



Organisatiebeoordeling | Verslagjaar 2024

Datum: januari 2025

Auteurs: Ronald Bruijsten en Annelot Gottenkieny

Inleiding

De organisatiebeoordeling wordt uitgevoerd om vast te stellen of het kwaliteitsmanagementsysteem doeltreffend is. Afsluitend worden er op basis van de beoordeling verbeterpunten vastgesteld. Deze Organisatiebeoordeling vormt onder meer de basis voor het jaarplan en fungeert als leidraad gedurende de externe audit.

De Organisatiebeoordeling houdt in:

- Dat **kansen voor verbetering** geïnventariseerd zijn;
- Dat de **noodzaak tot verbetering** of wijziging is beoordeeld.

Het doel van de Organisatiebeoordeling is:

- Nagaan of met behulp van signaleringssystemen/kwaliteitsinstrumenten beoogde **doelen** zijn gehaald en afspraken zijn nagekomen (Check);
- Op inhoudelijke gronden bijsturen en komen tot **structurele verbeteringen** (Act).

De resultaten van de Organisatiebeoordeling bestaan uit besluiten en maatregelen met betrekking tot:

- De verbetering van de **doeltreffendheid** van de verschillende processen/ signaleringssystemen/ kwaliteitsinstrumenten die samen het KMS vormen;
- De **verbetering van de zorgverlening** naar aanleiding van eisen, wensen, behoeften en verwachtingen van klanten en stakeholders;
- De behoefte aan **middelen**.

Werkwijze

1. Informatie verzamelen en ordenen (zie documentmanagement);
2. Verslag maken van de organisatiebeoordeling;
3. Acties die uit organisatiebeoordeling voortvloeien doorzetten naar verbetermanagement.

Inhoud

1. Status acties voorgaande Organisatiebeoordeling(en).....	1
2. Wijzigingen in externe/interne belangrijke punten.....	2
3. Cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid	4
4. Stakeholders – leveranciers – ketenpartners	6
5. Kwaliteitsdoelstellingen (jaarplan).....	9
6. Prestaties en risico's processen	13
7. Meldingen – Verbetermanagement	14
8. Auditresultaten.....	16
9. Toereikendheid van middelen.....	20
10. Conclusie.....	22

1. Status acties voorgaande organisatiebeoordeling

Van Belang schrijft voor het jaar 2024 voor het eerst een organisatiebeoordeling. Er zijn dan ook geen acties vanuit een voorgaande organisatiebeoordeling te benoemen.

Beoordeling: N.V.T.

2. Wijzigingen in externe/interne belangrijke punten

Van Belang heeft in het jaar 2024 veel veranderingen doorgemaakt. Hieronder zullen de belangrijkste pijlers worden beschreven.

1. In augustus 2023 heeft Van Belang meegedaan aan de aanbesteding van de Forensische Zorg in de regio midden en zuid. Eind 2023 heeft Van Belang een voorlopige gunning gekregen en tot augustus 2024 de tijd gekregen om de werkwijze te implementeren, naar kennisbijeenkomsten te gaan en de formatie voor de Forensische Zorg in te delen. In september 2024 heeft Van Belang de mededeling gekregen dat de voorlopige gunning zal worden opgezet naar een definitieve gunning. Van Belang is vanaf 1 september 2024 officieel aanbesteed voor Forensische Zorg en kan deze zorg gaan leveren in de regio midden en zuid Nederland. Dit betekent dat er in 2025 een uitbereiding van zowel productvorm als clientpopulatie zal ontstaan.
2. Daarnaast heeft Van Belang hard gewerkt om de kwaliteit te optimaliseren en aan de ISO9001 te voldoen. In juli 2024 heeft er zowel een interne als een externe audit plaatsgevonden en heeft Van Belang aangetoond te voldoen aan de kwaliteitseisen en dus het kwaliteitskeurmerk ISO9001 toegekend heeft gekregen. In 2024 is er actief gewerkt aan de implementatie hiervan. Denk hierbij aan een nieuw primair proces, het opzetten van een intake team en het verwerken van deze nieuwe werkwijze in het ECD-systeem van Carefriend.

Beoordeling: Van Belang heeft als doel om de nieuwe ontwikkelingen zo eigen te maken dat het passend is bij zijn visie en missie en het werken van de ambulante begeleiders ondersteund. Het team wordt stap voor stap meegenomen in de huidige veranderingen en dit wordt positief ontvangen. Daarnaast wordt het team ook uitgenodigd een actieve bijdrage te leveren aan de ontwikkelingen en zijn ideeën erg welkom om zo samen tot een mooi product te komen.

Kansen: Zowel de gunning van de Forensische Zorg als de ISO 9001 certificering laten zien dat Van Belang zich op een positieve manier aan het ontwikkelen is. Op het gebied van kwaliteit maar ook door het verbreden van de doelgroep, productvormen en tevens ook financieringsstromen. Dit maakt dat Van Belang steeds steviger zal staan en de continuïteit van het bedrijf verder kan blijven continueren.

Risico's: De ISO 9001 certificering is nodig om de Forensische Zorg te mogen bieden. Het is dan ook een risico wanneer deze niet behaald zou worden in 2024 en daarmee de gunning FZ vanaf 1 september 2024 niet van start zou kunnen gaan. Het behalen (en behouden) van de ISO 9001 certificering was dan ook een belangrijk speerpunt voor Van Belang. Daarnaast zal de ISO 9001 certificering voor de toekomst ook van groot belang zijn als voorwaarde voor de aanbesteding met het Sociaal Domein Centraal Gelderland (SDCG) voor de WMO zorg. Deze loopt nu nog tot en met 1

juli 2025. Naar alle waarschijnlijkheid zal aanbesteding deze administratief verlengd worden met een jaar tot 1 juli 2026.

3. Cliënttevredenheid, medewerkerstevredenheid en ketenpartnertevredenheid

Cliënttevredenheidsonderzoek

De cliënten zijn erg tevreden over de werkwijze van de ambulant begeleiders. Zij zijn goed bereikbaar. Communiceren goed over wanneer er een afspraak gemaakt kan worden en over de gemaakte afspraken tijdens een bezoek. Van Belang scoort een cijfer van 9 á 10 op de kwaliteit en aanbeveling van de zorg.

