



Jaarverslag 2018



Stichting
PROV
Jeugd en Gezin

Intro jaarverslag 2018

Dit jaarverslag over 2018 is oorspronkelijk een directiebeoordeling dat opgesteld is door Alice Zendman op 31 december 2018. 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 managementreview 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	7
Waardering door medewerkers	8
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 2018

Lasten		Baten	
Loonkosten	492.771	Omzet	965.030
Huisvesting	72.904	Donaties	0
Algemene kosten	84.789		
Uitbesteed werk	301.169		
Batig saldo	13.397		

Balans 31-12-2018

Activa		Passiva	
Materiële vaste activa	43.452	Crediteuren	18.191
Debiteuren	215.803	Overige kortlopende verplichtingen	280.395
Overige vorderingen	23.145	Eigen vermogen	15.584
Bank	31.770		
	314.170		314.170

Toelichting baten en lasten:

Loonkosten	Betreffen de personeelslasten van 24 (parttime) medewerkers van de Stichting (17 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 2018 totaal 141 Euro)
Uitbesteed werk	Een deel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd door derden (zzp-ers).
Omzet	Dit betreft in 2018 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 2018 een jaar vol ontwikkelingen geweest. De voorzitter van het Bestuur heeft haar rol binnen de dagelijkse leiding vanaf augustus 2018 in steeds grotere mate in handen gelegd van derden en zal dit in zijn geheel neerleggen per einde april 2019. Zij zal voorzitter blijven van het Bestuur en op vaste tijden beschikbaar zijn voor advies. Zij zal gemiddeld enkele dagen per maand fysiek aanwezig zijn op de werkvloer. Om deze transitie mogelijk te maken zonder verlies van kennis en kwaliteit zijn in 2017 casemanagers en in 2018 een beleidsmedewerker en een leidinggevende aangenomen. De nieuwe functies met bijbehorende rolverdeling zorgen voor een doelmatige indeling van talenten en uren.

De beleidsmedewerker houdt zich bezig met het borgen van de protocollen en procedures en doet hiertoe voorstellen aan leidinggevende en Bestuur. Zij ondersteunt de leidinggevende en belegt, in samenspraak met de leidinggevende, waar nodig informatiebijeenkomsten. Het aanstellen van een leidinggevende als centraal aanspreekpunt heeft onder meer geleid tot een efficiënte en overzichtelijke situatie in de dagelijkse gang van zaken. De organisatie kan zich doelmatig inzetten voor de directe zorg voor de cliënten. In de aankomende tijd zal de efficiëntie en daarmee de effectiviteit van de zorg naar verwachting nog verder toenemen.

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.

Beleid en strategie

In 2018 is binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin het KMS verder geïmplementeerd. De beleidsmedewerker is samen met de vertrouwenspersoon, de facilitair medewerker en een casemanager onderdeel van het Kwaliteitsteam. Dit kwaliteitsteam bewaakt alle componenten die nodig zijn voor het leveren van uitstekende kwaliteit zorg. Het kwaliteitsteam zorgt ervoor dat alle actuele protocollen en procedures vastgelegd worden 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 zal er nog meer gewerkt gaan worden met het KMS en zullen de medewerkers door middel van informatiebijeenkomsten nog beter bekend gemaakt worden met het systeem. Door bewustwording van protocollen en procedures kan de kwaliteit van de Stichting beter gewaarborgd worden. 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 verlengd in mei 2018. 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. In 2019 zal er een externe audit plaats vinden voor de verlenging van dit certificaat.

In 2017 heeft Stichting PROV bezoek gehad van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De aanbevelingen van de IGZ heeft de Stichting ter harte genomen. In 2018 zijn vanuit deze aanbevelingen verdere wijzigingen in beleid uitgevoerd. Er is een duidelijker beeld ontstaan van de mogelijkheden en grenzen van wat Stichting PROV wil en kan uitdragen. Het onderzoek van de Inspectie is naar tevredenheid afgerond.

