelen aangereikt. Deze worden opgenomen in het Qbase verbeterregister.

Zorg risico inventarisatie en -evaluatie

In mei 2019 is de Zorg risico inventarisatie en – evaluatie voor zowel het pand aan de Koninginneweg als aan de Lindengracht uitgevoerd door de beleidsmedewerker en de facilitair manager. Deze inventarisatie leidt naar verbeterpunten. Deze zijn inmiddels allen opgepakt en uitgevoerd. Te denken valt aan het aanpassen van de plattegronden, het inplannen van onderhoud aan airco's, brandbestrijdingsmiddelen, het vastleggen van het ziekteverzuim protocol, het vastleggen van de taken van de preventiemedewerkers, de BHV-taken etc. Voorop bij het maken staat de veiligheid van cliënt en medewerker. De actiepunten worden overlegd met de leidinggevende en de voorzitter van het bestuur en gezamenlijk wordt gekeken naar de beste oplossing voor het probleem.

Waardering door medewerkers

In november 2019 is een Medewerkerstevredenheid onderzoek gehouden. 95% van de medewerkers en stagiaires heeft deze ingevuld. 20% van de medewerkers zijn van het OV afhankelijk bij de Stichting te komen. Zij ervaren de bereikbaarheid als matig. De telefonische bereikbaarheid wordt door iedereen goed of uitstekend gescoord.

De secundaire arbeidsvoorwaarden worden door 60% als goed ervaren. Iedereen vindt de flexibiliteit van de organisatie bij persoonlijke omstandigheden goed tot uitstekend. Het oog voor het algemeen welzijn van de medewerkers wordt door 70% van de ondervraagden als goed bestempeld. De loopbaanontwikkelingsmogelijkheden worden door 85% als goed ervaren.

Iets meer dan de helft (60%) beoordeelt de werkdruk als zijnde in balans. De overige medewerkers ervaren een hoge werkdruk waar het gaat om het behalen van deadlines. 70% van de ondervraagden beoordeelt het aantal taken als goed tot uitstekend. 70% vindt de uitleg bij nieuwe taken uitstekend. De collegialiteit wordt van slecht tot uitstekend beoordeeld. Het merendeel (80%) van de medewerkers scoort dit onderdeel goed. De algemene samenwerking wordt door 70% als goed ervaren. De algemene sfeer wordt door 85% als goed of uitstekend beoordeeld.

De aandacht van de organisatie voor grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer wordt door 75% als goed of uitstekend ervaren. De sfeer ten opzichte van cliënten vindt men goed tot uitstekend. En 75% van de medewerkers voelt zich thuis bij de organisatie en heeft in zijn algemeenheid een goed gevoel bij de organisatie. De inhoudelijkheid van het werk wordt door 90% als passend ervaren. De ontwikkelingsmogelijkheden binnen de functie of het bedrijf worden over het algemeen als goed ervaren. 85% van de ondervraagden vindt dat hun capaciteiten tot hun recht komen. Het aantal overlegmomenten wordt door 75% als goed of uitstekend ervaren.

75% ervaart de waardering van het welzijn van de cliënten als goed tot uitstekend. 65% ervaart de raadpleging door de leidinggevende voor zaken die voor hen van belang zijn als goed. 100% van de medewerkers geeft aan de Stichting PROV aan te bevelen bij derden.

In het aankomend jaar is het van belang om de vraagstelling in het MTO rondom het gesprek aangaan met leidinggevende of vertrouwenspersoon uitgesplitst wordt naar discipline zodat er een objectief beeld ontstaat over de ontwikkeling hierin. In het eerste kwartaal van 2020 zullen leidinggevende en het Bestuur in gezamenlijkheid acties formuleren welke inspelen op de uitkomsten van het MTO.

Waardering door cliënten

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt nog afgenomen en is in 2019 anders van opzet dan de jaren ervoor. In 2018 is het formulier samen met de cliënten afgenomen en was de response relatief hoog. In 2019 is het formulier meegegeven en is de response een stuk lager.

De cliëntenraad komt minimaal 4x per jaar samen en wordt nauw betrokken bij alle veranderingen binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin. De raad wordt van alle ontwikkelingen binnen de Stichting op de hoogte gehouden. In 2019 zijn 2 ouders toegetreden tot de cliëntenraad.

Op de vrijdagmiddagen is een start gemaakt om het gesprek aan te gaan met cliënten over wat de cliënten belangrijk vinden bij de stichting.