Cliëntenraad

Op dit moment heeft Van belang ervoor gekozen nog geen cliëntenraad in te stellen. Dit omdat er in 2024 veel ontwikkelingen hebben plaatsgevonden. Van Belang kon om die reden de cliëntenraad niet voldoende tijd en aandacht geven om dit op een goede manier van de grond te krijgen. Echter vinden wij het wel van groot belang dat cliënten hun ideeën, tips, klachten en adviezen kunnen aangeven bij Van Belang. Daarom voeren we 2-jaarlijks een CTO uit. Ook is er de mogelijkheid om via de ideeënbus (anoniem) je tip of top in te leveren. Zo krijgen cliënten wel de mogelijkheid om mee te denken met de hulpverlening. Voor het jaar 2025 is er wel de intentie om een cliëntenraad op te zetten. Dit is dan ook meegenomen in het jaarplan van Van Belang.

Klachten cliënten

Van Belang is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Hier zijn in 2024 geen klachten binnengekomen. Bij de directie van Van Belang is wel een enkele klacht binnengekomen van de ouder(s) van een cliënt met een klacht over de ambulant begeleider. Deze is door de directie intern opgepakt en positief afgesloten. Er is bij de IGJ een klacht ingediend door een mentor (zus van client) omdat zij niet was meegenomen in een evaluatiegesprek met de gemeente voor het verlengen van de indicatie. IGJ heeft hierover geen contact opgenomen met Van Belang, het is dan ook niet duidelijk of deze klacht als officiële klacht is opgenomen. Wel heeft de directie van Van Belang contact opgenomen met mentor, haar klacht serieus genomen en verbetermanagement doorgevoerd voor in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Kwaliteit van arbeid/tevredenheid medewerkers

Er is in 2024 een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen voor alle medewerkers. Hier is met een N van 15 op een totaal van 23 vragen (schaal van 1 t/m 5) een gemiddelde score uitgekomen van 4,04. Met de laagste score van 3,13 op vraag 22 en de hoogste score van 4,87 op vraag 4.

Vraag 4: Ik kan beslissen welk werk ik hoe en wanneer uitvoer

Vraag 22: Ik reflecteer met mijn collega's over elkaars manier van werken om zo de resultaten van het werk te verbeteren

De hoge score op vraag 4 komt overeen met de manier van werken van Van Belang. De medewerkers werken als ambulant begeleider vrij solistisch en hebben veel eigen regie in het plannen organiseren van hun werk. Dit kan verklarend zijn waarom vraag 4 door de medewerkers hoog wordt gescoord. Dit is tevens terug te zien in de SWOT analyse onder het kopje kracht/ strength.

De relatief lage score op vraag 22 is ook teruggekomen tijdens de teamvergaderingen in zowel regio Zuid als Midden. Er is meer behoefte om van elkaar te leren, casussen samen te bespreken en met elkaar mee te denken hoe bepaalde situaties het beste aangepakt kunnen worden en het onderling samenwerken te vergroten. In 2024 was al de intentie om de 6 wekelijkse vergaderingen te gebruiken voor casuïstiek maar door alle veranderingen binnen het primair proces en ook de wisselende samenstelling van de teams (door inzet ZZP'ers) waren de voorwaarden hier niet stabiel en veilig genoeg voor. Nu het primair proces op poten is gezet en het merendeel van de ZZP'ers (door handhaving wet DBA vanaf januari 2025) is omgezet naar loondienst of de opdrachten hebben afgesloten, zal dit opnieuw worden opgepakt. De planning voor casuïstiek en de methodiek hiervoor is opgenomen in de agenda voor de teamvergaderingen en een indeling voor inbreng 2025 is gemaakt. Dit is ook meegenomen in het verbetermanagement voor 2025 in het KMS van Van Belang.

In 2024 heeft de directie tevens de jaarlijkse functioneringsgesprekken met alle medewerkers gevoerd, waarin er ook ruimte is om met elkaar te praten over de kwaliteit, opleidingswensen en mogelijkheden binnen de organisatie. Deze gesprekken waren gericht op het voorbereiden van de wijzigingen in de wet DBA per januari 2025. Een groot deel van de ZZP'ers heeft ervoor gekozen in loondienst te gaan werken binnen Van Belang of een andere organisatie. Dit heeft tot gevolg gehad dat er een duidelijke wijziging heeft plaatsgevonden in de personele samenstelling binnen Van Belang. Hieronder volgt een schema waarin de wijzigingen worden weergegeven;

2024	Loondienst	ZZP
Zuid (Kerkdriel)	0	9
Midden (Arnhem)	2	8

2025	Loondienst	ZZP
Zuid (Kerkdriel)	2	5 (4 nog in proces)*
Midden (Arnhem)	4	2 (1 nog in proces)*

In dit overzicht is een mooie ontwikkeling te zien. In de regio Arnhem werkt vanaf 2025 nog 1 ZZP'er, namelijk de gedragsdeskundige die voor een x aantal uren op consultatiebasis werkt binnen Van Belang. Dit is in overeenstemming met de wet DBA en bijpassend overeenkomst van opdracht. Er zijn in de regio Arnhem 3 ZZP'ers weggegaan en de rest is overgezet naar loondienst. Er is extern ook nog 1 medewerker in loondienst aangenomen en nieuw aan het team toegevoegd. Directie is nog met 1 ZZP'er in overleg voor een loondienst verband. Dit moet begin 2025 concreet worden. In de regio Kerkdriel zijn er 2 ZZP'ers overgezet naar loondienst. Voor de overige 4 worden op dit moment gesprekken gevoerd naar een mogelijk constructie in loondienst of het mogelijk beëindigen van de

samenwerken. In dat geval zal gekeken worden of er een vacature extern uitgaat om een nieuwe medewerker aan te trekken. Ook in de regio zuid zal alleen de gedragsdeskundige op ZZP basis betrokken blijven. Ook de administratief medewerker van Van Belang die werkzaam was als ZZP'er zal worden beëindigd. Deze werkzaamheden zullen intern worden opgepakt en in samenwerking met VANDAAG worden gedaan. In Q1 van 2025 blijft dit een belangrijke ontwikkeling waar directie zich actief voor inzet om de juiste slag te maken. Dit om mogelijke risico's te verkleinen, boetes te voorkomen en tevens meer continuïteit en commitment te creëren binnen de teams van Van Belang.

