

Organisatiebeoordeling

Jaarverslag 2022



Praktijk de Eik

Voor u ligt het jaarlijkse verslag ten aanzien van de organisatie waarbij de organisatie als geheel wordt beoordeeld. De informatie in dit verslag komt uit het kwaliteitsmanagementsysteem en onderliggende documenten en beleidstukken. In het verslag staan onderwerpen beschreven die te maken hebben met de kwaliteit van de hulpverlening, de omgeving van de klant en de medewerkers van de praktijk. U vindt een beschrijving en beoordeling van de punten die wij belangrijk vinden om cyclisch te beoordelen.

Door: Brenda van Veldhuizen

Datum: 11-12-2022

Inhoud:

1. Missie & Visie	blz. 3
2. Doelen geformuleerd vanuit visie en missie	blz. 4
3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen	blz. 5 & 6
4. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen	blz. 6 t/m 9
5. Analyse op tevredenheid van klanten	blz. 9 t/m 12
6. Analyse van tevredenheid van medewerkers	blz. 12 & 13
7. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners	blz. 13
8. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten	blz. 14
9. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)	blz. 15
10. Conclusie	blz. 15 & 16

1. Missie & Visie

In augustus 2022 hebben wij onze missie en visie geëvalueerd en bijgesteld. Er stonden in de oude missie en visie een aantal zaken beschreven die niet van meerwaarde waren en te hoogdravend waren geformuleerd. Omdat onze praktijk wil uitdragen dat wij laagdrempelig en toegankelijk zijn, hebben wij onze visie en missie eenvoudiger en doeltreffender geformuleerd. Hieronder staat de huidige visie en missie beschreven en deze is ook toegevoegd op de website als missie en visie 3.0.

Missie

Praktijk de Eik heeft als missie kinderen, jongeren en volwassenen te helpen na een ingrijpende gebeurtenis of verlieservaring.

Doordat deze gebeurtenissen gepaard gaan met pijnlijke emoties en gewaarwordingen is het moeilijk deze te integreren in het levensverhaal. Mensen zijn geneigd elkaar en zichzelf te beschermen voor deze pijn waardoor er moeilijk over gepraat wordt. Gevoelens gaan ondergronds en komen er op een verwrongen manier weer uit door bijvoorbeeld emotionele of lichamelijke klachten.

Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de client centraal staat.

Visie

Praktijk de Eik vindt het belangrijk dat cliënten zich in de therapeutische sessie veilig voelen. Omdat er gewerkt wordt met cliënten die zich kwetsbaar voelen en een kwetsbaar verhaal delen. Door goed te luisteren en daarop af te stemmen willen wij veiligheid creëren.

Maar ook door kritisch te zijn, door te bevragen en leiding te nemen over het hulpverleningsproces. Verder gaan wij ervan uit dat iedere client beschikt over eigen kracht en zelfhelend vermogen. En wij streven ernaar deze vaardigheden te onderkennen en uit te bouwen. De praktijk werkt dan ook klantgericht en is gericht op het leveren van kwaliteit.

2. Doelen geformuleerd vanuit visie en missie

Praktijk de Eik is een praktijk die continue in beweging is doordat zij anticipeert op de omgeving waarin zij werkt. Hieronder volgen de doelen waar de praktijk de komende tijd aan wil werken om handen en voeten te geven aan onze missie en visie.

1. Praktijk de Eik wil kwalitatieve hulpverlening bieden waarbij de hulpvraag van de client centraal staat.

Wij willen dit bereiken door aan de volgende doelen te werken:

- Wij gaan gebruik maken van e-health programma's vanuit de online omgeving van Therapieland
- Per 01-01-2023 wordt deze werkwijze toegevoegd aan de methoden en werkwijzen van de praktijk (2.1 IsotoHandle)
- Per 01-01-2023 worden er vragenlijsten afgenomen aan het begin van de behandeling en aan het einde van de behandeling om de effectiviteit van de hulpverlening te meten
- In december 2023 zullen de metingen geëvalueerd worden en vanuit de evaluatie eventuele verbeteringen doorgevoerd worden ten aanzien van aanbod/ methode, etc.

