

Jaarverslag 2024



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: april 2025

Inhoud:

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

1. Missie en visie

In juli 2024 hebben wij onze missie en visie geëvalueerd en geconcludeerd dat deze niet gewijzigd diende te worden. Het meest recente document staat op de website vermeld: *Missie, visie, kernwaarden en zorgaanbod, versie 3.2, d.d.8-7-2024*

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 de 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.

Hieronder evalueren wij de doelen die wij voor 2024 en de evaluatie voor de doelen en de eventuele bijstelling ervan.

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:

- Implementeren van e-health programma's vanuit Therapieland. Dit in het behandelplan van zowel jeugdigen als volwassenen beschrijven dat wij gebruik maken van deze programma's en vragenlijsten (per 1-1-2014 gerealiseerd)
- Bij de intake/ kennismaking aangeven dat wij met ondersteunende programma's werken die klanten thuis kunnen inzetten
- Onderzoeken of ZZP'ers bij ons in dienst ook met deze programma's kunnen gaan werken (kosten/ baten analyse maken/ per 1-1-2024 is dit duidelijk)
- ROM vragenlijsten implementeren om effectiviteit van de hulpverlening te meten (per 1-1-2024 is dit actief)

Evaluatie:

Deze doelen zijn allen niet behaald. Wij hebben het afgelopen jaar een implementatieplan geschreven en hoewel wij meer uitnodigingen hebben verstuurd aan klanten om mee te doen aan de programma's en dat wij meer aandacht hieraan hebben besteed, werd er in de praktijk erg weinig gebruik van gemaakt. Wij hebben baten en kosten tegen elkaar afgewogen en besloten het abonnement op Therapieland op te zeggen per 1-6-2024.

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

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken (ongewijzigd):

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

Evaluatie:

Deze (sub)doelen zijn behaald en blijven actueel.

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

- Er is een hulpmiddel ontwikkeld om hulpbronnen in kaart te brengen en deze wordt actief gebruikt binnen de behandeling (per 1-1-2024 actief in gebruik nemen)
- 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

Evaluatie:

Het eerste subdoel is niet behaald. Het is in de praktijk lastig gebleken om tijd te vinden om aan een hulpmiddel te werken. Desalniettemin blijft het een wens om zo'n hulpmiddel te ontwerpen. Daarom gaan wij dit inbrengen in intervisie en gezamenlijk zo'n hulpmiddel ontwerpen. Subdoel blijft staan. Met als streven eind 2025 dit voor elkaar te hebben.

Tweede sub doel is behaald en blijft actueel.

Doelen vanuit missie en visie voor 2025

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:

- In 2024 zijn wij gaan werken met de risicomonitor. Deze is globaal ingevuld voor een eerste inventarisatie.

Eind 2024 en 2025 willen wij deze zorgvuldiger invullen en vertalen naar een begrijpelijk en overzichtelijk beleid ten aanzien van veiligheid en ARBO. Op 5 december 2025 is dit beleidsplan klaar.

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

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken (ongewijzigd):

- In ieder behandelplan staat helder de hulpvraag omschreven, waar wil de klant aan werken?
- In de evaluatie is 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

Wij willen hieraan werken door aan het volgende doel te werken (ongewijzigd):

- Er is een hulpmiddel ontwikkeld om hulpbronnen in kaart te brengen en deze wordt actief gebruikt binnen de behandeling (per 5-12-2024 actief in gebruik nemen)
- Wij toetsen dit om aan de klant te vragen in de evaluatie of zij voldoende aan de hulp hebben gehad om zelf verder te kunne

3. Analyse maatschappelijke ontwikkelingen

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

De belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen houden wij bij door lid te zijn van een beroepsvereniging (NFG en SKJ) en wij doen ieder jaar een context analyse waarbij wij ontwikkelingen van onze omgeving bijhouden.