Stakeholderstevredenheid

Elk kwartaal worden de stakeholders geëvalueerd en wordt er onderzocht welke verwachtingen, risico's en kansen er zijn. In Q4 heeft Van Belang zoals beschreven in het kwaliteitshandboek de stakeholdersanalyse uitgevoerd. Hier is het volgende uit voortgekomen:

Risico's hoog: de backoffice. Dit geldt niet zozeer voor de backoffice van Van Belang zelf maar de backoffice van de gemeente met wie Van Belang een aanbesteding heeft en WMO zorg levert. De verschillende gemeenten hebben een enorme achterstand m.b.t betaling, het toekennen van indicaties en het inplannen van keukentafelgesprekken. Dit maakt dat de continuïteit van de zorgverlening in gevaar komt maar het vormt ook een risico voor de cashflow van Van Belang. De betalingen van bijvoorbeeld personeel lopen wel door terwijl de gemeente dit (nog) niet heeft uitbetaald of soms zelfs heeft toegekend. Het gaat hierbij om achterstanden die op kunnen lopen tot 4-5 maanden. Dit betekent dus dat Van Belang de zorg moet voorfinancieren. Dit vormt op de lange termijn een groot risico. Daarnaast vormt het ook een risico wanneer zorg wordt geleverd aan cliënten wanneer hier nog geen officiële indicatie voor is afgegeven. In de stakeholdersanalyse kleurt deze stakeholder dan ook diep donkerrood.

Beoordeling:

Kansen: Van Belang vindt het belangrijk dat cliënten mee kunnen praten over de zorg. We zien het dan ook als kans om in de komende jaren verder te ontwikkelen en een cliëntenraad op te zetten. Dit zou een mooie stap zijn naar meer inspraak en medezeggenschap.

Daarnaast zal ook het jaarlijks uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek ervoor zorgen dat er meer feedback vanuit de medewerkers zal komen en Van Belang zich nog verder kan toespitsen op het verbeteren van medewerkerstevredenheid, kwaliteit van zorg & bedrijfscultuur, interne en externe communicatie en de rol van directie en management.

De hoge clienttevredenheid laat zien dat de huidige manier van werken als prettig wordt ervaren en zegt iets over de visie, missie en capabele medewerkers met wie Van Belang samenwerkt. Dit is een mooie bevestiging van het werk en product wat Van Belang levert.

Risico's: Op dit moment vormt vooral de backoffice uit de stakeholdersanalyse een risico voor de continuïteit van Van Belang. Het is dan ook van groot belang dat hier niet alleen voor de korte termijn maar ook de lange termijn afspraken over worden gemaakt met de verschillende gemeentes.

Ook in het primair proces is op dit moment meegenomen dat zorgtrajecten pas van start zullen gaan op het moment dat de bijbehorende indicaties gereed zijn gemaakt door de backoffice van de

gemeente. Het intake team zal hier zorg voor dragen voor start aanvang zorg. Op deze manier kunnen we aan de voordeur kaders en voorwaarden stellen om op een later moment in het traject risico's te voorkomen. Daarnaast zal bij elke verlenging een mail vanuit de consultant worden geëist waarin schriftelijk de toekenning van een indicatie beschreven staat. Dit zodat er in ieder geval geen zorg geleverd wordt zonder dat hier een (bevestiging) indicatie onderligt.

4. Stakeholders – leveranciers – ketenpartners

Stakeholderanalyse

In Q3 is de stakeholdersanalyse van Van Belang worden geëvalueerd. Op dit moment scoort de backoffice diep donkerrood. Dit komt, zoals ook al eerder beschreven in deze organisatiebeoordeling door de achterstanden bij de backoffice van de verschillende gemeenten waardoor zowel toewijzingen in de zorg als betalingen van geleverde zorg achterlopen. Daarnaast kleurt het onderdeel potentiële cliënten oranje. Ondanks dat de beoogde instroom in 2024 behaald is en het aantal cliënten van Van Belang stabiel is gebleven, blijft dit een mogelijk risico. Van Belang is op dit moment nog niet heel actief op social media wat de vindbaarheid van Van Belang minder groot maakt. Daarnaast is Van Belang ook gaan werken met een ander primair proces met daarbij een intake team wat kritischer kijkt naar de aanmeldingen die binnenkomen en of vraag en aanbod voldoende op elkaar aansluiten. Daarnaast zal Van Belang vanaf 2025 bij gemeenten ‘afdwingen’ dat toewijzingen binnen zijn voordat de zorg start. Dit kan consultants mogelijk afschrikken om nieuwe cliënten aan te melden.

Leveranciersbeoordeling

Van Belang is tevreden over de leveranciers waar zij producten op diensten bij afneemt. De scores variëren tussen de 6,5 en 8 (van de 10). Hierbij is 1 uitschieter van een score 5,5 voor de bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Hierbij wordt vooral de prijs en kwaliteit als laag ingeschaald. Wanneer er informatie wordt opgevraagd of er worden andere vragen gesteld door Van Belang over de polis, duurt het lang voordat er gereageerd wordt en is het antwoord niet eenduidig. Directie gaat in Q1 2025 kijken welke andere mogelijkheden er nog meer zijn voor Van Belang om hierover in gesprek te gaan met de leverancier (Nedasco) of mogelijk uit te wijken naar een andere leverancier. Daarnaast scoren de ZZP'ers in Q4 2024 een 6. In 2024 is door de wijzigingen binnen de organisatie gebleken dat de commitment vanuit de ZZP'ers lager ligt dan de medewerkers in loondienst. Denk hierbij aan het niet op tijd op orde hebben van de dossiers, het missen van vergaderingen waarin uitleg wordt geboden over de veranderingen bijvoorbeeld binnen de FZ en het begeleidingsplan. Gezien de handhaving binnen de wet DBA vanaf 1 januari zal er een omslag worden gemaakt binnen de medewerkers van Van Belang waarin het merendeel in loondienst zal moeten gaan werken. Dit kan betekenen dat huidige overeenkomsten worden omgezet in een verband in loondienst maar het zal ook betekenen dat sommige samenwerkingen zullen worden beëindigd en er nieuw personeel aangenomen zal moeten worden middels externe vacatures. Dit kan ervoor zorgen dat de betrokkenheid en commitment binnen het personeel van Van Belang groter wordt en dit ten goede zal komen aan de kwaliteit (denk aan casuïstiek op een veilige manier kunnen inzetten) en continuïteit van de zorg.