2. De praktijk werkt klantgericht en de hulpvraag staat centraal binnen de behandeling

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken:

- In ieder behandelplan staat helder de hulpvraag omschreven, waar wil de klant aan werken?
- Per 01-01-2023 wordt in de evaluatie de vraag opgenomen: heeft u voldoende aan uw hulpvraag kunnen werken en stond uw hulpvraag voldoende centraal binnen de therapie?

3. Wij streven ernaar de eigen kracht en zelfhelend vermogen van de klant te vergroten

- Binnen de behandeling is expliciet aandacht voor het inzetten van hulpbronnen
- Wij toetsen dit om aan de klant te vragen in de evaluatie of zij voldoende aan de hulp hebben gehad om zelf verder te kunnen

3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen

Belangrijkste ontwikkelingen op een rijtje (wet- en regelgeving, ontwikkelingen werkveld, zorgverlening).

- **Nieuwe beroepscode**

Sinds januari 2022 is er een nieuwe beroepscode voor jeugd- en gezinsprofessionals. Er is een online training voor geweest die voor iedereen verplicht is gesteld. Alle medewerkers van Praktijk de Eik dienen deze gevolgd te hebben. De beroepscode is aanwezig binnen de praktijk en wordt gebruikt binnen intervisie.

- **Wet WTZA**

- ➔ KMS
- ➔ Jaarverantwoording

Deze wet is per januari 2022 ingegaan. Alle zorgaanbieders dienen zich aan te melden bij de Inspectie. Omdat wij al een gevestigde praktijk hebben is er gecheckt of wij in het register staan en dat is zo.

Wij hebben sinds oktober 2021 een HKZ gecertificeerd kwaliteitssysteem. Er zitten veel uren werk in om onderliggende kwaliteitsstukken en structuur neer te zetten. Wij zijn erg trots op het resultaat en bereiden ons alweer voor op de jaarlijkse controle in december 2022.

De nieuwe wet vraagt van ons om een jaarverantwoording af te leggen. Er dient een jaarverslag te komen en deze moet openbaar worden gemaakt. Omdat de praktijk een kleine organisatie is, kan een vereenvoudigde verantwoording worden ingediend. In juni 2023 zal dit voor het eerst moeten worden gedaan. Voor 2022 was er sprake van een vrijstelling (solistisch werkende professional).

- **Twee nieuwe contracten via aanbestedingen**

In voorjaar 2022 is er een aanbesteding geweest met betrekking tot het bieden van gespecialiseerde jeugdhulp in de gemeente Dronten. Praktijk de Eik heeft een contract gegund gekregen. Er is sprake van een programma van eisen (werkafspraken). In dit programma staan afspraken die tussen de praktijk en de gemeente zijn gemaakt en deze worden neergezet in de kwaliteitsagenda en toegepast binnen de werkprocessen van de praktijk.

De aanbesteding bij de gemeenten IJssellanden is in de zomer van 2022 afgerond en Praktijk de Eik heeft met 10 gemeenten een contract afgesloten. Verandering is dat de gemeente Hardenberg de hulpverlening anders gaat organiseren en afvalt. Aanvullende afspraken met de 10 gemeenten IJssellanden staan in het inkoopdocument en zullen toegepast worden in het werkproces.

- **SKJ en klachtenregeling**

Het SKJ heeft een nieuwe regeling ten aanzien van de afhandeling van klachten. Toegevoegd is de mogelijkheid om bij een klacht eerst een bemiddelingsgesprek tussen klager en beklagde te organiseren. Deze regeling is per 1-11-2022 ingegaan. De klachtenregeling van de praktijk dient daarop aangepast te worden.

4. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen

Organisatie

Terugblik op 2021.

In het verslag van 2021 waren een aantal risico's in kaart gebracht waarop acties en maatregelen zijn geschreven. De organisatie heeft te maken met veel regeldruk, er was daarvoor een office manager aangenomen, maar de kosten waren te hoog en deze samenwerking is ook weer stopgezet. Er is nog wel een zzp'er werkzaam binnen de praktijk om overloop van cliënten op te pakken. De regeldruk en administratieve last blijft een risico voor de organisatie.

Alle maatregelen die waren beschreven zijn opgepakt: er is BHV beleid opgesteld, er is een besluit over outreachend werken genomen en beschreven in de werkwijzen en er is naar de waarneming binnen de praktijk gekeken.