ARBO/ Veiligheid

In 2024 hebben wij een abonnement genomen op de Risicomonitor Jeugd, dit online programma is er om de ARBO regels goed toe te passen in de praktijk en beleid te maken op veiligheid van de werkomgeving. Wij hebben in 2024 een eerste analyse gemaakt. Halverwege 2024 bleek dat de Risicomonitor werd opgeheven en dat dit overgaat op een ander programma: Jeugdzorg werkt! De praktijk heeft zich voor dit nieuwe programma aangemeld, welke begin 2025 beschikbaar dient te zijn. Eind 2025 willen wij een ARBO beleid klaar hebben en dan vervolgens in ons KMS meenemen om jaarlijks te evalueren en bij te stellen indien nodig.

Wet DBA (deregulering beoordeling arbeidsrelaties)

Gedurende 2024 kwamen er regelmatig berichten naar buiten over deze wetgeving. Het betekent dat schijnzelfstandigheid niet mag en dat de overheid hierop actief gaat handhaven. De praktijk werkt samen met ZZP'ers dus deze wet is bij ons van toepassing. Het was lastig om helder te krijgen wanneer er precies sprake is van schijnzelfstandigheid of niet. De praktijk is daarom lid geworden van het ondernemersplein en heeft daar advies ingewonnen, tevens is er bij de boekhouder navraag gedaan en zijn er meerdere gesprekken gevoerd met de ingehuurde professionals. Vooralsnog kan de samenwerking zoals nu geregeld is doorgang vinden.

Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028

Deze hervormingsagenda ligt ten grondslag aan visie en aanpak van een jeugdzorgstelsel die moet veranderen, omdat de huidige systemen vastlopen en erg duur zijn. De praktijk heeft contracten met verschillende gemeenten om ons heen om gespecialiseerde jeugdhulp te bieden. De grootste ontwikkelingen zijn erop gericht dat deze gespecialiseerde hulp alleen nog beschikbaar is voor de meest kwetsbare jeugd en het normaliseren van het gewone leven.

Verder wordt er ingezet op een meer integrale aanpak (dus dat er niet alleen naar het individu gekeken wordt, maar ook naar bijvoorbeeld functioneren van opvoeders/ gezin/ bestaanszekerheid/ arbeid, etc.).

Er wordt flink ingezet op preventie, het voorveld en bijvoorbeeld specialistische teams bij de gemeente. Dat kan voor de praktijk betekenen dat er aandacht dient te zijn voor een veranderde omgeving, meer betrekken van het gezin bij de behandeling, meer samenwerken met andere partijen.

Belangrijk om met de gemeenten in contact te zijn en blijven over verwachtingen van ons als praktijk.

HKZ/ KMS

In 2024 is er weer een externe audit geweest waarbij de gehele organisatie is beoordeeld (kwaliteitsmanagementsysteem) op haar kwaliteit en beleid. Deze audit vindt jaarlijks plaats op kleine schaal en eens per drie jaar uitgebreider.

De praktijk heeft voor de komende drie jaar opnieuw haar HKZ certificaat gekregen. Er waren geen afwijkingen van de HKZ norm geconstateerd.

4. Risicoanalyse op procesniveau en analyse werkwijzen

Hulpverlening primaire proces

In 2024 is in eerste instantie een implementatieplan gemaakt op het goed neerzetten van E-health programma Therapieland. Dit ging erom klanten goed te informeren over de werking ervan, het benoemen bij de intake en actief uitnodigen oor het programma. Ook collega's aangesproken op het gebruik maken van de programma's. Hoewel wij de eerste maanden van 2024 hier actief mee aan de slag zijn gegaan, bleef het haperen en maakten onze klanten er nauwelijks gebruik van. In april 2024 hebben wij toen de knoop doorgehakt en het abonnement voor Therapieland per juni 2024 stopgezet. Andere zaken rondom het primaire proces waren er niet in 2024.