Management van medewerkers

Binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin is in 2018 een verloop van personeel geweest. De hoofdoorzaak hiervan was gelegen in onrust door een herstructurering in het management van de Stichting. Dit verloop heeft zijn weerslag gehad op de medewerkers. Met het aantrekken van iemand die de dagelijkse leiding op zich heeft genomen is de organisatorische rust grotendeels weergekeerd waardoor de medewerkers meer rust ervaren.

In 2018 zijn 3 medewerkers langdurig ziek geworden. Waaronder 1 medewerker die onder de UWV Wajong valt en 1 medewerker met zwangerschap gerelateerde klachten. Deze laatstgenoemde heeft tijdens haar ziekteverlof nog veel ondersteuning en begeleiding geboden om collega's te ondersteunen. Het verzuimpercentage van de Stichting ligt beneden het gemiddelde. De re-integratie trajecten van de medewerkers zijn ingezet en de verwachting is dat allen vanaf begin 2019 hun begeleidingstaken langzaam kunnen gaan uitbreiden.

Het functioneren van medewerkers wordt vastgelegd in de vorm van een beoordelingsmatrix. De medewerker wordt beoordeeld op het functioneren in verschillende categorieën, waarbij ook ruimte is voor eigen input. In oktober 2018 zijn de meest recente beoordelingsmatrixen afgenomen. Hier zal in april 2019 een vervolg aan gegeven worden. De leidinggevende zal dit gesprek voeren met de medewerker in het bijzijn van de vertrouwenspersoon, beleidsmedewerker of voorzitter van het Bestuur. Dit jaar zal een start gemaakt worden met het op peil houden van de kennis door middel van een eigen opleidingsplan. Naast de 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. Alle medewerkers leveren voor eind januari 2019 een opleidingsplan in.

In vervolg op het in 2017 ingezette traject van invoering van de cao Sociaal Werk is door het Bestuur in december 2018 besloten de nog overgebleven onderdelen in te voeren per 1 januari 2019. In 2018 zijn de arbeidscontracten onder leiding van een externe partij aangepast aan de cao-verplichtingen.

Binnen Stichting PROV Jeugd en Gezin heeft de leidinggevende de dagelijkse leiding. De leidinggevende wordt hierin ondersteund door het kwaliteitsteam, 4 casemanagers en 2 casemanagers in opleiding die ieder hun eigen caseload hebben. 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

In 2018 kon Stichting PROV Jeugd en Gezin over 2 locaties beschikken: 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.

In 2017 en 2018 waren beide locaties mede in gebruik als acute woon-zorg bestemming. De transitie naar een instelling die bewust kiest voor (vaak langdurige) laagdrempelige zorg, waaronder zo nodig ook begeleid wonen een plaats heeft, verloopt goed. Voor noodgevallen is er een telefoonnummer in het leven geroepen dat nog steeds 24/7 beschikbaar is voor cliënten. Door de cliënten te verdelen over beide locaties wordt geprobeerd op beide locaties zoveel mogelijk de rust te waarborgen zodat op een doelmatige, efficiënte en effectieve wijze ondersteuning en begeleiding geboden kan worden. De cliënten worden hierdoor ook getraind in het omgaan met veranderingen en het zich fysiek verplaatsen tussen locaties. In 2019 zal voor de locatie Koninginneweg geprobeerd worden een officiële woon-zorg bestemming te krijgen, zodat daar verdiepende activiteiten rondom verzelfstandiging kunnen worden ondernomen.