Risico analyse 2022

- Regeldruk en administratieve last is hoog, er gaat veel tijd in zitten die niet aan klanten kan worden besteed
- Afgelopen jaar liepen er twee aanbestedingen, welke veel tijd hebben gevegd, implementatie nieuwe afspraken met de gemeentes vragen ook weer veel tijd
- De gemeente Dronten heeft aangegeven dat de expertise van de praktijk een kracht is, een zwakte is dat daardoor het aanbod smal is
- Door overname van een andere eigenaar sinds januari 2022 is de praktijk minder toegankelijk voor klanten, de sfeer is veranderd, er zijn minder parkeerplekken en de communicatie met de nieuwe eigenaar verloopt minder soepel
- De praktijkhouder is inhoudelijk sterk, maar minder sterk in bedrijfsvoering, meer zicht op de financiële status van de praktijk is wenselijk
- Er is verloop in de intervisiegroep, het organiseren van reflecteren en leren is belangrijk.

Acties

- Nieuwe intervisieleden werven (besloten dit tot december 2022 niet actief te doen)
- Mogelijkheden nieuwe praktijkruimte onderzoeken
- Afspraak boekhouder inplannen voor adviesgesprek financiële situatie praktijk, eventueel een afspraak financieel coach inplannen voor advies.
- Tijd inplannen voor implementatie
- Besluit nemen over aanbod praktijk, gaan we een breder aanbod bieden of niet

Hulpverlening primaire proces

Terugblik 2021

In 2021 hebben wij een aantal bijna klachten gehad over het primaire proces. Deze klachten gingen over het naleven van de privacy wet en dan met name over het wel of niet informeren van andere betrokkenen bij de therapie. Eenmaal was er onduidelijkheid over het toezenden van een verslag naar een andere ouder en of deze wel of niet gezag had. De andere keer ging het over het informeren van een betrokken gezinsvoogd. In beide gevallen is er gebruik gemaakt van het incidenten register en is dit besproken met collega's en is de beroepscode gebruikt. Er zijn maatregelen op genomen.

De werkwijzen zijn aangescherpt en er is onderliggend beleid geschreven (KMS 2.1 informatieverstrekking aan ouders of gezinsvoogd).

Verder zijn de algemene voorwaarden met de rechten en plichten van cliënten verbeterd, welke op de website van de praktijk vermeld is en bij het eerste contact met cliënten (de aanmelding) verstuurd wordt. Tevens is er een format ontwikkeld om een tussentijds verslag te kunnen maken om zodoende afspraken te kunnen vastleggen bij de tussentijdse evaluatie.

In april 2021 is er een visitatie van de beroepsvereniging NFG geweest, deze heeft het privacy reglement nagelopen en er was een fout in ontdekt (zie incidentenregister). Dit is aangepast. In april 2023 opnieuw het reglement nalopen.

Risico analyse 2022

- De privacy gevoeligheid van ons werk blijft een groot aandachtspunt, hoewel wij zorgvuldigheid nastreven zijn er het afgelopen jaar twee bijna klachten geweest. Het beleid is hierdoor aangescherpt. Blijft een aandachtspunt
- Gebleken is dat de online privacy door regelmatige updates uit te voeren niet is nagekomen, inmiddels is in september 2022 een uitgebreide update gedaan en ICT'er gaf aan dat dit twee keer per jaar afdoende is.
- We hebben afgesproken dat wij cliënten twee weken de tijd geven om inhoudelijk te reageren op een tussentijds of eindverslag en vragen betrokkenen te ondertekenen. Doen wij dit niet binnen 14 dagen gaan wij ervan uit dat zij akkoord zijn en wordt verslag vastgelegd in dossier. Deze maatregel is nog niet geïmplementeerd.

Acties

- Een ICT'er inschakelen die de computer updates doet, twee keer per jaar.
- April 2023 privacy reglement nalopen
- Toevoegen aan werkwijzen, betrokkenen verslagen binnen twee weken laten reageren, anders akkoord met verslag.

