



Jaarverslag 2024

Een jaar van transitie

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
1. UITGANGSPUNTEN VERSLAGLEGGING.....	3
2. ORGANISATIESCHETS	3
3. ORGANISATIESTRUCTUUR	4
4. CONTEXTANALYSE.....	6
5. MEDEZEGGENSCHAP.....	9
6. MEDEWERKERS.....	10
7. ICT	11
8. KWALITEITSSYSTEEM.....	12
9. VASTGOED & FACILITAIR	12
10. FINANCIËN.....	12
11. AANTAL CLIENTEN EN MEDEWERKERS	14
12. TOEKOMST PROKINO ZORG.....	14

1. Uitgangspunten verslaglegging

1.1. Situatieschets 2024

Prokino Zorg is in 2024 een zelfstandige stichting geworden onder bestuur van Venturion Health & Care (VHC). Het proces van ontvlechting van Meander-Prokino (waar Prokino Zorg eerst onderdeel van was) en koppeling aan VHC heeft grotendeels in 2024 plaatsgevonden. Op 15 juli is de bestuurswissel geformaliseerd en is de samenwerking met VHC officieel gestart. De formele einddatum van de samenwerking met Meander-Prokino was 31 december 2024. In de maanden juli tot en met december is hard gewerkt aan een zo soepel mogelijke overgang. Dit jaarverslag beschrijft de activiteiten van Prokino Zorg over het gehele jaar 2024.

2. Organisatieschets

2.1. Visie en doelstelling

De visie van Prokino Zorg luidt als volgt:

Prokino Zorg biedt kinderen, jongeren, jongvolwassenen en gezinnen ondersteuning en begeleiding, op een zo gewoon mogelijke manier, thuis of dicht bij huis. Samen kijken we welke volgende stap ze kunnen zetten in hun ontwikkeling en hoe hun situatie weer zo stabiel mogelijk kan worden. Op onze locaties, verspreid over Nederland, kunnen kinderen, jongeren of jonge gezinnen tijdelijk bij ons wonen als dat nodig is.

Het doel van de organisatie is 'het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen, jongeren en (jong)volwassenen en de samenwerking tussen organisaties die eenzelfde doel beogen.'

Prokino Zorg levert ambulante- en residentiële zorg en begeleiding aan kinderen, jongeren, (jong)volwassenen en gezinnen in Nederland, zowel vanuit de Jeugdzorgwet als vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

2.2. Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn Krachtig, Samen (werken), met Lef. Deze woorden zijn in 2024 gekozen, mede dankzij input van onze samenwerkingspartners. Ze werden genoemd als typische kenmerken waar Prokino Zorg bekend omstaat in het zorglandschap. Deze kernwaarden worden ook intern herkend als profiel van de organisatie. In 2025 zullen we de vertaling maken naar wat deze kernwaarden precies betekenen voor cultuur, werkwijze en houding, zodat deze kernwaarden steeds concreter terugkomen binnen de organisatie, zowel intern als extern.

2.3. Activiteiten

Het zorgaanbod is verschillend per regio; enerzijds omdat hulpvragen per regio verschillen, anderzijds omdat de verschillende gemeenten waarmee Prokino Zorg werkt een ander zorgaanbod vragen. Als kadering van de diversiteit die Prokino Zorg biedt, is een drietal hoofdcategorieën vastgesteld. Met deze categorieën houdt Prokino Zorg focus op het zorgaanbod. In de figuur hieronder staat welke drie typen dienstverlening Prokino Zorg onderscheidt en welke producten daaronder vallen:

INDIVIDUEEL AMBULANT	RESIDENTIEEL	SYSTEMISCH AANBOD
<p>Ambulante individuele begeleiding aan 18-, jongeren en jongvolwassenen, waarbij evt kan worden voorzien in woongelegenheid</p> <p>Producten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleid Wonen • Kamers met Doorgroei • Individuele begeleiding • Groepsbegeleiding • Onderwijs-Zorg arrangement <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding gericht op de individuele doelen van kind/jongere/volwassene • Begeleiding voor enkele uren per week • Woongelegenheid kan obv huur inbegrepen zijn • Begeleiding zoveel mogelijk in de directe omgeving van kind/jongere/volwassene 	<p>Begeleiding voor 18-, gekoppeld aan een residentiele voorziening met 24/7 aanwezigheid van groepsleiding</p> <p>Producten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leefgroep • KTC • Langdurig wonen • Overbruggingsgroep • Logeerhuis <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding gericht op de individuele doelen van een kind of jongere binnen de context van groepsdynamiek • Begeleiding is gericht op doorstroom of op tijdelijk ontlasten van netwerk • 24/7 aanwezigheid van groepsleiding • Mate van zelfstandigheid bepaalt welke huishoudelijke taken worden opgepakt door groepsleiding 	<p>Begeleiding in het systeem van een kind of jongere</p> <p>Producten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezinscoördinatie • Casusregie • Systeembegeleiding • MDFT • Opvoedingsondersteuning • Gezinsopvang <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begeleiding gericht op ouders en/of gezinssysteem of op het meer indirecte systeem van een kind, zoals onderwijs • Preventieve ondersteuning in een gezin of systeem • (Kortdurende) opvang van een gezin voor praktische en pedagogische ondersteuning.

3. Organisatiestructuur

3.1. Nieuwe basis

Prokino Zorg is in 2023 gestart met de zoektocht naar een nieuwe samenwerkingspartner. Deze zoektocht komt voort uit de behoefte een partner te vinden die niet alleen continuïteit van zorg kan bieden, maar ook samen met Prokino Zorg de dienstverlening kan door ontwikkelen en daarbij in kan spelen op maatschappelijke vraagstukken.