Leveranciers*	Type leverancier	Invloed	Criteria**				Totaal*
			Prijs	Kwaliteit	Levertijd	Service	
VAND, Office on the web Fram	ondersteuning Salarisadministratie, Zorgadministratie, Financiële administratie, kwaliteitsmanagement & Zorgcontractering	Hoog	7	9	8	8	8,0
Carefriend	ECD	Hoog	7	6	7	7	6,8
Microsoft Teams	Documentenopslag en goede werking van het KMS	Hoog	8	7	10	6	7,8
Klachtenportaal Zorg	Klachtencommissie	Laag	8	8	8	8	8,0
Deven secretary	administratie Van Belang	Laag	5	7	7	7	6,5
AG zorg en advies	Gedragdeskundige	Hoog	8	8	8	8	8,0
Nedasco	Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Laag	4	5	7	6	5,5
ZZP'ers	Flexibele inzet medewerkers/personeel	Hoog	6	6	6	6	6,0
Stikkerbuilding	Kantoorpand	Laag	8	8	8	8	8,0

Ketenpartners

Van Belang probeert zoveel mogelijk samen te werken met andere professionals en het voorliggend veld. Hieronder een overzicht van de ketenpartners waar Van Belang goede contacten mee heeft. Op dit moment heeft Van Belang nog geen samenwerkovereenkomst/afspraken met andere organisaties. Dit zou voor de toekomst een mooie ontwikkeling zijn om zo onze doelgroep nog beter te kunnen ondersteunen. Zeker ook nu de forensische zorg is toegevoegd aan het portfolio. Denk hierbij aan samenwerkafspraken met de verslavingszorg waarin wij een x aantal cliënten per jaar voorrang kunnen krijgen op de wachtlijst wanneer de risico's dit nodig achten.

SAMENWERKINGSPARTNERS	
De basis	Psycholoog
Veilig thuis	Advies en ondersteuning en het melden van huiselijk geweld en kindermishandeling
Iriszorg	Zorgorganisatie gericht op verslavingsproblematiek
Zorgplus	Ambulante begeleiding psychiatrische vraagstukken
Wijkagent	Signaleringsrol

Beoordeling:

Kansen: Van Belang is over veel aspecten in het werk tevreden zoals de huidige leveranciers, stakeholders en de ketenpartners. Deze worden dan ook jaarlijks beoordeeld en geëvalueerd. Desondanks is er altijd ruimte voor ontwikkeling en verbetering. Hier blijft Van Belang dan ook altijd

naar streven waarin voor de samenwerking met ketenpartners aandacht beoogd om deze concreter te maken en waar mogelijk op papier uit te schrijven. Nu is de samenwerking met ketenpartners vaak casusgericht maar zit hier geen vaste lijn in.

Risico's: zoals al eerder benoemd is vooral de backoffice van de gemeente een gevaar voor Van Belang als stakeholder. Deze loopt in Q4 2024 zo'n 3-4 maanden achter met zowel zorgtoewijzingen als betalingen. Dit is een groot risico voor de cashflow van Van Belang en maakt het des te lastiger om alle administratie op orde te houden. Tevens zal het boekjaar 2024 in Q1 2025 moeten zijn afgerond omdat dan de jaarrekening, productieverantwoording en accountantsverklaring van start zullen gaan.

5. Kwaliteitsdoelstellingen (jaarplan)

Doelen vanuit het jaarplan 2024:

1. Forensische aanbesteding omzetten van tijdelijk naar vast

Zoals eerder in de organisatiebeoordeling beschreven zat Van Belang in 2024 grotendeels in de implementatiefase van het omzetten van de tijdelijke gunning naar een definitieve gunning Forensische Zorg in de regio midden en zuid. Hiervoor is een planning opgesteld bestaande uit het vaststellen van FZ-teams, het inplannen van de belangrijke(st) leerlijnen voor de medewerkers en het opstellen van de werkwijze van bijvoorbeeld het verminderen van de stigmatering van de doelgroep, het opstellen van een begeleidingsplan FZ en het inzetten van passend een risico-inventarisatie instrument. Hier is het team stap voor stap in meegenomen zodat zij op de hoogte zijn en blijven van de laatste ontwikkelingen en tevens mee kunnen denken om de implementatie zo goed mogelijk in te richten.

2. Opzetten dagbesteding in de regio Zaltbommel/Kerkdriel

Van Belang merkt dat er weinig aanbod is voor onze doelgroep voor dagbesteding. Deze is vaak niet passend of sluit niet aan bij de wensen en behoeften van de cliënten. Van Belang was in 2024 dan ook in de onderzoekende fase om zelf een dagbesteding op te zetten zodat er wel aan deze behoeften kan worden voldaan. Omdat er veel werk zat in het behalen van de ISO 9001 en het definitie maken van de gunning voor de Forensische Zorg, komt dit doel terug in het jaarplan voor 2025.

3. Dossiers van alle cliënten compleet en kwaliteit eenduidig

Het primair proces van Van Belang is onder begeleiding van de gedragsdeskundige opnieuw ingericht met als doel om hier meer eenduidigheid in te creëren en er een soort voordeur ontstaat waarin er op inhoud een goede inschatting gemaakt kan worden of een cliënt passend is voor Van Belang, er kan worden voldaan aan de verwachtingen, er aan de voorkant al zicht is op eventuele risico's en de doelen helder zijn zodat er door de medewerkers ook doelgericht kan worden gewerkt in het verdere traject. Daarnaast is hierin ook de huidige situatie en tevens risico m.b.t. de backoffice van de verschillende gemeente meegenomen waarin er in de intakefase al een geldige indicatie wordt 'afgedwongen' voor aanvang zorg. Ook de dossiercheck van de cliënten is meegenomen in dit primaire proces waarin een groot gedeelte van het dossier zoals de toestemming, klachtenprocedure, voorinformatie, de voorwaarden, de zorgovereenkomst en de hoofddoelen al gereed zijn voordat de ambulante begeleider van start gaat. De inhoud van het begeleidingsplan van zowel de WMO, jeugd als de FZ is hierop aangepast en zal ervoor zorgen dat er meer uniformiteit is in de kwaliteit van de zorgplannen.

4. ISO 9001 certificering behalen

Met alle ontwikkelingen die Van Belang het afgelopen jaar heeft ingezet is het behalen van een kwaliteitskader een passende volgende stap. Deze is tevens nodig om ook in de toekomst zorg te kunnen blijven leveren. Het behalen van de ISO 9001 was in 2024 dan ook een grote prioriteit voor de verdere continuïteit van het bedrijf. Het zou tevens tot gevolg kunnen hebben dat het voldoende zekerheid biedt om meer medewerkers in vast dienstverband te kunnen aannemen. Op deze manier is er meer vastigheid om ook te investeren in kennis en expertise wat de kwaliteit van zorg ten goede zal komen.