Medewerkers

Terugblik 2021

Praktijk de Eik is een kleine organisatie met een vaste behandelaar en een ingehuurde ZZP'er. In verband met administratieve druk was er een office manager benaderd voor ondersteuning, echter deze kosten werden te hoog bevonden en er is geen samenwerkingsovereenkomst vastgesteld. De office manager maakt nu eens per jaar een kwaliteitsagenda.

Er is een samenwerkingsevaluatie geweest met de ingehuurde ZZP'er. Beiden hebben aangegeven tevreden te zijn over de samenwerking. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze van communiceren. Omdat een ZZP'er volledig zelfstandig zijn werkzaamheden uitvoert en er geen sprake is van een dienstverband, wordt er geen functioneringsgesprek gehouden. Er is immers geen sprake van een gezagsrelatie. De ZZP'er is ook zelf verantwoordelijk voor scholing en voor deskundig uitvoeren van de werkzaamheden.

Risico analyse 2022

- Risico op schijnzelfstandigheid door de duur van de overeenkomst
- Continuïteit bij ziekte (capaciteit)
- Psychische belasting door de aard van de werkzaamheden
- Vaak alleen op de werkplek, kan een risico vormen bij slecht nieuws gesprekken

Acties:

- De overeenkomst is nagekeken op voorkomen van schijnzelfstandigheid, wetgeving belastingdienst ernaast leggen, nieuwe overeenkomst vastleggen (gedaan per 1-8-2022)
- Bij ziekte kunnen de medewerkers elkaar vervangen, bij langdurige ziekte is er waarneming geregeld
- Nadenken over grootte praktijk, is er ruimte om capaciteit te vergroten?

Maatregel:

- Regelen goede nazorg en zelfzorg. Beleid op maken.

Cliënten

Terugblik 2021

In 2021 hebben wij de informatie voorziening vooraf aan de behandeling verbeterd en doorgevoerd in de behandelovereenkomst en in de algemene voorwaarden. Cliënten worden voor de behandeling start over de voorwaarden, rechten en plichten geïnformeerd.

In zijn algemeenheid zijn klanten tevreden over de bejegening en inhoud van de behandeling. Er zijn weinig klachten binnen gekomen. De enige klachten die er waren gingen over privacy naleving, daarop zijn maatregelen genomen, zie primaire proces.

De uitsluitingscriteria zijn het afgelopen jaar ook aangescherpt en op de website vermeld. De praktijk blijft gebruik maken van het incidentenregister en klachttevredenheidsonderzoek welke in december opnieuw wordt afgenomen.

Risico analyse 2022

- Het meten van effectiviteit van behandeling is tot nu toe subjectief, we vragen aan de klant of deze tevreden is, wij willen effectiviteit meetbaar maken
- Wanneer er een toename van hulpvraag is, dan kan er een wachtlijst ontstaan, dat is vervelend voor de klant
- Wachtlijst wordt sterk ontmoedigt door de opdrachtgevers (gemeenten), zij vragen een capaciteitsvergroting indien dit het geval is
- Sinds januari 2022 is er een nieuwe huurbaas, deze is meer gericht op de aanliggende garage, dan op het samenwerkingsgebouw, het gebouw oogt minder vriendelijke en toegankelijk voor klanten

Acties:

- Nadenken over capaciteitsvergroting in samenwerking met eventueel boekhouden en financieel coach
- Onderzoek doen naar eventueel andere vestiging voor de praktijk in overleg met makelaar

Maatregel:

- Implementeren Therapieland voor het meten van effectiviteit behandeling

Samenvattend:

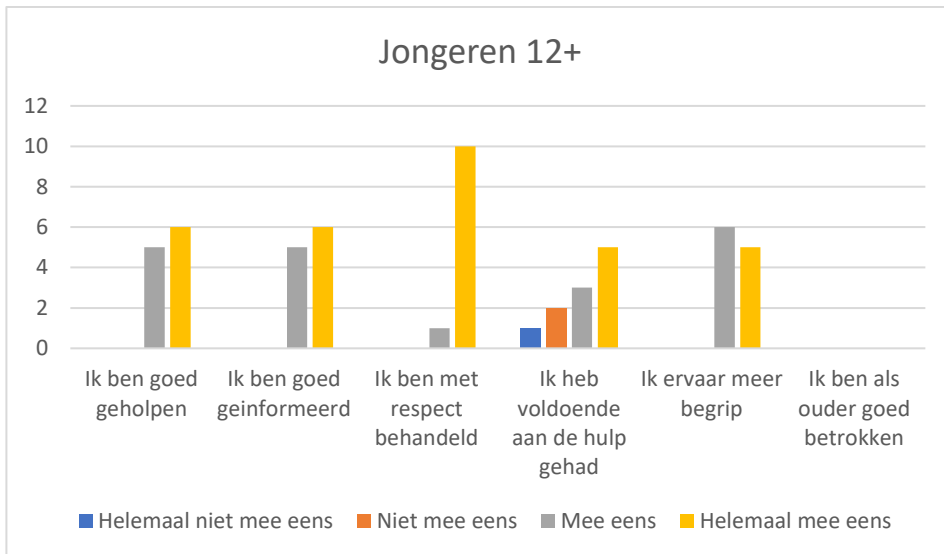
De praktijk heeft in 2021 veel acties en maatregelen vanuit de risico analyse uitgevoerd en aanpassingen gedaan in het beleid. Dit heeft de professionaliteit vergroot.

Ook voor 2022 heeft de praktijk de analyse uitgevoerd op de verschillende niveaus waar acties en maatregelen uit gekomen zijn. Deze worden op de kwaliteitsagenda vermeld en op deze manier werken wij verder aan Plan, Do, Check, Act methode binnen de praktijk.

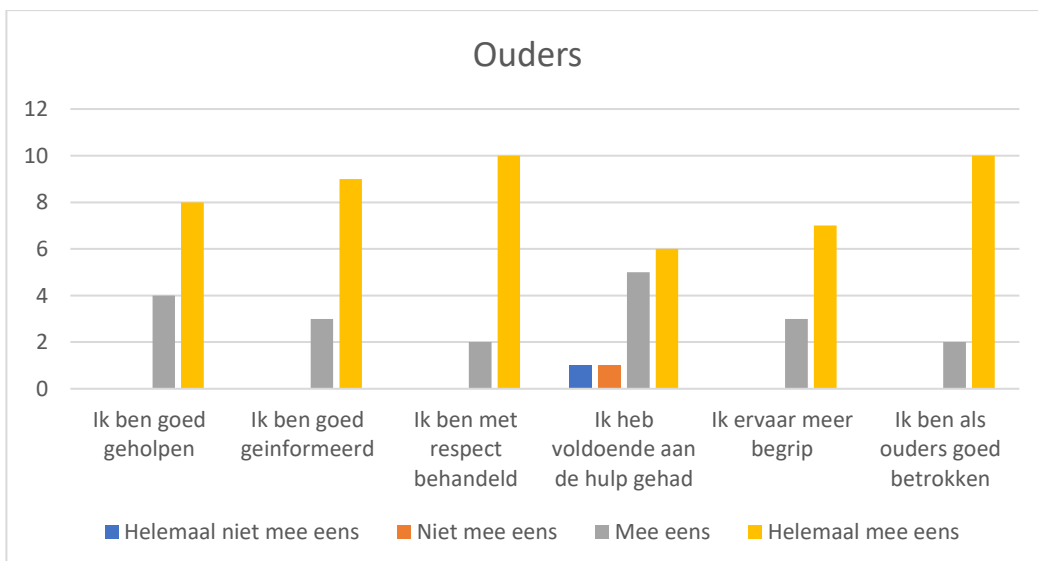
5. Analyse op tevredenheid van klanten

Bij Praktijk de Eik worden kinderen van 6 -18 jaar via de Jeugdwet geholpen. Kinderen onder de 12 jaar vullen geen evaluatieformulier in. Kinderen boven de 12 + worden wel gevraagd een formulier in te vullen. Wij hebben de klanttevredenheid gemeten van kinderen en jongeren waarvan de hulp in 2022 is afgerond. Dit zijn 22 kinderen en jongeren geweest boven de 12+. 11 hebben een formulier ingevuld, 10 hebben het niet ingevuld.