Na een intensief traject van onderzoek en voorbereiding is begin 2024 Venturion Health & Care (VHC) als beoogde partner naar voren gestapt. VHC is onderdeel van de grotere organisatie Venturion en is daarbinnen het cluster waar alle zorgondernemingen van Venturion zijn ondergebracht. VHC is al 15 jaar actief in de zorg en kent het veranderende zorglandschap met alle uitdagingen goed. Binnen VHC zijn zorgorganisaties actief die een bijdrage leveren aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken, zoals Atlas Jeugdhulp, AtHomeFirst en FuturaZorg. De kracht van VHC ligt in het verbeteren van zowel de kwaliteit van de dienstverlening, als de kwaliteit van bedrijfsvoering. VHC ondersteunt zorgorganisaties op het gebied van financiën, HR, salarisadministratie, juridische zaken, kwaliteit, AVG, management, marketing en bestuur.

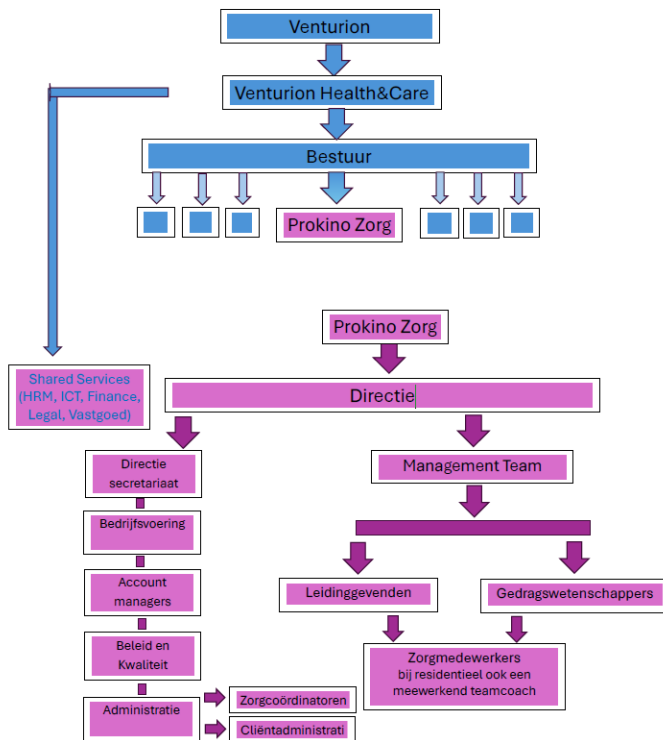
Doordat er meerdere zorgorganisaties zijn aangesloten bij VHC kan kennis en kunde ook eenvoudig worden gebundeld en uitgewisseld tussen zorgorganisaties onderling. Dat sluit ook aan bij de zoektocht van Prokino Zorg die een sterke samenwerkingspartner zoekt waar ook kennis van jeugdzorg aanwezig is. Dit heeft er dan ook toe geleid dat er op 15 juli 2024 een bestuurswissel plaats heeft gevonden.

3.2. Bestuur en toezicht

Tot juli 2024 viel Prokino Zorg onder bestuur en toezicht van respectievelijk de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht van Meander-Prokino. Sinds juli is dit beëindigd door de ontvlechting. De directie is sinds de bestuurswissel binnen Prokino Zorg belegd, het bestuur verloopt via de clusterbestuurder van VHC, een nieuwe Raad van Toezicht wordt op dit moment geworven.

3.3. Organogram

Halverwege 2024 is gestart met het vormgeven van de nieuwe organisatiestructuur van Prokino Zorg als zelfstandige organisatie onder VHC. Deze structuur is geleidelijk aan operationeel geworden en was eind 2024 zo goed als gereed en ingericht. De structuur laat zien dat de aansturing van de lijn via korte lijnen verloopt. De lijn wordt daarnaast ondersteund door een aantal afdelingen die als doel hebben om –ieder vanuit de eigen verantwoordelijkheden- de werkvloer zo goed als mogelijk te ondersteunen. Een deel van de ondersteunende diensten zijn binnen VHC belegd, een ander deel is binnen Prokino Zorg belegd.



3.4. Een organisatie in transitie

In 2023-2024 was een transitie-directeur werkzaam binnen Meander-Prokino. In eerste instantie lag de focus van de transitie-directeur op het onderzoeken van de mogelijkheden voor een bestuurswissel. Die focus is in 2024 verschoven naar het treffen van de voorbereidingen voor de daadwerkelijke ontvlechting en overstap naar VHC. De functie van transitie-directeur is eind 2024 komen te vervallen en overgegaan in de nieuwe functie van manager bedrijfsvoering.

Nadat VHC als nieuwe partner in beeld is gekomen is een deel van de ondersteunende afdelingen gedurende 2024 verschoven van het hoofdkantoor van Meander-Prokino naar de hoofdlocatie van Prokino Zorg in Rotterdam. Dit betreft de afdelingen Zorg coördinatie, Cliëntadministratie en Beleid en Kwaliteit. De ondersteunde diensten ICT, Financien, Vastgoed & Facilitaire zaken en Human Resource Management worden door Prokino Zorg afgenomen bij VHC. Ondersteuning op het gebied van Communicatie & Marketing wordt vooralsnog ingekocht bij een externe partij.

3.5. Functieprofielen en vergaderstructuur

In de transitieperiode is ook gekeken naar aanscherping van de functieprofielen rondom het primair proces. Gedurende 2024 zijn de functieprofielen van gedragswetenschapper, leidinggevende, zorgcoördinator en accountmanager herschreven. Eerst vanuit de eigen vakgroep, om ze vervolgens met de andere vakgroepen te bespreken en verder aan te scherpen. In september 2024 zijn deze vier functieprofielen met het gehele MT besproken en vastgesteld.

Eind 2024 is ook een nieuwe vergaderstructuur tot stand gekomen op basis van input uit de verschillende vakgroepen. Hierbij is gekeken naar het totaal aantal vergaderingen, het doel van de verschillende overleggen en naar de nieuw beschreven functies en bijbehorende verantwoordelijkheden. Deze vergaderstructuur is eind 2024 ingegaan en zal komend jaar regelmatig geëvalueerd worden.

3.6. Wet normering topinkomens

De Wet normering topinkomens (WNT) is van toepassing op Prokino Zorg. Een toelichting op de WNT is opgenomen in de jaarrekening. Vanwege de maatschappelijke doelstelling van de organisatie zijn de beloningen van de directieleden gebaseerd op de sectorale regelgeving. De beloning van de leden van directie en overige werknemers zijn gebaseerd op de huidige, geldende cao Jeugdzorg.