Analyse werkwijzen

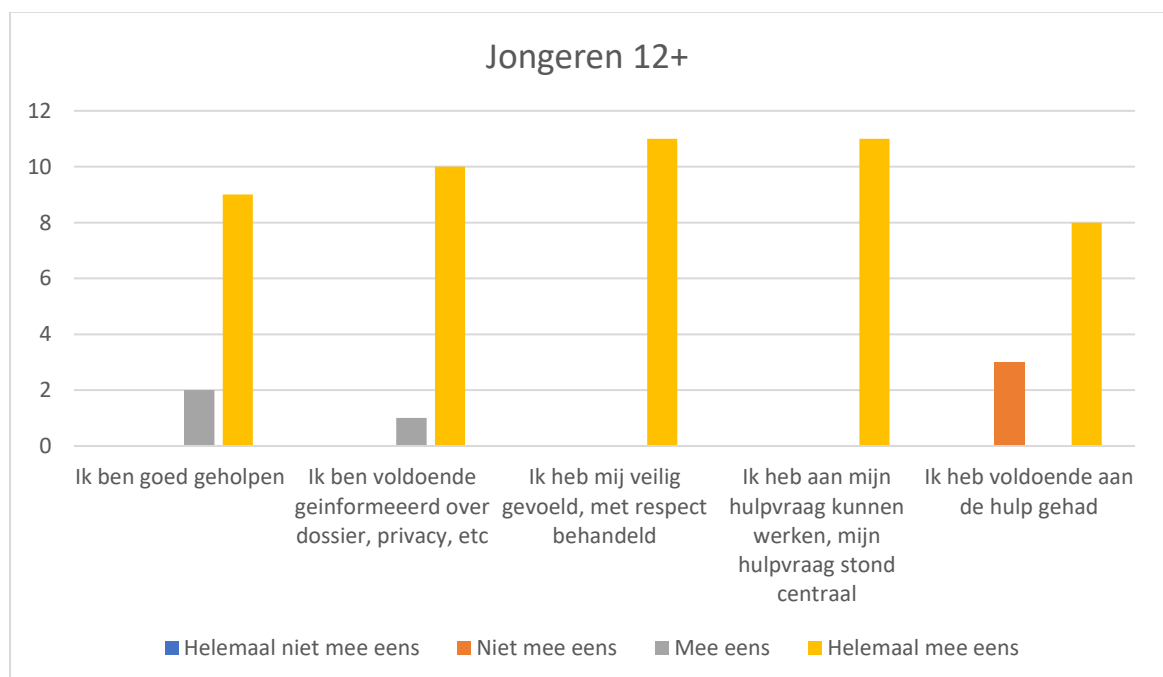
De werkwijzen van de praktijk zijn geëvalueerd en deze zijn nog steeds helder beschreven. Er zijn twee signalen binnen gekomen die wij hebben verwerkt en aangescherpt in de werkwijzen. Er was in een casus een bijna-klacht bij afsluiting van een traject. Dit had ermee te maken dat er meerdere hulpverleners in een casus werkten. Daardoor ontstond er ruis in de communicatie. Dit werd als feedback meegegeven en in onze werkwijzen passen wij dus aan dat wanneer er meerdere hulpverleners samenwerken in een casus, er sprake dient te zijn van afstemmen van afspraken/ wie communiceert wat en wanneer, etc. Er dient dus een warme overdracht te zijn.

Het tweede punt is een punt die vanuit de evaluaties met klanten komt. En een verbetering betreft, namelijk dat er bij de intake aan ouders van jeugdigen wordt gevraagd of zij zelf een hulpvraag hebben met betrekking tot de hulpvraag van hun kind, zodat deze bij aanvang helder is en meegenomen kan worden in de ouderbegeleiding van individuele behandeling aangemeld kind.