Beoordeling: Van Belang heeft in 2024 mooie doelen opgesteld ten behoeve van de verbetering en ontwikkeling van kwaliteit en verbreden van het aanbod. Dit om meer continuïteit te kunnen ontwikkelen als bedrijf maar ook als werkomgeving voor onze medewerkers. Er zullen hierdoor meer leermogelijkheden ontstaan voor medewerkers en er zal meer procesmatig en met meer eenduidigheid gewerkt worden.

Kansen: Het verbreden van de doelgroep/productvormen biedt meer mogelijkheden qua continuïteit van het bedrijf. Daarnaast betekent het behalen van een certificering een boost voor de ontwikkeling van de professionaliteit en kwaliteit van Van Belang.

Risico's: Het niet behalen of vasthouden van een ISO 9001 certificering is een risico voor het kunnen bieden van de verschillende productvormen.

6. Prestaties en risico's processen

Prestaties processen (KPI's)

Van Belang heeft een overzicht KPI's opgesteld voor zowel de primaire processen als de secundaire processen. Per kwartaal evalueert de directie samen met de gedragsdeskundige de stand van zaken en welke KPI's behaald zijn, nog verder geïmplementeerd moeten worden of in proces moeten worden gezet. Het jaar 2024 is geëvalueerd en het overzicht laat een mooie score zien. Vooral het secundaire proces is groen gekleurd. In het jaar 2025 wil Van Belang dit nog verder ontwikkelen door de personeelsdossiers goed bij te blijven houden, te gaan werken met een inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers om de start zo volledig mogelijk te laten zijn.

In het primaire proces zal de ontwikkeling voor het komende jaar vooral zitten in het verder implementeren van het primaire proces waar het intake team een groot onderdeel van uitmaakt. Het vernieuwde primaire proces is uitgewerkt, de taken en personeelsleden zijn ingelicht, het intake team is opgezet en alle documenten zijn hierop aangepast. Daarnaast is er in 2024 ook gewerkt met een startmap en is het begeleidingsplan aangepast zodat deze overeenkomt met de huidige manier van werken. Doelgericht, met duidelijke kaders, eenduidige manier van evalueren en een concrete doelrealisatie. Dit alles is ingericht in Carefriend + intranet zodat alle medewerkers van Van Belang hier ook met dit nieuwe format kunnen gaan werken. Het eigen maken van deze manier van werken en dat dit ook goed ingebed is in het dagelijks functioneren van de medewerkers zal voor 2025 nog verder onder de aandacht blijven. Dit is ingeregeld door o.a. controle vanuit de gedragsdeskundige op de begeleidingsplannen, automatische dossiercontrole in Carefriend en het zal terugkomen tijdens de teamvergaderingen en casuïstiek.

Risico's processen

- Wanneer er voldoende nieuwe instroom zal zijn maar er meer cliënten worden afgesloten. Dit zou betekenen dat het aantal cliënten afneemt en dit financiële gevolgen zal hebben.
- Wanneer de kundigheid en expertise van nieuwe medewerkers onvoldoende wordt gecheckt/wordt vastgelegd kan dit negatieve gevolgen hebben voor de professionaliteit van Van Belang.
- De doorontwikkelingen die er zijn m.b.t. het primair proces en de wijzigingen hierin kunnen mogelijk zorgen voor weerstand binnen het team. Dit is altijd een mogelijkheid wanneer er sprake is van veranderingen binnen een organisatie. Het is dan ook belangrijk dat het team hier op een goede manier en in kleine stapjes in mee wordt genomen. Daarnaast moeten zij de openheid en mogelijkheid voelen om mee te kunnen in het algehele proces wanneer zij tips en tops hebben.

Beoordeling:

Van Belang scoort in 2024 voldoende op de vastgestelde KPI's. Mogelijke risico's zijn in het vizier en worden serieus genomen.

7. Meldingen – Verbetermanagement

Melden: Binnen het ambulante werk is het melden van incidenten vaak een ondergeschoven kindje. Dit met risico op een verstoord referentiekader. Het wordt vaak gezien als meer werklast, dit terwijl MIC-meldingen erg helpen kunnen zijn om te leren van (bijna) incidenten en het vergroten van de veiligheid. Ambulant medewerkers zien door de vele situaties die zij met cliënten meemaken op dagelijkse basis soms ook niet meer wanneer iets ‘meldingswaardig’ is. Zowel voor de client (MIC) als de medewerker zelf (MIM). Daarom is er besloten in Q1 2024 om dit tijdens elke casuïstiek terug te laten komen. Dit onder het mom; de kracht zit hem in de herhaling en dus ook het blijven blootstellen van de medewerkers van Van Belang aan de mogelijkheid tot het melden en hier weer even bij stil te staan op een vast moment.

Verbetermanagement

Eventuele verbeter- en ontwikkelpunten worden bijgehouden in het verbetermanagement. In 2024 is als verbetering naar voren gekomen (en uitgevoerd) dat er voor elk personeelslid een stamkaart aanwezig is zodat er op overzichtelijke en snelle manier informatie over een personeelslid gevonden kan worden. Daarnaast is hierin ook opgenomen dat er een persoon naar keuze ingevuld dient te worden door het betreffende personeelslid met wie contact op kan worden genomen door Van Belang in geval van calamiteiten.

Daarnaast kan er bij de implementatie van de forensische zorg en groei van de organisatie gekeken moeten worden naar beter passende functieprofielen. De huidige functieprofielen komen uit de CAO social work en zijn algemeen beschreven. Het kan helpend zijn bij het aannemen van nieuw personeel/uitzetten van vacatures om de functieprofielen te herschrijven vanuit de organisatie Van Belang en welke taken, vaardigheden en verantwoordelijkheden hierin belangrijk zijn.

Kansen: Van Belang werkt op dit moment op een overzichtelijke manier aan verbetermanagement. De kwaliteitsjaarplanning zorgt ervoor dat wij van elk kwartaal een overzicht hebben van alle to do's en wanneer deze geëvalueerd worden kunnen de verbeterpunten direct worden opgenomen in het verbetermanagement. Dit zorgt ervoor dat alle verbeterpunten die voortkomt vanuit je evaluaties en onderzoeken op 1 manier terugkomen in een jaaroverzicht, wat de kans dat er ook daadwerkelijk aan gewerkt gaat worden vergroot.

Risico's: In mei 2024 heeft microsoft een update ondergaan waardoor er in onze teamsomgeving bij de kwaliteitsjaarplanning en het verbetermanagement afgevinkte taken niet meer zichtbaar zijn. Dit maakt het lastiger om een snel overzicht te verkrijgen van de verbetertaken. Deze moeten nu handmatig onder het kopje afgerond worden gesleekt en vereist extra aandacht van de kwaliteitsmedewerkers omdat het anders verwijderd wordt. Het zou een risico vormen voor onze bedrijfsvoering wanneer verbetertaken die zijn uitgevoerd niet meer zichtbaar zijn en dus niet opgeslagen worden.