De bezoldiging van de topfunctionarissen over het jaar 2024 is getoetst en past volledig binnen de normen van de WNT.

4. Contextanalyse

Algemeen kijkend naar de context waarbinnen Prokino Zorg opereert, kan gesteld worden dat het een dynamisch werkveld betreft, zowel wat doelgroep, personeel als maatschappelijke en politieke ontwikkelingen betreft. Terugkijkend op 2024 valt een aantal zaken specifiek op.

4.1. Maatschappelijk en politiek

Prokino Zorg is net als alle andere jeugdzorgaanbieders, afhankelijk van het overheidsbeleid. In algemene zin staat de jeugdhulpsector voor grote uitdagingen door de transformatieagenda, de afbouw van gesloten jeugdzorg en toenemende financiële druk. Jeugdhulporganisaties moeten balanceren tussen transformatie, bezuinigingen en capaciteitsproblemen. Dit vraagt om structurele hervormingen, innovatieve zorgvormen en een sterkere samenwerking tussen gemeenten en zorgpartners.

1. Transformatieagenda Jeugdhulp

De nadruk ligt op preventie, normalisering en integrale samenwerking. De uitdaging is om deze transitie te realiseren binnen de bestaande financiële beperkingen en werkdruk.

2. Afbouw Gesloten Jeugdzorg

Uiterlijk in 2030 moet gesloten jeugdzorg vervangen zijn door alternatieve woon- en behandelvormen. De implementatie vraagt om maatwerk, voldoende capaciteit en nieuw professioneel vakmanschap.

3. Financiële Druk en Bezuinigingen

Gemeenten kampen met tekorten, terwijl de vraag naar jeugdhulp toeneemt. Dit leidt tot oplopende wachttijden, gemeente specifieke maatregelen en knelpunten in specialistische zorg.

4. Personeelstekort en Werkdruk

De sector kampt met een hoge (ervaren) werkdruk en uitstroom van professionals. Investerings in betere arbeidsvoorwaarden en werkdrukvermindering zijn noodzakelijk, terwijl tegelijkertijd de kosten naar beneden moeten worden gebracht.

5. Samenwerking en Regie

Versnippering van beleid en financiering bemoeilijkt een samenhangende aanpak. Heldere regie en betere samenwerking tussen betrokken partijen zijn essentieel.

Voor Prokino Zorg betekenen bovenstaande ontwikkelingen een verscherping in haar strategie en ontwikkeling. Gekozen is om meer te gaan investeren in ambulante zorg, creëren van alternatieve woonvormen, oog hebben voor financiële duurzaamheid, digitale innovatie en een stevige regionale en soms lokale positionering om de transformatiedoelen in de jeugdzorg te realiseren. Dit vraagt om een slimme balans tussen groei, kostenbewaking en innovatie.

4.2. Personeel

Ook afgelopen jaar bleek het lastig om voldoende gekwalificeerd personeel te vinden door krapte op de arbeidsmarkt. Daarnaast wordt door collega's het werken in deze branche regelmatig als zwaar ervaren, met verzuim als gevolg.

Naast goed personeel vinden, spelen ook enkele financiële risico's. Dit heeft te maken met cao-stijgingen enerzijds en niet altijd voldoende mee stijgende indexaties van de tarieven die de gemeenten betalen anderzijds. Het heeft ook te maken met het kwaliteitskader SKJ waar we als specialistische jeugdzorg aanbieder aan moeten voldoen. Dit vraagt van ons als werkgever dat we met hoogopgeleid personeel werken en veel investeren in deskundigheidsbevordering.

1.2. Doelgroep

Als gevolg van de transformatie binnen het jeugdzorgstelsel zien we dat steeds meer lichtere vormen van ondersteuning worden belegd bij de lokale (wijk)teams. Verwijzers zetten in op het versterken

van het eigen netwerk en ambulante hulpverlening, waarbij er bewuster wordt gekozen om zware maatregelen zoals uithuisplaatsingen zo lang mogelijk uit te stellen. In veel gevallen blijkt dit een passende benadering: preventieve en nabij georganiseerde zorg kan zwaardere problematiek daadwerkelijk voorkomen.

Tegelijkertijd constateren we een belangrijke keerzijde van deze ontwikkeling. Kinderen en jongeren met complexe problematiek komen vaak pas later in beeld bij specialistische hulpverleners, doorgaans wanneer eerdere interventies onvoldoende effect hebben gehad. Hierdoor zien we een duidelijke verschuiving in de doelgroep binnen de specialistische jeugdzorg: deze jongeren kampen vaker met meervoudige en zwaardere problematiek, waarvoor intensieve en geïntegreerde hulp noodzakelijk is.

De afbouw van de gesloten jeugdzorg vormt een belangrijke factor in deze dynamiek. Hoewel het streven naar minder vrijheidsbeperkende maatregelen wordt gedeeld, betekent dit in de praktijk dat jongeren met ernstige gedragsproblemen en veiligheidsrisico's vaker in open residentiële settings worden geplaatst, waar de benodigde zorg en bescherming niet altijd toereikend is.

Daarnaast lijkt de maatschappelijke context steeds complexer te worden. We zien een toename van mentale problematiek onder jongeren, waaronder suïcidale gedachten, en een groeiende groep gezinnen die in de knel komen door financiële stress, woningnood en sociaal isolement. Binnen stedelijke gebieden nemen signalen toe dat steeds jongere kinderen betrokken raken bij criminaliteit, waaronder drugshandel en wapenbezit. Deze ontwikkeling vraagt om een stevige, integrale aanpak, maar we signaleren tegelijkertijd handelingsverlegenheid bij partners zoals scholen, waardoor jongeren binnen de residentiële zorg vaker (tijdelijk) zonder passend onderwijs zitten – wat hun perspectief op herstel en participatie verder verkleint.