5. Analyse op tevredenheid van klanten

Wij doen jaarlijks onderzoek naar de client tevredenheid van onze praktijk. Na een traject sturen wij naar onze cliënten een evaluatie op, waar mogelijk overhandigen wij deze op de laatste afspraak en laten de evaluatie ter plekke invullen. Dat zorgt ervoor dat de evaluatie niet vergeten wordt of niet ingevuld wordt of niet teruggestuurd wordt. Niet iedereen vindt het prettig om dit ter plekke te doen, dan sturen wij de evaluaties via de e-mail op.

Wij hebben drie categorieën die bevraagd worden: jongeren van 12 jaar en ouder, ouders van kinderen en jongeren (dus ook onder de 12 jaar) en van onze volwassen klanten. Onder iedere grafiek zullen wij evalueren wat deze uitkomst ons kan leren.



In 2024 zijn er 31 kinderen en jongeren in behandeling geweest. 16 daarvan waren 12 jaar en ouder en 15 daarvan waren onder de 12. Van de 16 kinderen en jongeren van 12+ hebben er 11 een evaluatie ingevuld en 5 hebben er geen ingevuld. Dat betekent dat de cijfer een mooi representatie geven hoe jongeren onze hulp hebben ervaren.

De grafieken laten zien dat jongeren op alle punten een bovengemiddelde score geven. Daar zijn wij erg tevreden over.

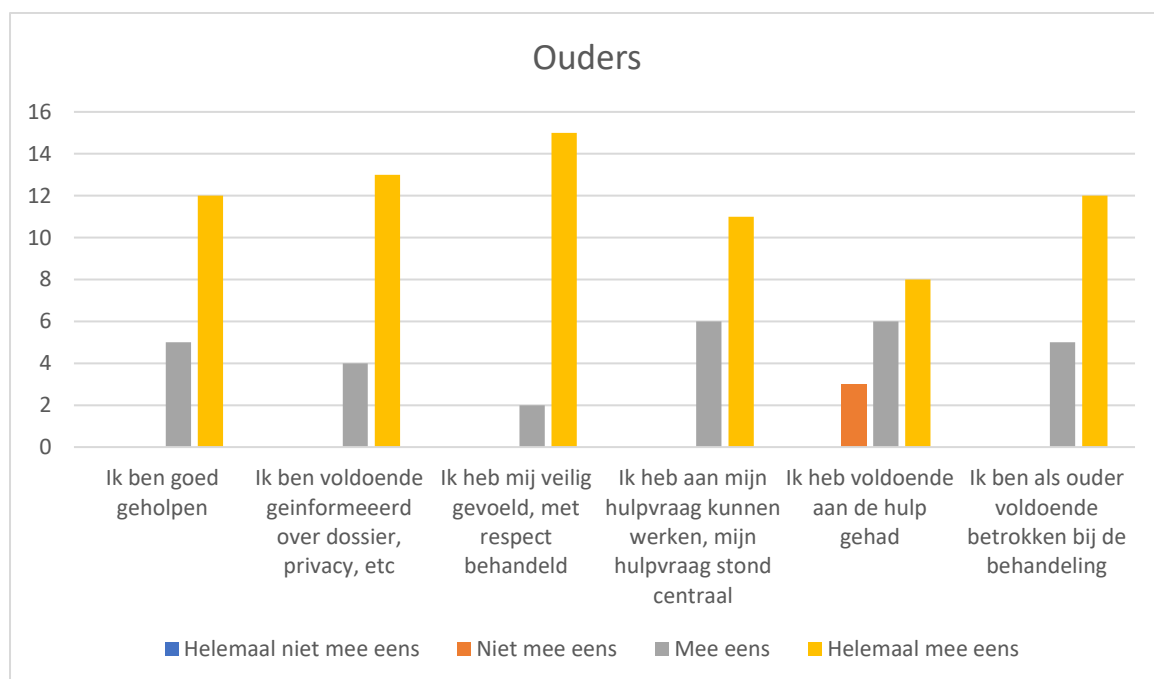
Jongeren scoren het hoogst op: zich veilig voelen en zich met respect behandeld voelen en dat zij het idee hebben dat er aan hun hulpvraag gewerkt werd, de hulpvraag staat centraal.