Daarnaast blijven meldingen altijd een aandachtspunt binnen de zorg. Het is belangrijk dat dit geen ondergeschoven kindje wordt en medewerkers hier alert op blijven. Wij hebben het maken van een

melding dan ook zo 'simpel' mogelijk gemaakt voor medewerkers in Carefriend (met een koppeling naar de teamsomgeving). Daarnaast komt het elke teamvergadering weer terug en wordt dit tijdens de casuïstiek onder de aandacht bedacht door de gedragsdeskundige.

Beoordeling: Van Belang heeft een goed systeem staan waarin meldingen en verbetermanagement in kaart worden gebracht zodat er ook daadwerkelijk op een gestructureerde wijze mee gewerkt wordt en tot mooie verbeteringen ontwikkelingen leiden. Wanneer er risico's zijn worden deze inzichtelijk en kunnen er direct concrete acties worden uitgezet om deze risico's weg te nemen of te beheersen.

8. Auditresultaten

Interne audit: Twee medewerkers van VANDAAG hebben op 1 mei 2024 een interne audit uitgevoerd bij Van Belang. Het doel van deze interne audit betreft het toetsen, aanscherpen en verbeteren van het kwaliteitsmanagementsysteem conform de ISO 9001:2015 norm. Van Belang vindt het belangrijk om te toetsen of het kwaliteitsmanagementsysteem daadwerkelijk op een juiste manier geïmplementeerd is. Daarom wordt ieder jaar minimaal eenmaal een interne audit uitgevoerd. Dit zijn de resultaten die tijdens de interne audit naar voren zijn gekomen:

Major non-conformity (Categorie 1):

Een non-conformity die invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Non-conformities kunnen worden aangemerkt als major in de volgende omstandigheden:

- Als er significante twijfel is over een effectieve implementatie van procescontrole of onvoldoende borging dat het product of de dienstverlening zal voldoen aan de eisen;
- Meerdere categorie 2 non-conformities m.b.t. een norm-eis of probleem waarvan is vastgesteld dat een doeltreffende implementatie binnen het managementsysteem ontbreekt.

Minor non-conformity (Categorie 2):

Een non-conformity die geen invloed heeft op het vermogen van het managementsysteem om de beoogde resultaten te bereiken.

Observatie:

Een observatie is in zichzelf niet een tekortkoming, maar kan wel duiden op een mogelijk toekomstige tekortkoming indien de situatie te weinig aandacht krijgt; een observatie kan ook betrekking hebben op een situatie waarbij geen passend bewijsmateriaal wordt gevonden om de vaststelling van een tekortkoming te ondersteunen.

Aanbevelingen ter verbetering:

Aanbevelingen ter verbetering hebben betrekking op gebieden en/of processen waar mogelijk wordt voldaan aan - minimum - normeisen, maar waar verbetering mogelijk is.

Uit de interne audit zijn de volgende positieve punten/conclusies getrokken en ook zijn er verbeterpunten, observaties en aanbevelingen ter verbetering gedaan. Hieronder een overzicht van de resultaten.



5. Conclusie

Binnen Van Belang is afgelopen periode hard gewerkt om het kwaliteitsmanagementsysteem op te tuigen, de PDCA-cyclus te borgen en processen verder te optimaliseren.

De auditgesprekken met medewerkers geven blijk van bevlogen, enthousiaste, loyale professionals met hart voor de organisatie en haar cliënten. Zij geven invulling aan de missie, visie en kernwaarden van Van Belang en geven te kennen de korte lijnen binnen de organisatie en de kleinschaligheid te waarderen.

Al met al hebben de auditoren gedurende zowel de gesprekken met de medewerkers, alsook de documentenreview en dossiercheck, waardevolle informatie op kunnen halen. Met als resultaat de totstandkoming van dit rapport met positieve aspecten van de inrichting en werking van processen en het kwaliteitsmanagement, alsook verbeterpunten waarmee deze naar het volgende niveau getild kunnen worden (zie voorgaande hoofdstukken).

“Trots ben ik als cliënten tevreden zijn en hun waardering duidelijk maken.”

Observaties
De directie bestaat uit één persoon die altijd bereikbaar is voor vragen van medewerkers. Indien hij afwezig is, neemt de gedragsdeskundige waar. Er is geen bedrijfscontinuïteitsplan waarin dit en andere te waarborgen zaken/processen vastgelegd zijn.
Het jaarplan is opgesteld voor 2024. De evaluatie van kwartaal 1 is nog niet toegevoegd aan het document. Ook is in de kwaliteitsjaarplanning het evalueren van het jaarplan niet opgenomen.
Observaties
De uitsluitingscriteria zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek, maar staan niet vermeld op de website. Daarnaast geeft een van de auditees aan de uitsluitingscriteria niet te kennen.
Een auditee geeft aan dat sommige collega's wel eens werken met een signaleringsplan o.i.d. Het is niet voor iedereen bekend in welke situaties het wenselijk is om een signaleringsplan op te stellen en een format ontbreekt.
Bij de intake scant de medewerker het ID-bewijs van de cliënt in. Ook worden de gegevens van het ID-bewijs op de zorgovereenkomst geschreven. De kopie van het ID-bewijs wordt via interne mail naar de administratief medewerkster verstuurd. Zij is verantwoordelijk voor het verwerken van de gegevens in het ECD. Het komt voor dat kopie ID-bewijzen in de mailboxen niet verwijderd worden.
Bij het dossier van cliënt nummer 85 was het zorgplan van 2023 wel ondertekend, bij cliënt 124 is dit niet het geval.
Aanbevelingen ter verbetering

Er zijn KPI's opgesteld om het primair proces te monitoren. Uit het overzicht is niet eenvoudig (bijvoorbeeld door kleur) op te maken welke KPI's wel en welke niet behaald zijn.

Observaties

In het kwaliteitsmanagementsysteem zijn geen functieprofielen van de directie, administratief medewerkster en begeleiders opgenomen.

Geen van de vier personeelsdossiers (2 vaste medewerkers, 2 ZZP'ers) was compleet. Er ontbraken onder andere VOG's, diploma's, verslagen functioneringsgesprekken en (raam)overeenkomsten. In het kwaliteitsmanagementsysteem is een 'checklist inhoud personeelsdossiers' opgenomen. Deze personeelsdossiers worden niet op uniforme wijze gevuld.