De cumulatie van deze factoren leidt ertoe dat Prokino Zorg in toenemende mate worden geconfronteerd met jongeren die zwaardere, langdurigere en complexere zorgvragen hebben, terwijl het zorglandschap juist gericht is op afbouw en normalisering.

4.3. Interne analyses

Binnen deze globale contextschets zijn afgelopen jaar ook enkele specifieke, interne analyses gedaan. Deze analyses hadden als doel om te bepalen waar onze verbeterpunten zitten in de uitvoering van het werk.

Interne audits

In 2024 zijn bij Prokino Zorg geen audits uitgevoerd door het interne auditteam vanwege de overgang naar VHC en het tijdelijk ontbreken van een ondersteunende beleids- en kwaliteitsafdeling. Deze interne audits zullen in 2025 weer opgestart worden in het proces van hercertificering als zelfstandige organisatie.

Wel is eind 2024 als voorbereiding op de accountantscontrole een dossiercheck gedaan in het cliëntregistratiesysteem. Hierbij is gekeken naar aanwezigheid van (dagelijkse/regelmatige) rapportages, aanwezigheid van definitieve begeleidingsplannen en de KPI-formulieren.

Incidenten

In de zomer van 2024 is er gekozen de periode van analyse van incidenten aan te passen van halfjaarlijks volgens de kalender naar de perioden oktober t/m maart en april t/m september. Hier is voor gekozen zodat bevindingen uit de analyse meegenomen kunnen worden in de jaarplancycclus. Doordat in 2023 en 2024 vanuit Meander-Prokino geen incident-analyse meer is gemaakt, is deze analyse eenmalig op jaarbasis gemaakt, te weten van oktober 2023 tot en met september 2024.

Over deze periode zijn 620 incidenten geregistreerd. Dit zijn meer incidenten dan andere (kalender)jaren zijn geregistreerd. Mogelijke oorzaak is dat we het belang van goede registratie onder de medewerkers onder de aandacht hebben gebracht. Wat categorieën betreft, wordt net als voorgaande jaren veel gemeld over middelen-gebruik. Ook wordt veel gemeld in de categorie weglopen/vermissing.

Wat opvalt is de stijging in het aantal meldingen met betrekking tot zelfbeschadiging/suïcidepoging. In deze categorie zijn 59 meldingen gedaan, waarbij er 18 keer sprake was van suïcidale uitingen (doodswens of suïcidepoging). Dit is een trend die al geruime tijd ook breder in de samenleving wordt gezien. Begin 2024 is beleid uitgezet om medewerkers te trainen in het omgaan met suïcidale gedachten en zelfbeschadiging. Deze training is najaar 2024 gestart. Ook is in het najaar het protocol suïcide-(poging) geschreven met daarin stappenplannen voor het omgaan met signalen van suïcidale gedachten en het omgaan met suïcidepogingen (afgestemd op de inhoud van de training).

Calamiteiten

Er is 2 keer een melding gedaan van een calamiteit bij de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd, beiden waren geweldsmeldingen. Voor de eerste melding is een intern onderzoek gedaan, waarvan de inspectie heeft aangegeven zich in de bevindingen te kunnen vinden. Van de tweede melding –die in oktober is gedaan- is nog geen reactie ontvangen van de inspectie.

Naast deze twee meldingen is een zogenaamde 'andere' melding gedaan bij de IGJ. Met deze melding heeft Prokino Zorg een signaal willen afgeven aan de IGJ over de doelgroep die zwaarder wordt. Dit lijkt deels te maken te hebben met een groep cliënten, voor wie een open setting binnen de Jeugd- & Opvoedhulp niet altijd passend is. Deels lijkt dit te maken hebben met problematiek waar een betere samenwerking met de GGZ in nodig is, die niet altijd (direct) goed van de grond komt. Op dit signaal is eveneens nog geen reactie gekomen van de IGJ.

Bij het toezicht Wmo van de gemeente Rotterdam is 1 melding gedaan over een calamiteit binnen het Wmo zorgaanbod. Dit betrof een geweldsincident, waar ook een intern onderzoek naar is gedaan.

4.4. Externe analyses

Externe audits

In april 2024 heeft een externe audit voor Prokino Zorg plaatsgevonden. Deze was dit keer gericht op de twee zorggroepen in Capelle aan den IJssel. Tijdens deze audit zijn geen minors geconstateerd, wel zijn enkele aandachtspunten naar voren gekomen:

- De cyclus van functioneringsgesprekken wordt niet voldoende opgevolgd
- Op de locatie in Capelle is het onderhoud van brandblussers niet voldoende geborgd.
- Het proces van medicatiebeheer op de residentiele groepen is niet altijd eenduidig, dan wel medewerkers hebben niet altijd de volledige medicatie-cursus gevolgd.

Met de overgang naar VHC zijn veel processen opnieuw geëvalueerd dan wel vervangen. In 2025 zal de evaluatie van alle ondersteunden diensten centraal staan. Het protocol medicatiebeheer staat begin 2025 op de planning om te herschrijven en opnieuw te implementeren in de teams. Ook de medicatie-cursus staat weer ingepland in 2025 voor alle residentiele medewerkers.

4.5. Stakeholders analyse

Clienttevredenheid

Bij iedere halfjaarlijkse evaluatie wordt cliënten altijd gevraagd wat ze van de begeleiding vanuit Prokino Zorg vinden. Ook bij afronding van een traject wordt deze vraag structureel afgenomen. Hierin wordt geen onderscheid gemaakt tussen positieve beëindigingen en ongewenste of onverwachtse beëindigingen. Over 2024 is het gemiddelde cijfer over de tevredenheid een 7-.

Medewerkerstevredenheidonderzoeken

Na de officiële overstap naar VHC is een uitvraag gedaan onder alle leidinggevenden, gedragswetenschappers en accountmanagers naar hun wensen en behoeften ten aanzien van de ondersteunden diensten. De output van deze uitvraag is meegenomen in het jaarplan 2025.