Dat zijn binnen onze praktijk kernwaarden die wij nastreven, dus het is fijn dat dit waargenomen wordt. Drie jongeren hebben aangegeven dat zij niet voldoende hulp hebben gehad, dat zijn jongeren die ofwel een zwaardere vorm van hulp nodig hadden ofwel een diagnostisch onderzoek nodig hadden, iets wat onze praktijk niet kan bieden.

Wij hebben jongeren ook gevraagd hun beoordeling in een cijfer uit te drukken, jongeren geven ons een gemiddelde van **8,9**.

‘Toen ik binnen kwam werd ik gelijk goed ontvangen en meteen al zoveel hulp ontvangen. Ik voelde meteen opluchting. Na de therapie was ik soms moe, maar ik merkte echt verschil, ook mijn omgeving viel het op dat ik opknapte.’

‘Ik voelde mij gehoord. Alles had een naam en werd goed uitgelegd. Er werd goed geluisterd naar wat iemand nodig heeft. Daarvoor wordt een passende planning en doelen gemaakt. Onwijs goede sfeer’.



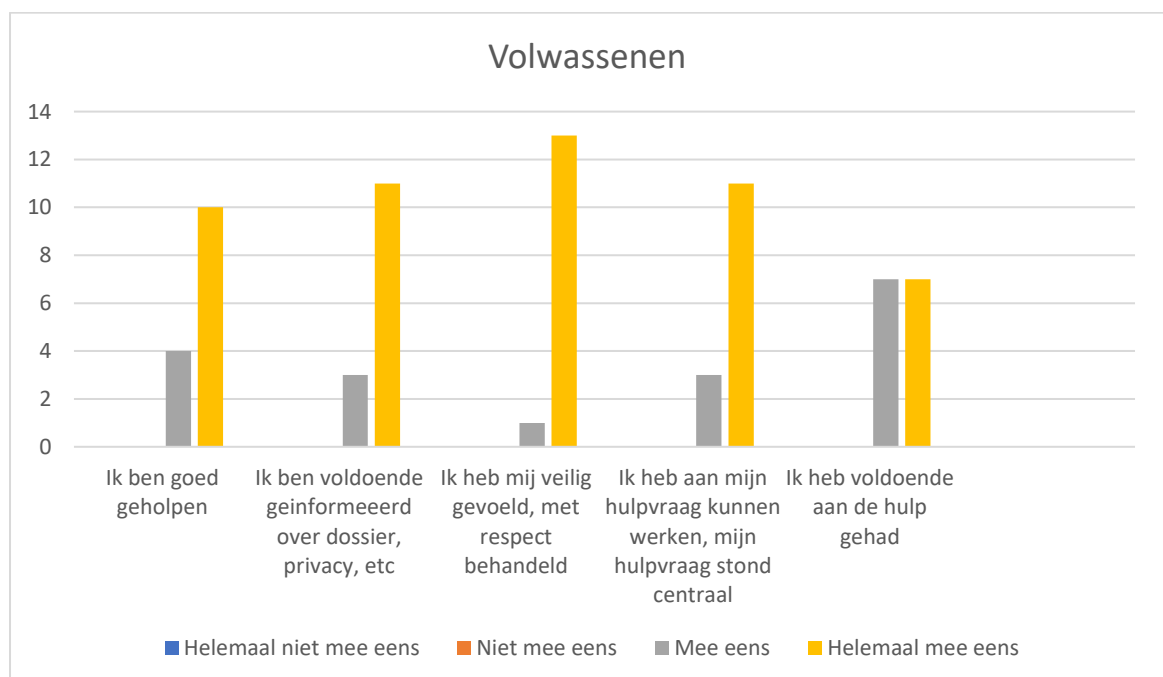
Van de 31 jongeren die in behandeling zijn geweest hebben wij ook de ouders gevraagd een evaluatie in te vullen.