Aanbevelingen ter verbetering

Een auditee geeft aan dat het op tijd op orde hebben van dossiers en indicaties een doorlopend aandachtspunt moet zijn voor medewerkers. Er zijn de afgelopen periode al stappen in gemaakt.

Aanbevelingen ter verbetering

Het valt te overwegen om ook de begeleiders die als ZZP'er bij Van Belang werken op te nemen in de leveranciersbeoordeling.

Observaties

De risico's die solistisch werken met zich meebrengen komen onvoldoende terug in de prospectieve risico-inventarisatie.

Auditees geven aan bij het volgende cliënttevredenheidsonderzoek gebruik te willen gaan maken van digitale vragenlijsten. Dit actiepunt is niet opgenomen in verbetermanagement.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek staat gepland voor augustus. Aangezien dit nog nooit met een vragenlijst uitgevraagd is, is het wenselijk om dit te vervroegen.

Aanbevelingen ter verbetering

In het incidentmeldformulier is het melden van een MIM (Melding Incident Medewerker) niet eenvoudig uit te filteren.

Om het incidentmeldformulier te gebruiken om continu te verbeteren en ook de positieve punten vast te leggen kan 'verbeteractie' en 'geluksmoment' als optie toegevoegd worden.

In de kwaliteitsjaarplanning en verbetermanagement wordt niet structureel gewerkt met labels, daarnaast zijn de labels niet uniform. Het gebruik van labels bevordert het overzicht en maakt zoeken eenvoudiger.

Om incidenten als input van continue (kwaliteits)verbetering te gebruiken en om trendanalyses mogelijk te maken, moet er structureel gemeld worden.

Externe audit: Op 3 juli 2024 heeft er een audit plaatsvinden voor de ISO 9001. In de bijlage hieronder staan de resultaten beschreven.



3. Assessment conclusies

De volgende conclusies moeten gelezen worden in het licht van het feit dat een assessment gebaseerd is op een steekproef van de beschikbare informatie.

- De doelstellingen van het fase 1 assessment werden behaald.
- Kiwa en de opdrachtgever waren het eens om direct na het fase 1 assessment door te gaan met het fase 2 assessment.
- De doelstellingen van het fase 2 assessment werden behaald.
- Het management systeem is doeltreffend, en laat toe om te voldoen aan de eisen die van toepassing zijn. Het levert de verwachte resultaten op.
- De organisatie heeft doeltreffende processen voor het uitvoeren van interne audits en de directiebeoordeling.
- Het management systeem is geschikt voor het toepassingsgebied zoals dit is vastgelegd in dit rapport.

De audit heeft volgens de auditdoelstellingen plaatsgevonden. Hierbij is door het auditteam geconstateerd dat het bedrijf voldoet aan de eisen.

Het managementsysteem is doeltreffend en heeft het vermogen om aan de toepasselijke eisen en de verwachte resultaten te voldoen en heeft een effectief proces van interne audits en directiebeoordeling. Tevens is het passend en geschikt bij het toepassingsgebied zoals aangegeven in dit rapport.

Het systeem functioneert effectief (beleid, doelstellingen, review en acties). Het onderliggende positieve bewijs hiervoor is vastgelegd in de auditrapportage.

ISO 9001:2015 De lead assessor beveelt aan om certificatie toe te kennen voor het toepassingsgebied hierboven vermeld.
Bevindingen: 4 verbetermogelijkheden

4. Assessment resultaten

4.1 Bevindingen

De volgende bevindingen werden vastgesteld tijdens het assessment.

Type	Verbetermogelijkheid	Nummer	NCF302574
Schema, norm§	ISO 9001:2015 4.1		
Beschrijving	De organisatie heeft haar missie en visie in 1 tekst omschreven, deze kan beter uitgesplitst worden in een apart missie en visie. Zo wordt deze duidelijker uitgedragen naar belanghebbenden.		
Type	Verbetermogelijkheid	Nummer	NCF302592
Schema, norm§	ISO 9001:2015 4.2		
Beschrijving	Verbeterpunten; - Bij de belanghebbenden staan in sommige meerdere partijen onder 1 noemer (bv gemeenten of medewerkers). Blijf monitoren of alle belanghebben onder 1 noemer daadwerkelijk dezelfde belangen/eisen hebben. Bij ZZP-ers en medewerkers in dienst is dit bv niet het geval. - Kijk bij stakeholders na of ze iets van de organisatie verwachten mbt klimaat. Dit is vanuit een addendum op de ISO9001 vanaf februari dit jaar toegevoegd.		



Type	Verbetermogelijkheid	Nummer	NCF302598
Schema, norm§	ISO 9001:2015 7.1		
Beschrijving	<p>Verbeterpunten;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij een rondgang/observatie van het gebouw rezen er een aantal vragen mbt de brandveiligheid. Dit betreft; * Keuring van de brandhaspels * Ontbreken van brandblussers en rookmelders <p>Het is goed om na te vragen bij de verhuurder of dit conform de verhuureisen is.</p> <p>- De ontruimingskaart op de 1e verdieping linkerzijde (vanaf de trap) was blanco, hier stonden brandblusmiddelen en vluchtroutes niet op aangegeven.</p>		
Type	Verbetermogelijkheid	Nummer	NCF302599
Schema, norm§	ISO 9001:2015 7.2		
Beschrijving	<p>Bij inzage in de dossiers van de medewerkers bleek de organisatie de vergewisplicht (vanuit de WKKGZ) slechts gedeeltelijk uit te voeren. Dit houdt meer in dan alleen de VOG. Hierbij wordt o.a. ook aangeraden een uittreksel van DUO toe te voegen aan het dossier ipv kopie diploma</p>		

5. Assessment gegevens

5.1 Assessment plan

Gelieve het gedetailleerde assessment plan te raadplegen voor een beschrijving van de sites, processen en activiteiten die beoordeeld werden.

Daarnaast zijn volgende vaststellingen van toepassing.

- Het assessment werd uitgevoerd als enkelvoudig assessment.
- Voorafgaand aan de audit is met de klantorganisatie afgestemd of de audit, deels, op afstand (remote) kon worden uitgevoerd. Risico's van het op afstand uitvoeren van de audits zijn daarbij in overweging genomen. De activiteiten die op afstand zijn uitgevoerd, zijn beschreven in het auditplan. Er is gebruik gemaakt van de door Kiwa erkende methodiek, Microsoft teams. De effectiviteit en de betrouwbaarheid van de audit is voldoende. Relevante aspecten konden worden beoordeeld. Er was voldoende diepgang mogelijk.