Eind 2024 is eveneens een medewerkerstevredenheidonderzoek afgenomen onder alle zorgmedewerkers om hen te bevragen hoe ze het 'overgangsjaar' 2024 hebben ervaren en of zij veel

hinder hebben ondervonden van de loskoppeling van Meander-Prokino. De uitslagen van dit MTO worden begin februari 2025 verwacht.

Klachten en klachtenregeling

De eerste helft van 2024 konden cliënten ofwel intern een klacht indienen bij een kwaliteitsmedewerker van Meander-Prokino ofwel rechtstreeks bij de Geschillencommissie Zorg. Vanaf de tweede helft van 2024 is het interne klachtenportaal overgegaan naar de afdeling Beleid & Kwaliteit van Prokino Zorg. De optie om direct extern een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie is blijven bestaan.

Het beleid is gelijk gebleven; bij klachten wordt eerst met de klager besproken of deze de klacht met de desbetreffende medewerker en/of met diens leidinggevende wil bespreken. Van de zes in 2024 binnengekomen klachten zijn vijf via deze interne route naar tevredenheid opgelost. De laatste klacht is eind 2024 binnengekomen, hiervan loopt nog het interne proces.

Een van deze zes was een klacht van een externe partij zonder samenwerking met Prokino Zorg, die zich onheus bejegend had gevoeld door een medewerker van Prokino Zorg. Hoewel dit formeel niet onder de rol valt van de interne klachtenprocedure is deze klacht wel opgepakt. Naar aanleiding hiervan is met HRM van VHC besproken om ook een klachtenreglement voor medewerkers op te gaan stellen.

Vertrouwenspersoon medewerkers

Prokino Zorg heeft sinds november 2022 onder de paraplu van Meander-Prokino een samenwerkingsverband met de Merlijn Groep, die twee vaste vertrouwenspersonen uit hun netwerk heeft aangedragen. De samenwerking met de Merlijn Groep wordt door Prokino Zorg in 2025 voortgezet, zodat medewerkers terecht kunnen bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon als zij met een dilemma lopen, rondom bv intimidatie, agressie, pesten of met een integriteitsissue. Hiermee voldoet Prokino aan de verplichting tot het hebben van een vertrouwenspersoon die sinds 2024 in de Arbowet is opgenomen.

Jaarlijks maken de vertrouwenspersonen een geanonimiseerd verslag van de werkzaamheden en leggen deze voor aan de directie. In 2024 is 1 melding binnengekomen bij de Merlijn Groep. Deze is na coaching door de vertrouwenspersoon door de medewerker zelf naar tevredenheid opgelost.

Vertrouwenspersoon jongeren/cliënten

Ouders en jongeren van Prokino Zorg kunnen gebruikmaken van de vertrouwenspersonen van Jeugdstem. Jeugdstem is er voor kinderen, jongeren, ouders en pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg. De vertrouwenspersonen van Jeugdstem weten alles over de Jeugdwet en de rechtspositie van kinderen, jongeren en hun (pleeg)ouders. Ze kunnen meedenken met jongeren en hen advies geven over welke stappen mogelijk zijn. De vertrouwenspersonen van Jeugdstem komen regelmatig (op vaste dagen per groep) langs op de groepen en spreken zo de jongeren regelmatig. Jaarlijks maken de vertrouwenspersonen een geanonimiseerd verslag van de werkzaamheden en leggen deze voor aan de directie. In het eerste kwartaal van het volgende jaar, stuurt Jeugdstem altijd een rapport over het aantal meldingen dat zij hebben gehad.

5. Medezeggenschap

5.1. Formele inspraak medewerkers

De inspraak van medewerkers binnen Prokino Zorg is geregeld via het reglement Ondernemingsraad Zorg. Het reglement dat in 2022 is opgesteld binnen Meander-Prokino, blijft ook geldig binnen de nieuwe (bestuurs-)situatie. In de OR Zorg zitten maximaal zeven medewerkers vanuit de organisatie en de OR focust zich, conform de Wet op de ondernemingsraden (WOR), op zaken die de hele organisatie betreffen. Waar onder Meander-Prokino de OR voor Zorg een afvaardiging had in de OR voor Meander-Prokino, is dat onder VHC komen te vervallen.

5.2. Formele inspraak cliënten

Afgelopen jaren zijn diverse pogingen ondernomen om een cliëntenraad op te starten. Dit is niet goed van de grond gekomen. Deels omdat cliënten vaak maar kortere tijd begeleiding krijgen vanuit

Prokino en deels omdat te zien is dat cliënten in de periode dat ze zorg krijgen vaak volledig opgeslokt worden door hun eigen situatie en alles wat daar speelt en geen ruimte/energie ervaren voor een cliëntenraad. In 2024 is daarom met een nieuwe werkwijze gestart. Aan residentiele cliënten is vier keer per jaar een aantal vragen voorgelegd tijdens de bewonersbijeenkomsten. Dit zijn bijeenkomsten per woongroep, die (vaak) verplicht zijn en waarin jongeren zaken kunnen aangeven die spelen op de groep. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door groepsleiding. Zij hebben de voorgelegde vragen besproken tijdens de bewonersbijeenkomsten met de jongeren en de uitkomsten zijn teruggekoppeld aan de coördinator van de cliëntenraad. Voor de ambulante cliënten is via hun begeleiders een korte enquête verstuurd. Hier is weinig tot geen respons op gekomen. De coördinator van de cliëntenraad zorgt steeds voor een terugkoppeling naar het managementteam over de input die cliënten hebben gegeven.

5.3. Informele inspraak cliënten

Zoals hierboven aangegeven zijn voor residentiele cliënten de bewonersbijeenkomsten de gelegenheid om zaken aan te geven waar ze behoefte aan hebben, dan wel wat ze missen.

Mentoren/begeleiders voeren ook regelmatig gesprekken met cliënten hoe ze de begeleiding tot dan toe ervaren.

Ouders en jongeren van Prokino Zorg kunnen gebruikmaken van de vertrouwenspersonen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (nu Jeugdstem).