17 ouders hebben de vragenlijst ingevuld, 14 hebben dat niet gedaan. Ook dit is weer voldoende om een representatief beeld te geven over de beoordeling van de praktijk. Te zien valt dat ook ouders het gevoel van veiligheid het hoogst scoren. Het laagst wordt gescoord op: ik heb voldoende aan de hulp gehad (om dezelfde reden als die door jongeren wordt omschreven) en ik heb voldoende aan mijn hulpvraag kunnen werken.

Dit is eveneens te verklaren, omdat wij individuele therapie aan de jongeren geven en aan hun hulpvraag. Het kan zijn dat dit impliceert dat ouders zelf ook een hulpvraag hebben en dat dit onvoldoende eruit gefilterd wordt tijdens bijvoorbeeld de intake of op andere overlegmomenten. We zouden dit kunnen ondervangen door bij de intake hierover een vraag te stellen en op te nemen in het behandelplan. Want hoewel wij individuele therapie geven, betrekken wij ouders wel bij de behandeling indien dit wenselijk of nodig is. Ouders geven een gemiddeld cijfer van een **8,4**.

‘Fijne kleine praktijk waarbij mijn dochter centraal stond. Maar waar ook verder gekeken wordt, omdat je het samen als gezin moet doen.’

‘Brenda is een fijne hulpverlener. Ze heeft op basis van de leeftijd van onze zoon passende therapie gevonden. Door de sessie elke keer af te sluiten met een positieve prikkel namelijk een spelletje is onze zoon de therapie ‘leuk’ blijven vinden. Mooie balans tussen praktijk en theorie. Brenda heeft de voortgang goed bewaakt en stemde elke keer goed af wat ook ‘onze/aanvraag hulp’ behoefte was.’



In 2024 zijn er 23 volwassen klanten in behandeling geweest die hun traject in dit jaar hebben afgesloten. 14 personen hebben een evaluatie ingevuld en 9 niet. Ook dit geeft weer een representatief beeld. Ook bij de volwassen cliënten geven mensen aan dat zij zich veilig hebben gevoeld en dat hun hulpvraag centraal stond. Over het algemeen hebben zij voldoende het gevoel goed geholpen te zijn. Of de hulp voldoende is geweest zijn de meesten het mee eens of helemaal mee eens, maar is lager dan de andere gebieden. Mogelijk heeft dit samenhang met de hulpvraag van de cliënten, deze meeste hulpvragen zijn rondom rouw en verlies. Een onderwerp waarmee mensen wel geholpen zijn en er sprake is van klachtafname, maar de rouw is niet per se afgesloten als het traject wel afgesloten is.

De volwassen klanten waarderen de hulpverlening met een cijfer **8,8**

‘Ik heb mij heel erg op mijn gemak gevoeld, ondanks de vaak pittige gesprekken en de EMDR. Ik ben blij dat ik gegaan ben.’

“Ik ben erg tevreden over de hulp die mij is geboden om mijn trauma te verwerken. De gesprekken zullen mij bijblijven en ondersteunen in de toekomst. Ik heb een beter beeld bij mijn identiteit en autonomie en de kracht om voor mijzelf te gaan leven. Daar ben ik Praktijk de Eik dankbaar voor’.

Conclusie

Ten opzichte van vorig jaar zijn de gemiddelde cijfers iets gezakt. Jongeren gaven in 2023 een 9 en in 2024 een 8,9. Ouders gaven in 2023 een 8,6 en nu een 8,4 en volwassenen in 2023 een 9,2 en nu een 8,8. Desalniettemin blijven de cijfer ruim boven de 8 en daar zijn wij erg tevreden over. Wij vinden het belangrijk dat mensen zich veilig voelen en dat hun hulpvraag centraal staat. Dat zij zich gerespecteerd voelen en dat zij ervaren dat er kwalitatieve hulp geboden wordt. Wij gaan verder op deze weg.