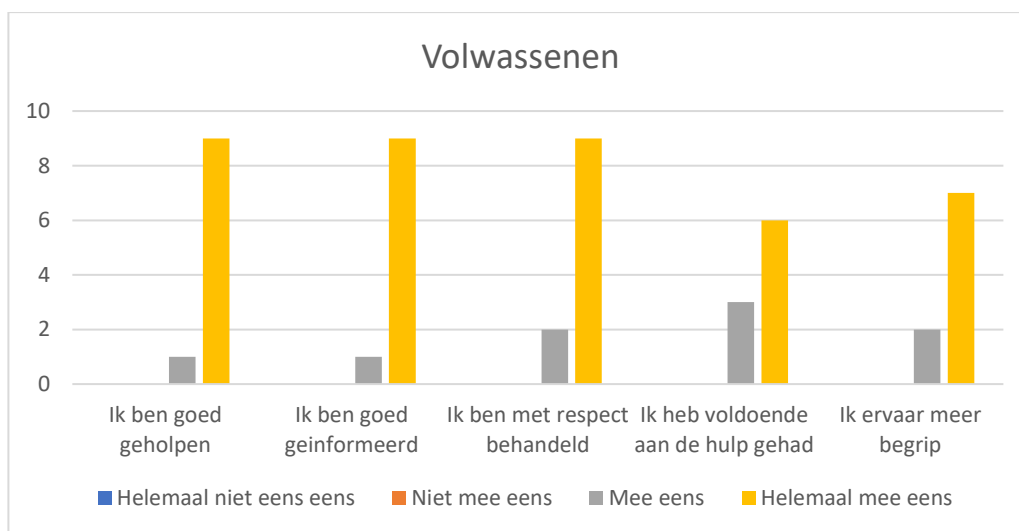
Uit de grafiek komt naar voren dat het hoogst gescoord wordt op 'ik heb mij veilig gevoeld en ben met respect behandeld. Het meest grillige beeld wordt gezien op: ik heb voldoende aan de hulp gehad. Sommige trajecten zijn voortijdig gestopt omdat de hulp niet goed aansloot, andere kinderen en jongeren hadden een ander type hulp nodig (zwaardere hulp/ onderzoek). Er is ook gevraagd om een cijfer te geven. Het gemiddelde cijfer die de jongeren hebben gegeven is een 8,2



Ouders van jeugdigen die in behandeling zijn geweest worden ook om hun mening en waardering van de hulp gevraagd. Ouders van zowel jeugdigen onder de 12 als boven de 12 jaar wordt gevraagd een evaluatie in te vullen. Ouders zijn het meest tevreden over: ik heb mij veilig gevoeld en ben met respect behandeld en hoe zij betrokken worden bij de hulpverlening van hun kinderen. In totaal zijn 32 kinderen in behandeling geweest waarvan in 2022 het dossier is afgesloten. Er zijn 12 evaluaties ingevuld. Dit is een relatief laag aantal. Sommige ouders vullen geen formulier in, soms zijn ouders niet of nauwelijks betrokken geweest (bij jongeren boven de 16 jaar). Ook aan ouders wordt een cijfer gevraagd om de waardering over de hulpverlening uit te drukken. Ouders geven een gemiddeld cijfer van 8,6



Naast kinderen en jongeren wordt er ook aan volwassenen hulp geboden. Volwassenen geven een hoge waardering op: ik ben goed geholpen, ik ben goed geïnformeerd en heb mij veilig gevoeld, ik ben met respect behandeld. Ik heb voldoende aan de hulp gehad valt wat lager uit. Mogelijk komt dat omdat volwassenen grotendeels met een hulpvraag rondom verlies en rouw komen, iets wat wel verlicht maar niet opgelost kan worden. Volwassenen waarderen de hulpverlening met een gemiddeld cijfer van 8,8



Conclusie

In 2021 is voor het eerst de klanttevredenheid gemeten door middel van het inzetten van grafieken en vastgelegd in het kwaliteitsmanagement systeem. In 2021 was het gemiddelde cijfer een 8,4 (wij hebben de score van volwassenen hierbij buiten beschouwing gelaten omdat dit niet representatief was).

De gemiddelde waardering wordt met een 8,5 uitgedrukt. De waardering over de hulpverlening en bejegening is hiermee consistent. Een cijfer waar wij als praktijk tevreden over zijn. De meeste klanten ervaren veiligheid en voelen zich voldoende

betrokken bij de behandeling. Wij vinden veiligheid en bejegening erg belangrijk, dus prettig dat dit hoog gewaardeerd wordt.