6. Medewerkers

6.1. Overgang naar nieuwe samenwerkingspartners

In 2024 heeft ook op HRM-gebied de ontkoppeling van Meander-Prokino centraal gestaan en zijn veel voorbereidingen getroffen om met nieuwe samenwerkingspartners op te starten. Zo is:

- De overstap gemaakt naar een nieuwe arbo dienst;
- Gestart met een werving & selectie systeem, dat het proces van sollicitanten op een vacature tot daadwerkelijke indiensttreding moet gaan ondersteunen;
- Een nieuw verzuimproces geschreven;
- Overgestapt van de Afas omgeving van Meander-Prokino naar de Afas-omgeving van VHC.

Tijdens de hele overgangperiode zijn medewerkers regelmatig via nieuwsbrieven en via hun directe leidinggevende geïnformeerd over de veranderingen.

6.2. HRM-beleid

In de overgang van Meander-Prokino naar VHC is naast nieuwe samenwerkingspartners ook gewerkt aan nieuwe beleid en nieuwe functies om de nieuwe situatie onder VHC mogelijk te maken. Zo is:

- Nieuw reiskostenbeleid geschreven;
- Het proces rondom instroom, doorstroom en uitstroom van personeel herschreven;
- Een aantal juridische documenten in afstemming met VHC herzien (denkend aan verzuimreglement, gedragscode, arbeidsovereenkomsten);
- Een aantal nieuwe functies gecreëerd, die er onder Meander-Prokino niet waren, maar onder VHC wel nodig zijn, denkend aan Manager Bedrijfsvoering, Opleidingscoördinator, Manager Facilitaire Dienst.

Vanuit eerdere incidentanalyses waar het thema geweld vaak gemeld werd, is een analyse gemaakt van de organisatie, wat nodig is om geweldsincidenten te verminderen dan wel medewerkers goed te begeleiden die te maken hebben gehad met (gewelds)incidenten. Zo is een werkgroep gestart met de vertaling van totale agressie aanpak naar de praktijk van Prokino Zorg. Eén van de zaken die uit de werkgroep is voorgesteld, is het opzetten van een Bedrijfsondersteuningsteam. Eind 2024 is gestart met het schrijven van een projectplan hiervoor.

Vanuit wijzigende wetgeving vanuit de overheid rondom verkapt loondienst voor zzp'ers is beleid gemaakt om de inzet van zzp'ers af te gaan schalen.

6.3. Opleidingsbeleid

Alle medewerkers van Prokino Zorg hebben in 2024 conform het opleidingsplan 2024-2025 trainingen en opleidingen gevolgd. In dit plan worden de basistrainingen (het 8-fasenmodel, Vlaggensysteem, Motiverende Gespreksvoering, Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en Verbindend Gezag-Geweldloos Verzet) geboden. Daarnaast is gestart met een nieuwe vorm van intervisie, zodat deze aansluit bij de werkwijze Verbindend Gezag-Geweldloos Verzet.

Om nieuwe medewerkers bij start van hun dienstbetrekking niet direct te overladen met allerlei trainingen, maar ze wel te voorzien van basiskennis over (de werkwijzen van) Prokino Zorg, is in 2024 gestart met maandelijkse onlinebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers. Tijdens deze onlinebijeenkomst van een dagdeel krijgen de nieuwe medewerkers een korte introductie over de organisatie Prokino Zorg, korte uitleg van de methoden en werkwijzen waarmee wordt gewerkt en een instructie van het cliëntregistratiesysteem.

7. ICT

Met de overstap naar VHC is een grote ICT-transitie gestart in 2024. Alle leveranciers waarmee vanuit Meander-Prokino werd gewerkt, zijn stap voor stap vervangen door vaste leveranciers waarmee VHC samenwerkt. Nadat in kaart was gebracht om welke processen en leveranciers het ging, zijn er vanaf september op de achtergrond allerhande voorbereidingen getroffen om alle wisselingen van leveranciers zo goed mogelijk te kunnen laten verlopen. De laatste voorbereidingen zijn eind 2024 getroffen, sommige wisselingen hebben daadwerkelijk al in 2024 plaatsgevonden en andere zijn in 2025 operationeel geworden. Partners met wie Prokino Zorg is blijven werken, zoals de ECD-aanbieders CareFriend en Medicore zijn geïnformeerd over de wisselingen, zodat ook zij hier tijdig op hebben kunnen inspelen.

Eind 2024 is Score Utica vervangen door Lancom wat betreft alle devices, netwerk, microsoft omgeving en beheer van accounts.

- Ze hebben alle laptops overgenomen en gespoeld naar de omgeving waarmee Lancom werkt.
- Alle voorbereidingen zijn getroffen voor aanpassingen van het internet-netwerk, zodat in 2025 alle wifi-punten en modems kunnen worden vervangen.
- Het gebruik van Zivver (versturen van beveiligde mail) is aangepast naar de nieuwe microsoft omgeving eind 2024.
- De migratie van prokino.nl naar prokinozorg.nl heeft eind 2024 plaatsgevonden, waarmee alle medewerkers een nieuw e-mailadres hebben gekregen. In 2025 worden verder stappen gemaakt voor de inlogs in diverse systemen dat medewerkers met hun emailadres doen en met deze overstap naar @prokinozorg.nl ook aangepast moet worden.
- De afhandeling van tickets dat voorheen via Score-utica (Topdesk) gebeurde is omgezet naar Lancom.

In 2024 zijn verder voorbereidingen getroffen voor de migratie van telefonie van KPN naar Odido. De daadwerkelijk migratie heeft in januari 2025 plaatsgevonden.

Ook zijn voorbereidingen getroffen voor de vervanging van printers, vanwege de overstap naar een aanbieder vanuit VHC. Dit heeft plaatsgevonden in februari 2025.

De financiële administratie is per 1 januari 2025 van Spendcloud (in de Meander-Prokino omgeving) overstapt naar Spendcloud (in de VHC-omgeving). Binnen dit systeem vindt onder andere de afhandeling van facturen plaats, worden cliënt gerelateerde uitgaven via bunq-passen gedaan en worden de passen beheerd.