In het eerste kwartaal van 2020 zullen leidinggevende en het Bestuur in gezamenlijkheid acties formuleren teneinde wensen c.q. ideeën van cliënten op een positief, constructieve wijze te toetsbaar te registreren en deze maandelijks bespreekbaar te maken met ieders casemanager. Het resultaat van het toetsbaar registreren kan binnen de cliëntenraadvergadering ter sprake gebracht worden. Hiermee is de cliëntenraad nog meer op de hoogte van de stem van de cliënt en op de hoogte op welke wijze wordt ingespeeld op de wensen c.q. ideeën van de cliënten.

Waardering door de maatschappij (m.n. ketenpartners en overige stakeholders)

Stichting PROV Jeugd en Gezin wordt door meerdere stakeholders gezien als een organisatie met een zeer bijzonder product welke elders in de markt niet te verkrijgen is. Zij waarderen de Stichting en spreken naar de medewerkers uit tevreden tot zeer tevreden te zijn over de samenwerking. In 2019 is breed ingezet door leidinggevende, casemanager en facilitair manager op het verbreden van de kennis in de markt over ons zorgaanbod. Dat heeft inmiddels geleid tot 3 nieuwe aanmeldingen. In 2019 is nogmaals geprobeerd de waardering van ketenpartners voor de stichting op papier te meten. Hierop is nog geen 50% retour ontvangen. De instuur termijn is verlengd zodat de casemanagers tijdens caseload gesprekken nog informeel hierop terug kunnen komen.

Kansen en risico's

Vanuit de visie en missie van Stichting PROV Jeugd en Gezin wordt het belang van de cliënt voorop gesteld. Als beschikkingen zijn verlopen wordt de zorg zoveel mogelijk gecontinueerd. Hierbij loopt de Stichting een financieel risico. Er moet voor worden gewaakt dat beschikkingen op tijd verlengd worden en de dekking van de zorgbeschikking moet continu gemonitord worden. Merkbaar is dat de gespecialiseerde medewerkers bij de Gemeenten vervangen worden door minder ervaren mensen. Hierdoor is met grote regelmaat veel overtuigingskracht nodig om te doordringen van de noodzaak voor zorg, om zo de geldstromen op gang te brengen en te houden. Bezuinigingen op tarieven en aantal uren of zwaarte van begeleiding zijn merkbaar. Niet zelden komt het voor dat een beschikking pas enkele maanden (of langer) na het aflopen van de vorige wordt afgegeven. Er zijn lange wachttijden merkbaar bij de afhandeling van de aanvragen en verlengingsaanvragen.

Op organisatorisch gebied dienen steeds de risico's in kaart te worden gebracht en meldingen tijdig gemaakt te worden om de organisatie te beschermen bij calamiteiten. Onze kansen liggen in het naar buiten toe profileren waar we goed in zijn tijdens gesprekken met externe partijen. Wij bieden een vorm van kleinschalige, veelal individuele zorg die niet veel geboden wordt in de regio. Zowel ambulante als op locatie zijn wij inzetbaar om de meest passende zorg te bieden die op dat moment nodig is. Hiermee kunnen wij een cliëntèle bedienen die nergens anders terecht lijken te kunnen. Gebruikmakend van ons netwerk kunnen we nagenoeg alle ondersteuning en begeleiding bieden die nodig is.

Zowel kansen als risico's liggen in het aanstaande vertrek van de voorzitter van het Bestuur. Haar directe leidinggevende taken op de dagelijkse zorg zijn in 2018 volledig neergelegd. De daaraan gekoppelde taken en verantwoordelijkheden zijn neergelegd bij de leidinggevende. Kansen die hierin benut zijn kunnen gevonden worden in de wijze van functioneren van het kwaliteitsteam waardoor er meer draagvlak voor de zorginhoudelijke taken alsmede het naleven van wet- en regelgeving een risicovermindering voor de Stichting heeft gerealiseerd.

Op afstand zal de voorzitter beschikbaar blijven voor het delen van kennis en kunde om zo de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Het verder vormgeven en vastleggen van protocollen en beleid vergt veel tijd en ervaring, maar biedt kansen voor duidelijkheid en ontwikkeling. Er ontstaat een beter bewustzijn van wat de Stichting betekent voor de medewerkers, cliënten en omgeving. De medewerkers worden meer betrokken bij de werkprocessen waardoor men betrokken is en blijft bij Stichting PROV en haar visie en missie. In 2020 zal een nieuwe meerjarenplan opgesteld moeten worden. Om de medewerkers hierin te betrekken zal een werkgroep geformeerd worden. Op die manier wordt geprobeerd het risico onder de medewerkers op weerstand bij veranderingen zo minimaal mogelijk te houden. Aan de cliëntenraadvertegenwoordigers alsmede aan de medewerkers- en cliëntvertrouwenspersonen zal worden gevraagd om in de werkgroep te participeren.