Beoordeling: De interne en externe audits zorgen ervoor dat het kwaliteitssysteem op een onafhankelijke manier beoordeeld kan worden. Ook heeft dit ertoe geleid dat er mogelijke verbeterpunten/ontwikkelpunten naar voren zijn gekomen waar Van Belang weer van kan leren. Alle punten die tijdens de interne en externe audit naar voren zijn gekomen zijn aangepast, verbeterd of opgenomen in onze jaarplanning.

9. Toereikendheid van middelen

Apparaten/ bedrijfsmiddelen

Van Belang heeft in 2024 weinig bedrijfsmiddelen ter beschikking. De ZZP'ers gebruiken hun eigen apparatuur wat betreft laptop / telefoon. De medewerkers die vast in dienst zijn hebben wel de mogelijkheid voor het verkrijgen van apparatuur benodigd voor het uitvoeren van het ambulante werk vanuit Van Belang. Dit is opgenomen in het overzicht bedrijfsmiddelen.

In 2024 is er een eerste slag gemaakt in het omzetten van de overeenkomsten van ZZP'ers naar het merendeel (eigenlijk alle) van de personeelsleden in loondienst. Dit betekent dat ook de bedrijfsmiddelen zullen toe nemen en de medewerkers een telefoon en laptop ter beschikking zullen krijgen om hun ambulante werk naar behoren uit te kunnen voeren. Daarnaast is er in Q4 een bedrijfsauto aangeschaft wat ook opgenomen is in het overzicht van bedrijfsmiddelen binnen Van Belang.

Gebouwen

Van Belang is gevestigd in een kantoorpand aan de Stikkerstraat te Arnhem. Dit is een verzamel pand met verschillende bedrijven waar Van Belang een ruimte huurt. Het gebouw is niet in eigen beheer en voorziet van alle benodigde veiligheidsmaatregelen. Omdat het team in de regio Zuid per maart 2025 zal uitbreiden met een regiomanager, is de directie daar opzoek naar een passend bedrijfspand. Deze is nog niet gevonden.

ECD / Teams

Van Belang maakt gebruik van het ECD Carefriend voor alle cliëntdossiers, rapportage, agendabeheer medewerkers en documenten benodigd voor de werkzaamheden en kwaliteit van de medewerkers. Voor alle andere zaken is er een teamsaccount ingericht waar alleen in gewerkt kan worden door de directie, afdeling administratie en medewerkers kwaliteit. De documenten die in teams worden gemaakt t.b.v. van kwaliteit en die gebruikt moeten worden tijdens begeleidingstrajecten moeten voor alle medewerkers inzichtelijk zijn en makkelijk te vinden. Hiervoor is in 2024 een intranetpagina ingericht in Carefriend. Op die manier hebben de medewerkers 1 account waar zij alles kunnen vinden om hun werk mogelijk te maken. Elke medewerker heeft een eigen Carefriend account met specifieke autorisaties per medewerker.

Kansen: Van Belang maakt relatief weinig kosten m.b.t. bedrijfsmiddelen waardoor er meer geld over is om in andere zaken zoals kwaliteit en ontwikkeling te steken. Dat wat er nodig is voor de medewerkers om hun werk goed te kunnen doen is aanwezig. Er is een vaste vergaderruimte in zowel de regio Arnhem als Kerkdriel wat het tevens mogelijk maakt voor het team om tijdens teamvergaderingen bijvoorbeeld themabijeenkomsten samen te komen. De nieuwe indeling in teams is tevens een grote aanwinst voor de effectiviteit van Van Belang en de ontwikkeling op kwaliteit. Het maakt het werken en afstemmen over bijvoorbeeld bepaalde verslagen of verbetermanagement overzicht en makkelijk werkbaar.

Risico's: De ZZP'ers zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van hun eigen apparatuur. Het is hun eigen verantwoordelijkheid dit te doen. Denk bijvoorbeeld ook aan het onderhouden van hun auto zodat zij van client A naar B kunnen komen. Van Belang heeft hier weinig zicht op hoe ze hiermee omgaan wat een bedreiging kan zijn voor de continuïteit van de zorg. Daarnaast is er beperkt mogelijkheid voor medewerkers om tussen afspraken door op een flexwerkplek van Van Belang te werken. Dit kan soms ongunstig zijn voor medewerkers wat werklust kan vergroten.

Beoordeling: Van Belang heeft in de digitale systemen de afgelopen periode een grote ontwikkeling doorgemaakt door het opzetten van een teamsomgeving en Carefriend hieraan te koppelen zodat dit tevens inzichtelijk is voor de medewerkers voor datgene wat zij in hun werk nodig hebben. Dit vergroot de kwaliteit van de zorg en maakt het werk efficiënter en overzichtelijker. Voor de toekomst zou het een mooie ontwikkeling zijn, zeker wanneer er meer personeel in vast dienstverband is aangenomen om flexwerkplekken te faciliteren zodat er tussen afspraken door op een fijne en prettige werkplek gewerkt kan worden.

10. Conclusie

Op dit moment is Van Belang bezig met een mooie ontwikkeling van zowel kwaliteit als het uitbreiden van clientpopulatie en de verschillende productvormen. Dit biedt mooie kansen voor de continuïteit en professionalisering van het bedrijf. Door hier concreet en doelgericht aan te werken blijven de ontwikkelingen binnen Van Belang doorgroeien en krijgt de prioriteit binnen de directie.

Denk hierbij in de het afgelopen kwartaal o.a. aan het vernieuwen van het primair proces, inzet van een gedragsdeskundige, het implementeren van de Forensische Zorg, het behalen van een ISO-certificering en het opzetten van het kwaliteitsmanagementsysteem in microsoft Teams. Dit zijn grote doelen die op de werkvloer dagelijks merkbaar zijn door bijvoorbeeld inzet van casuïstiek, het afnemen van een MTO, het onder de aandacht brengen van de forensische leerlijnen en bijvoorbeeld het werken met het intake team en wijzigingen binnen Carefriend en de richtlijnen in het schrijven van het begeleidingsplan. Dus zowel op macro- als microniveau vinden er ontwikkelingen plaats binnen Van Belang ten behoeve van de kwaliteit voor zowel de client als de medewerkers. Hier zullen we het komende jaar dan ook hard aan blijven werken om deze processen voort te zetten en volledig eigen te gaan maken.