Ten aanzien van personeel en de salarisbetalingen zijn in 2024 alle voorbereidingen getroffen voor de overstap van Afas (onder Meander-Prokino) naar Afas (onder VHC). In samenspraak met Meander-Prokino zijn goede afspraken gemaakt over de overgang en laatste uitbetalingen in 2024, zonder dat medewerkers hier iets van hebben gemerkt in hun salarisuitbetaling.

Tenslotte zijn we ook overgestapt van leverancier ten behoeve van ons internet en intranet. Er is een nieuwe website ontwikkelt (www.prokinozorg.nl) en we zijn overgestapt naar Sibi ten behoeve van het

intranet. Met sibi streven we naar het creëren van een employee experience platform dat medewerkers verbindt, informeert en betreft alle ontwikkelingen binnen onze organisatie.

8. Kwaliteitssysteem

8.1. ISO-certificering

Prokino Zorg is de afgelopen 14,5 jaar steeds ISO-9001 gecertificeerd geweest onder Meander-Prokino. Stichting Prokino Zorg is, als onderdeel van Stichting Meander-Prokino, ISO 9001:2015 gecertificeerd door LRQA met een multi-site certificaat. De vervaldatum van dit certificaat is 30 juni 2025. Aangezien de juridische ontvlechting per 31 december 2024 heeft plaatsgevonden, zal Stichting Prokino Zorg in 2025 zelfstandig gaan certificeren met een eigen certificatie-traject. In de overbrugging tot deze nieuwe certificering heeft LRQA een verklaring afgegeven waarin zij aangegeven dat Stichting Prokino Zorg contractuele verplichtingen met LRQA Nederland B.V. is aangegaan voor toetsing en certificering van hun managementsysteem volgens de vereisten van de norm NENEN-ISO 9001:2015. Het streven is om eind juni 2025 te beschikken over een zelfstandig certificaat.

8.2. Kwaliteitsmanagementsysteem

Onder Meander-Prokino was het kwaliteitssysteem vrij algemeen, vanwege de diversiteit aan diensten. Met een zelfstandige certificering als zorgorganisatie op komst in 2025, is eind 2024 een start gemaakt om het kwaliteitsmanagementsysteem op maat te maken voor Prokino Zorg. Hierbij wordt o.a. gekeken naar:

- Nieuw (aan-)sturingmodel onder VHC;
- Specifiek voor de zorg bruikbare interne en externe analyses;
- Passende prestatie indicatoren;
- Actualiseren en aanvullen documenten binnen de kwaliteitsdomeinen specifiek voor de zorg.

9. Vastgoed & Facilitair

Prokino Zorg heeft in 2022 en de jaren daarna verder gestalte gegeven aan een visie op het vastgoed van al haar dochters. In 2023 zijn alle huurovereenkomsten herijkt en op enkele panden is een nieuwe huurovereenkomst afgesloten. Door de bestuurswissel met VHC is de situatie van het vastgoed sterk gewijzigd. In de onderhandelingen over de ontvlechting was een van de voorwaarden dat Prokino Zorg nog minimaal 5 jaar van het vastgoed gebruik zou mogen maken. Dit in verband met continuering van de zorg. Naar aanleiding van deze onderhandeling is een tweetal panden aangekocht door Vestate, een vastgoedonderneming onder Venturion. Dit betreft de panden in Rotterdam aan de Sportsingel en Schulpweg. Voor de overige panden (Nijmegen, Zeeland, Maasbracht, Dordrecht) zijn nieuwe huurovereenkomsten gesloten met Meander-Prokino.

Een belangrijk deel van de medewerkers van de afdeling facilitair hebben naar aanleiding van de bestuurwissel de overstap gemaakt naar Prokino Zorg. Vanuit deze basis hebben zij in 2024 hun werkzaamheden in- en om de panden gecontinueerd -met waar nodig ondersteuning vanuit enkele externe bedrijven.

10. Financiën

In 2024 heeft Prokino Zorg een omzet van € 28.053.390 (2023 € 25.848.101). Een stijging van 8,5% ten opzichte van de omzet in 2023. Het jaar is afgesloten met een positief resultaat van € 343.659 (2023 € -106.193).

	2024	2023
vlottende activa	7.454.010	9.339.266
kortlopend schulden	6.289.887	8.904.681
current ratio	1,19	1,05
eigen vermogen	1.084.309	836.693
totaal vermogen	8.414.549	10.316.213
solvabiliteit	12,90%	8,10%

Binnen Prokino Zorg is in 2024 de focus gelegd op capaciteitsmanagement en managementrapportages, met als doel tijdig en adequaat te kunnen sturen. Er is gekeken naar de personele bezetting in verhouding tot de tarieven en de kwaliteitseisen en deze zijn vertaald naar een roosterprogramma. Vanuit de managementrapportage is maandelijks samen met de managers gestuurd op de resultaten per locatie en zorgvorm en werd daarnaast de bedbezetting, productiviteit en inzet van externe gemonitord. Daarnaast zijn gesprekken met onze opdrachtgevers en verwijzers gevoerd over reële tarieven en passende indicaties. Dit te samen heeft ervoor gezorgd dat de resultaten gedurende het jaar positief zijn uitgekapt. Dit is ook de aanleiding geweest voor de Jeugd Autoriteit om haar traject met Prokino Zorg te beëindigen.

In juli 2024 is de bestuurswissel geformaliseerd. Bij de formalisatie zijn afspraken gemaakt over de afhandeling en afronding van de financiële administratie, de financiële afrekening en ontvlechting. Een van de afspraken was dat Meander-Prokino de financiële administratie en verantwoording (incl. afhandeling van facturen) t.b.v. Prokino Zorg voor geheel 2024 zou blijven verzorgen. Dit om de continuïteit van de financiële processen te kunnen blijven borgen. Per 1 januari 2025 zijn alle financiële processen overgedragen naar VHC.

Treasury

De liquiditeit, inclusief prognose, wordt maandelijks gemonitord en periodiek besproken op managementniveau, directie en bestuur.