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

Management van processen

Onderwerp	Sub-onderwerp	Score
Meldingen	Afhandeling	Op verzoek van de Inspectie is een melding uit november 2017 in 2018 nader onderzocht en gerapporteerd. De inspectie heeft de genomen beslissingen goed geacht.
Functioneren medewerkers	Beoordelingsmatrix	99% gehouden
	Medewerker tevredenheids-onderzoek	In 2018 is het MTI opnieuw vormgegeven om de meetbaarheid te bevorderen. De onderzoeken zijn eind 2018 uitgereikt en zullen in Q1 van 2019 door de vertrouwenspersoon verwerkt worden.
Opleiding	Jaarplan	Voor eind januari 2019 komt iedere medewerker met een persoonlijk opleidingsplan
Cliënttevredenheid	Evaluaties	In 12-2018 en 01-2019 zijn deze onderzoeken afgenomen door de begeleiding. Hiermee wordt beoogd dat de respons groter is. Evaluatie volgt in Q1 2019.
Cliëntveiligheid	Zorgdossier	Bij elke cliënt wordt tijdens de intake ingezoomd op risico's. Daar waar een risico aanwezig is, wordt een doel in het zorgplan geformuleerd. Echter pas na het opbouwen van de vertrouwensrelatie is er beter zicht op de volledige problematiek. Dagelijks wordt een inventarisatie gemaakt van mogelijke risico's bij cliënten.

Alle processen worden tegen het licht gehouden intern en tijdens de interne en externe audit. Alle mogelijke verbetermaatregelen die voortkomen uit de audits zullen worden opgenomen in het verbeterregister en verwerkt.

Waardering door medewerkers

In december 2018 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. De conclusies hiervan zijn op het moment van schrijven nog niet bekend.

Waardering door cliënten

Naar aanleiding van eerdere cliënttevredenheidsonderzoeken in 2016 en 2017 waarbij de respons rond de 20% lag, is er een nieuw onderzoeksformulier ontwikkeld. In december 2018 zijn deze aan de cliënten uitgereikt en deels in aanwezigheid van een begeleider ingevuld. De conclusies hiervan zijn op het moment van schrijven nog niet bekend. Wel is al zichtbaar dat de respons op deze wijze groter is. Voor een onafhankelijke inventarisatie van de cliënttevredenheid is een account aangemaakt bij Zorgkaart Nederland. Hier kan eenieder een cijfer geven aan verschillende aspecten van het contact met Stichting PROV. In 2019 zal in het najaar nogmaals het cliënttevredenheidsonderzoek uitgedeeld worden, daarnaast zal elk van onze contacten gevraagd worden een review in te vullen op Zorgkaart Nederland.

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 2018 zijn er beslissingen voorgelegd betreffende de uitfasering van de voorzitter als zorgcoördinator, het introduceren van een leidinggevende en daarmee waarborgen van de veiligheid van de cliënten, de continuïteit van de zorg en behoud van de visie en missie van de organisatie. Daarnaast waren er beslissingen te nemen betreffende het inbrengen van de CAO. In 2019 zullen opnieuw volwassen cliënten of hun verzorgers gevraagd worden deel te nemen in de cliëntenraad.

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. Gemerkt wordt dat niet iedere stakeholder volledig op de hoogte is van hetgeen de Stichting doet, maar door de gesprekspartners vanuit de Stichting wordt dit actief opgepakt en wordt aan ketenpartners en stakeholders uitgelegd dat wij alle begeleiding en ondersteuning kunnen bieden die nodig is binnen een systeem of voor het welzijn van een cliënt. In 2018 is het niet succesvol gebleken een onderzoek onder de ketenpartners om de waardering op papier te meten uit te zetten. Door toename van de tijdsdruk bij de ketenpartners is onvoldoende tijd aandacht beschikbaar om te besteden aan een onderzoek op papier. De tevredenheid wordt door de betreffende medewerker van Stichting PROV Jeugd en Gezin verbaal gemeten tijdens contact momenten. Een overzicht hiervan is te vinden in het stakeholdersoverzicht.

Kansen en risico's

Vanuit de visie en missie van Stichting PROV Jeugd en Gezin wordt het belang van de client 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 werkers bij de Gemeenten vervangen worden door minder ervaren mensen, waardoor er regelmatig overtuigingskracht nodig 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.