Soms komt het voor dat een klant andere hulp nodig heeft dan de praktijk kan bieden. Dat blijkt soms nadat wij al enige tijd hulp bieden. Dan is er aanvullend onderzoek nodig of zwaardere hulp voor bijvoorbeeld een depressie, een eetstoornis of andere complexe problematiek. Een klant moet dan doorverwezen worden. In die gevallen wordt er lager gescoord en heeft men niet altijd 'voldoende' aan de hulp gehad.

We hadden voor dit jaar een vraag toegevoegd: ik ervaar meer begrip rondom verlies en trauma. Deze vraag willen wij dit jaar in de evaluatie vervangen door de vraag: Er is voldoende aan mijn hulpvraag gewerkt, deze stond centraal.

Dit komt omdat wij de doelen van de praktijk hebben aangescherpt. De andere vragen blijven hetzelfde bij de toetsing.

6. Analyse van tevredenheid van medewerkers

Er is een ZZP'er waarmee een samenwerkingsovereenkomst is afgesloten. In augustus 2022 is er een evaluatie van de samenwerking geweest, deze wordt jaarlijks gehouden. Uit deze evaluatie is naar voren gekomen dat de tevredenheid over de samenwerking wederzijds goed is. De lijnen zijn kort, er is afstemming over het te werken aantal uren en aantal cliënten. Ten aanzien van de communicatie is afgesproken dat zakelijke afspraken via de e-mail zullen verlopen en korte afstemmingsonderwerpen via de app kunnen gaan. Verder liep de communicatie soms ook in het weekend door. Hierover is afgesproken dat er geen e-mails of apps in het weekend worden verstuurd. Zodat de grenzen tussen werk- en privé tijd beter bewaakt worden.

Verder is er opnieuw naar de overeenkomst gekeken en deze is conform de huidige situatie en wetgeving aangepast. Waarbij duidelijk is vastgesteld dat er geen sprake is van een gezagsrelatie. Er is dus ook geen sprake van een functioneringsgesprek, maar van samenwerking. Dat maakt dat de ZZP'er zelf verantwoordelijk is voor het uitvoeren van haar werk en bijvoorbeeld ook voor scholing.

Scholing is wel als onderwerp aan de orde geweest, waarbij de medewerker heeft aangegeven geen scholing meer te volgen om kennis te verbreden. Mar wel om kennis te verdiepen (ten aanzien van bijvoorbeeld rouwtherapie). En daarbij behoort scholing die goedgekeurd is door SKJ en PSBK (psychosociale basiskennis).

In 2023 is er de mogelijkheid om mogelijk uit te breiden met nog een ZZP'er. Dit zal nader onderzocht worden.

7. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners

Er in juni 2022 een overleg met de gemeente Kampen geweest, daaruit kwam naar voren dat er over en weer sprake is van een prettige samenwerking. Er zijn geen signalen naar voren gekomen ter verbetering van de werkwijzen.

Ook vanuit de gemeente Dronten zijn er geen aanwijzingen gekomen dat de hulpverlening verbeterd zou moeten worden. Wel is vanuit de aanbesteding gebleken dat zij de expertise van de praktijk een sterk punt vinden, en tegelijkertijd het aanbod van de praktijk daardoor ook smal.

In 2023 staat er opnieuw een evaluatie gepland over de kwaliteit van de hulpverlening en samenwerking gepland met de gemeente Kampen. En vanuit de gemeente Dronten staan er standaard gesprekken met de contract manager gepland om deze punten ook te evalueren.

8. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten

Deze analyse gaat over de periode van september 2021 tot en met december 2022. Er zijn in de periode geen incidenten, klachten of calamiteiten geweest.

Wel zijn er een tweetal bijna- klachten geregistreerd. Verder zijn er een aantal signalen geweest binnen de praktijk die zijn opgepakt om de hulpverlening te verbeteren. Het gehele document zal als bijlage worden bijgevoegd. De twee bijna klachten worden hieronder beschreven.