In 2019 is het kwaliteitsmanagementsysteem verder gevuld en in gebruik genomen onder leiding van de medewerkers van het kwaliteitsteam.

Eindresultaat

Stichting PROV Jeugd en Gezin is tevreden over de geboden cliëntenzorg in 2019. Het EPD wordt voor de verslaglegging en opvolging goed tot uitstekend gebruikt. De urenregistratie en de facturering verloopt nog niet optimaal omdat het resultaat qua urenregistratie niet of onvoldoende een beeld geeft van de werkelijkheid. De goede aansluiting tot een correcte facturering ontbreekt daarmee zodat controle en herstel veel tijd vergt.

Door gesprekken met stakeholders is er in meerdere situaties vooruitgang geboekt. Voor wat betreft de facturering en de administratie zal in de loop van het eerste kwartaal 2020 optimaliseringsacties worden geformuleerd. Gesprekken hiervoor zijn in de loop van 2019 opgestart en hebben inzicht en mogelijkheden onder de aandacht gebruikt.

Het KMS wordt uitstekend gebruikt en regelmatig ingezien door medewerkers. De medewerkers zijn in bijeenkomsten en tijdens individuele sessies geïnformeerd.

Het blijft nodig om procedures en protocollen alsmede beleid en leiding verder te professionaliseren en te implementeren binnen de organisatie teneinde verantwoorde zorg te kunnen blijven leveren in de toekomst.

Verbeteren en vernieuwen

De registratie van de uren en de verwerking en rechtvaardiging ervan, is met behulp van het in gebruik nemen van het EPD inzichtelijker geworden, echter nog zeker niet optimaal te noemen. Het EPD moet vooralsnog vooral als een geavanceerde tijdregistratie. Het komend jaar zal gewerkt worden aan het optimaliseren van uren, waarbij ook in het dossier duidelijk wordt gemaakt welk uursoort feitelijk wordt gegeven en hoe de geregistreerde tijd/uursoort per individu 'gelezen' moet worden.

In het dossier zal in het komend jaar meer aandacht zijn voor het ook registreren van de motivatie van beslissingen omtrent het inzetten van zorg. Hierbij hoort ook het tijdig inschatten van afschalen dan wel opschalen van de in te zetten zorg, alsmede het hierover tijdig en adequaat communiceren met de relevante, externe betrokkenen.

Met het gebruik van het EPD is er een centraal overzicht van de voortgang van cliënten. De doorlooppprocedure bij het vervallen van beschikkingen wordt via dit systeem vastgelegd en zal in 2020 nog doelmatiger en efficiënter gaan verlopen.

Met het in gebruik nemen van het KMS is de digitalisering verder vormgegeven. De procedures zijn voor elke werknemer te raadplegen waardoor de transparantie binnen de Stichting toe is genomen. Er zijn nog grote stappen te behalen in het werken met het systeem. In 2019 is ook het Q-base programma in gebruik genomen. Hiermee is een centrale, beveiligde omgeving voor meldingen en inzicht in de voortgang van Stichting PROV.

Eindconclusie

Voor Stichting PROV Jeugd en Gezin was 2019 een jaar waarin zij voor de uitdaging stond passende ondersteuning en begeleiding te bieden tegen de stroom van bezuinigingen in. Daarnaast heeft er een verdere herverdeling van taken en verantwoordelijkheden plaatsgevonden. Ondanks deze ontwikkelingen is de cliëntpopulatie redelijk stabiel gebleven en is er rust ontstaan op de werkvloer. In 2020 verwachten wij met de medewerkers een meerjarenbeleidsplan te kunnen schrijven en de daaruit voortkomende stappen te kunnen implementeren. Het ontwikkelen en vastleggen van werkprocessen en protocollen verdient voortdurende aandacht van alle medewerkers. Het kwaliteitssysteem dat is opgezet voldoet momenteel aan de eisen en verwachtingen van de organisatie. De komende jaren wil Stichting PROV Jeugd en Gezin het KMS en EPD verder inzetten om de organisatie professioneler, doelmatiger, efficiënter en effectiever te laten werken.