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. Er worden in 2019 duidelijkere tijdlijnen uitgezet en analyses uitgevoerd, waarop verbeteringen kunnen worden geïmplementeerd. Hierdoor kan tijdige signalering van risico's en opvolging hiervan gestructureerd verlopen.

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 als directe leidinggevende en zorgcoördinator. De kansen bestaan daarin dat de Stichting door het verdelen van taken en verantwoordelijkheden een risicovermindering voor de Stichting heeft bewerkstelligd. 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 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 zich meer betrokken gaat voelen bij Stichting PROV en haar doelen.

Het verdelen van de taken en vastleggen van beleid betekent dat er veranderingen zijn, wat flexibiliteit vergt van de medewerkers op alle niveaus. Dit kan een risico vormen welk wij proberen te ondervangen door voltijd een leidinggevende op locatie te hebben die beschikbaar is voor vragen en die vinger aan de pols kan houden wat betreft het welzijn van de medewerkers.

Het kwaliteitsteam leert nog veel over het implementeren van het KMS en het uitbreiden van het systeem. In 2019 zal het systeem verder in gebruik genomen worden waardoor meer inzicht zal ontstaan en beleid duidelijker beschikbaar zal zijn voor eenieder. De verwachting is dat eind 2019 voornamelijk onderhoud aan het beleid nodig zal zijn.

Eindresultaat

Stichting PROV Jeugd en Gezin is tevreden over de geboden cliëntenzorg in 2018. Het EPD is verder geïmplementeerd en wordt voldoende gebruikt. De facilitair manager zal in opdracht van de leidinggevende in 2019 verder onderzoeken of er voor ons nog meer mogelijkheden zijn in het EPD. Het KMS wordt gebruikt en regelmatig ingezien door medewerkers. In 2019 zal het KMS verder in gebruik genomen worden. De beleidsmedewerker zal informatiebijeenkomsten beleggen om het KMS en de daarin vermelde procedures nog verder onder de aandacht te brengen.

In 2018 is de organisatorische onrust uit 2017 verdwenen. Onrust was destijds ontstaan onder het personeel ontstaan door het naderend vertrek van de zorgcoördinator/leidinggevende en de daaropvolgende werkwijze van de interimmanager in 2017 en onduidelijkheid omtrent het invoeren van de cao in 2018. Met de komst van een beleidsmedewerker in mei en een leidinggevende in augustus behoort deze onrust tot de verleden tijd. Open, duidelijke en transparante communicatie heeft er mede aan bijgedragen dat het wankele evenwicht van begin 2018 gestabiliseerd is. 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 eenvoudiger en inzichtelijker geworden. Het komend jaar zal gewerkt worden aan het optimaler registreren van uren, waarbij ook uursoort en motivatie van beslissingen omtrent het inzetten van zorg dienen te worden meegenomen. Hierbij hoort ook het tijdig inschatten van afschalen dan wel opschalen van de in te zetten zorg en tijdig en adequaat te communiceren met de relevante, externe betrokkenen. Met het gebruik van het EPD is er een centraal overzicht van de voortgang van cliënten. De doorloopprocedure bij het vervallen van beschikkingen wordt via dit systeem vastgelegd en zal in 2019 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 zullen we ook het Q-base programma in gebruik gaan nemen. Hiermee ontstaat een centrale, beveiligde omgeving voor meldingen en inzicht in de voortgang van Stichting PROV.

Eindconclusie

Voor Stichting PROV Jeugd en Gezin was 2018 een jaar waarin zij voor uitdagingen stond passende ondersteuning en begeleiding te bieden tegen de stroom van bezuinigingen in. Daarnaast heeft er een herindeling van taken en verantwoordelijkheden plaatsgevonden. Ondanks deze ontwikkelingen is de cliëntpopulatie stabiel gebleven en is er rust ontstaan op de werkvloer. In 2019 verwachten wij verdere ontwikkelingen te kunnen maken in het ontwikkelen en vastleggen van werkprocessen en protocollen, waarbij alle medewerkers betrokken worden. 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.