- In september 2021 is er een behandelplan verstuurd naar een ouder die volgens de registratie van een gemeente ouderlijk gezag had. De praktijk was van mening dat zij iedere ouder met gezag juist moesten informeren. De andere ouder met gezag en de jeugdige van 12+ wilden niet dat deze ouder betrokken werd. Er was een tijdelijke

stagnatie in het hulpverleningsproces welke is opgelost door goede communicatie en er is intern de maatregel genomen om in het behandelplan op te nemen welke ouder gezag heeft en wie geïnformeerd moet worden op welk moment.

- In januari 2022 heeft een ouder een (bijna) klacht geuit. Er was sprake van een beschermingsmaatregel (OTS). De gezinsvoogd van jeugdige vroeg hoe de behandeling verliep. Daarop is door de behandelaar kort weergegeven hoe het proces verliep, maar niet wat inhoudelijk besproken was gedurende de sessies. De gezaghebbende ouder vroeg zich af of hier voldoende rekening gehouden was met de privacy van de jeugdige.

Hierop zijn gesprekken met de moeder gevoerd en met de betrokken gezinsvoogd. De beroepscode is gebruikt en het onderwerp is binnen de intervisie besproken. Het beleid omtrent informatieverstrekking en privacy is binnen de praktijk aangescherpt. Tevens zijn de uitsluitingscriteria van de praktijk aangescherpt naar aanleiding van deze casus. Helaas was de veiligheid binnen de behandelrelatie verstoord geraakt waardoor de hulpverlening voortijdig gestopt is.

Conclusie

Er zijn twee bijna klachten geweest, deze gingen allebei over privacy en informatieverstrekking. Het is vervelend als er op dit onderwerp zaken spelen die niet naar de tevredenheid van de klant verlopen. Door in dialoog te gaan, de klacht serieus te nemen en vervolgens ervan te leren hopen wij onze dienstverlening te verbeteren. Bij beide situaties is zorgvuldig naar de werkwijze gekeken en is het beleid hierop aangepast.

9. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)

Voor deze analyse hebben wij gebruik gemaakt van de cijfers van 2021. De financiële jaargegevens van 2022 moeten nog binnenkomen. In 2022 is er een netto omzet gemaakt van 77.427 euro en een bruto omzet van 52.592 euro. Totaal bedrijfsresultaat = 33.539 euro

Hieronder volgen de posten waarop de meeste kosten worden gemaakt.

Huisvestingskosten = 4272 euro

Kantoorkosten = 5933 euro

Algemene kosten = 7787 euro

Inhuur = 14.025 euro

Scholing = 2711 euro

Contributies = 1138 euro

Vakbelangen = 877 euro

De meeste kosten zijn voor inhuur van zzp' er. Daar tegenover staat dat daardoor er het gehele jaar door nauwelijks wachtlijsten zijn geweest en zo de continuïteit van de hulpverlening werd gewaarborgd. Er is in 2021 meer omzet gemaakt en de totaal bedrijfsresultaat is ook verbeterd ten opzichte van het jaar daarvoor. Dat betekent dat het financieel goed gaat met de praktijk.

Tevens voegen wij als bijlage de lijst van inkoop en leveranciers met evaluatie toe als bijlage 2.

10. Conclusie

Praktijk de Eik heeft dit jaar voornamelijk veel tijd gestoken in twee aanbestedingen en met positief resultaat. Er zijn contracten gegund waardoor wij kinderen en jongeren hulpverlening kunnen blijven bieden de komende jaren op basis van de Jeugdwet. Zowel voor de gemeenten IJssellanden als voor de gemeente Dronten. Met dit resultaat zijn wij erg tevreden.

Verder zijn wij tevreden over het feit dat onze klanten de kwaliteit van onze hulpverlening goed waarderen.

Wij hebben gemerkt dat het kwaliteitsmanagement systeem zijn vruchten afwerpt. Het hele jaar door hebben we gesignaleerd en acties en maatregelen genomen om beleid te verbeteren en aan te scherpen.

Financieel gezien is de praktijk gezond en is er nog steeds groei te zien. Dit geeft mogelijkheden om richting het komende jaar verder te werken aan onze missie en doelen.



Praktijk de Eik
Ambachtsstraat 21
8263 AJ KAMPEN
M 0651375605
E info@praktijkdeek.com

KVK 66094011
IBAN NL 91 RABO0310202671
BTW NL001660126B43