Uit de evaluatie komt een punt naar voren die wij in 2025 gaan doorvoeren, namelijk aan ouders vragen of zij ten opzichte van de hulpvraag van hun kind, zelf vragen hebben waarvoor zij aandacht willen binnen de behandeling. Wij zullen dit uitgebreider aan bod laten komen binnen de intake en toevoegen aan het behandelplan (Isotohandle 2.1/ werkwijzen).

4. Analyse van tevredenheid van medewerkers

Er is in 2024 met 1 collega zzp'er geëvalueerd over de samenwerking binnen Praktijk de Eik. Daaruit is naar voren gekomen dat er sprake is van een veilige werkomgeving, waarbij over en weer laagdrempelig contact mogelijk is. De samenwerking is daarop met een jaar verlengd.

Tevens is er in 2024 met een andere zzp'er een overeenkomst opgesteld voor de duur van 1 jaar.

5. Analyse tevredenheid ketenpartners/ samenwerkingspartners

Er is eens per half jaar een overleg tussen de contractmanagers van de gemeente Dronten over prestaties en samenwerking. Hieruit zijn geen bijzonderheden gekomen.

Eens per jaar is er contact met een contactpersoon vanuit de gemeente Kampen, ook daaruit zijn geen bijzonderheden gekomen en is er sprake van een prettige samenwerking.

Met de andere gemeenten en zorgaanbieders is sporadisch contact en niet structureel.

6. Analyse naar aanleiding van klachten en incidenten

Eens per half jaar worden signalen, klachten en incidenten bekeken, die regelmatig en systematisch worden bijgehouden. Er zijn in 2024 geen klachten en incidenten geweest.

Wel zijn er twee bijna-klachten geweest die wij als signaal meenemen om onze dienstverlening te verbeteren. Zie werkwijzen.

7. Analyse financiële situatie (inkoop en leveranciers)

De cijfers van 2024 moeten nog binnenkomen, daarom gaan deze cijfers over het boekjaar 2023.

In 2023 is er een netto omzet gemaakt van 86.415 euro en een bruto omzet van 71.567 euro. Totaal bedrijfsresultaat = 34.671 euro

Hieronder volgen de posten waarop de meeste kosten worden gemaakt.

- * Huisvestingskosten = 16.456 euro
- * Eigen inkomen = 33.949 euro
- * Kantoorkosten = 6241 euro
- * Algemene kosten = 9523
- * Inhuur = 13.835 euro
- * Scholing = 2274 euro
- * Contributies = 765 euro
- * Computerkosten = 1300

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. De huisvestingskosten zijn relatief hoog. Maar daarvoor is er veel ruimte en privacy voor in de plaats gekomen.

8. Conclusie

Wij staan voor laagdrempelige en kwalitatieve zorg. Wij zijn in 2024 positief beoordeeld zijn door onze klanten. Daar zijn wij zeer tevreden over, want daar doen wij het voor. Wij blijven ons inzetten om vanuit veiligheid en vertrouwen hulpverlening te bieden. De praktijk wordt goed gevonden, de klanten zijn tevreden, onze samenwerkingspartners ook.

Door inhuur van zzp'ers houden wij korte wachtlijsten. Dat is prettig voor ons en onze klanten.

2024 heeft in het teken gestaan van consolideren, dus behouden wat goed gaat. En dit stevig neerzetten, daarin zijn wij geslaagd.

Wij werken middels onze KMS continue aan de praktijk, wij willen leren om zodoende steeds onze hulpverlening en dienstverlening te verbeteren. Door jaarlijkse audits worden wij scherp gehouden.



Praktijk de Eik
Dieselstraat 8
8263 AE KAMPEN
M 0651375605
E info@praktijkdeeik.com

KVK 66094011
IBAN NL 91 RABO0310202671
BTW NL001660126B43