Ten aanzien van de declaraties van de verleende zorg zijn ook in 2024 op meerdere onderdelen knelpunten geweest, wat invloed had op de liquiditeit. Dit was m.n. het geval bij de opdrachtgever in Rotterdam-Rijnmond (GRJR), maar ook bij andere opdrachtgevers is dit weliswaar in mindere mate voor gekomen. Deze knelpunten zijn op hoofdlijnen te verdelen in drie onderdelen:

1. Knelpunten in de afgifte van indicaties als gevolg van oa te weinig personeel binnen de wijkteams
De afgifte van de indicaties lopen binnen de GRJR voor meervoudige zorg via de wijkteams. Als gevolg van onvoldoende personele bezetting in diverse gemeenten alsmede lange wachtlijsten, worden indicaties niet of niet tijdig afgegeven. De opdracht wordt in deze gevallen gegeven per e-mail, maar de indicatie blijft ondanks vele herinneringen (lange tijd) uit. Hierdoor kan de geleverde zorg niet tijdig gedeclareerd worden.
2. Knelpunten in het berichtenverkeer
Via het berichtenverkeer (voornamelijk bij de GRJR) kunnen indicaties worden verleend en zorg worden gedeclareerd. In de overgang naar een nieuw boekjaar moet het berichtenverkeer worden aangepast naar de nieuwe voorwaarden (producten en tarieven). Deze overgangsfase blijkt elk jaar weer voor de gemeente ingewikkeld te zijn en veel tijd te kosten. Als gevolg hiervan kan de zorg niet direct en volledig gedeclareerd worden.
3. Financieringssystematiek
De financieringssystematiek maakt dat de kosten altijd voor de baten uit gaan en over de boekjaren heen.

Het afgelopen jaar hebben we ingezet op een verbetering van de samenwerking tussen de backoffice van de GRJR en die van ons. Knelpunten zijn maandelijks met de contractmanagers besproken,

waardoor snel gestuurd kon worden op ontbrekende of missende indicaties of andere knelpunten. Als gevolg van deze intensieve samenwerking is er een grote inhaalslag gemaakt waardoor we 2022 en 2023 hebben kunnen afwikkelen en het liquiditeitsvoorschot van de GRJR inmiddels volledig hebben terugbetaald.

11. Aantal cliënten en medewerkers

11.1. Kinderen en (jong)volwassenen

Soort Dienstverlening	Jeugdwerk		WMO		overig*		Totaal	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Verblijf	318	253	229	145	63	20	610	418
Ambulant	564	496	217	175	2	1	783	672
	882	749	446	320	65	21	1.393	1.090

* Overig= onderaanneming/subsidie/subsidie nidos/PGB. In 2024 zijn we gestart met verblijf in samenwerking met Nidos.

11.2. Medewerkers

Het aantal medewerkers op basis van een volledig dienstverband.

Type medewerker	Aantal medewerkers		FTE	
	1-1-2024	31-12-2024	1-1-2024	31-12-2024
Afroep Medewerker	29	27		
Vaste Medewerker	302	272	214,44	194,03
Stagiairs	18	14	9,06	11,08
Verzuim 8,3%				

12. Toekomst Prokino Zorg

12.1. Ontwikkelingen 2024

De afgelopen jaren is binnen Meander-Prokino intensief gesproken over de positionering en toekomstbestendigheid van Prokino Zorg binnen de bredere organisatie. Naar aanleiding van deze gesprekken is een onderzoek gestart naar mogelijke toekomstscenario's, waaronder alternatieve vormen van samenwerking en verzelfstandiging. De belangrijkste conclusie die uit dit traject naar voren kwam, is dat Prokino Zorg beschikt over significant ontwikkelpotentieel. Echter, dit potentieel kwam binnen de structuur van Meander-Prokino onvoldoende tot zijn recht.

Op basis hiervan is besloten te onderzoeken welke strategische partner het best zou kunnen bijdragen aan het versterken van Prokino Zorg. Parallel aan deze verkenning zijn er ook interne voorbereidingen getroffen met het oog op verzelfstandiging, waaronder aanpassingen in structuur, sturing en positionering. In 2024 heeft deze beweging geleid tot een bestuurswissel, waarbij is gekozen voor aansluiting bij VHC als nieuwe samenwerkingspartner. Deze stap markeerde het begin van een nieuwe fase van groei, autonomie en verdere professionalisering van Prokino Zorg.

Gedurende 2024 is gewerkt aan het opbouwen van een duurzame organisatiestructuur die toekomstgericht en veerkrachtig is. Dit heeft geresulteerd in een aantal concrete mijlpalen:

- Een gezonde exploitatie: Prokino Zorg sluit het jaar af met een financieel gezonde bedrijfsvoering, wat ruimte biedt voor verdere ontwikkeling.

- Herijking van het zorgaanbod: Er is bewust afscheid genomen van twee zorgproducten die niet langer aansloten bij de herziene visie en koers van Prokino Zorg: *Zorg voor het Jonge Kind* en *Gezinshuis Velp*.
- Borging van de methodiek Verbindend Gezag – Geweldloos Verzet: Deze methodiek is verder geïntegreerd in de dagelijkse praktijk, onder begeleiding van een methodiekcoach. De aanpak ondersteunt medewerkers bij het constructief en de-escalerend omgaan met complex gedrag. Hoewel voorzichtig, laten de eerste resultaten zien dat het aantal geweldsincidenten in 2024 merkbaar is afgenomen ten opzichte van 2023 en voorgaande jaren.
- Oprichting van de afdeling Beleid & Kwaliteit: Deze nieuwe afdeling speelt een centrale rol in de strategische ontwikkeling, beleidsvorming en kwaliteitsborging binnen de organisatie. Hiermee is een belangrijke stap gezet in de verdere professionalisering van de organisatie.

Tot slot is er in 2024 ook geïnvesteerd in het managementteam, met als doel de leidinggevende structuur beter te laten aansluiten bij de ambities van de organisatie. De aangescherpte visie, herverdeling van taken en het aanbrengen van heldere ondersteuningsstructuren dragen bij aan een sterker fundament voor de komende jaren. Prokino Zorg sluit daarmee 2024 af als een organisatie in beweging, met hernieuwde focus, versterkt leiderschap en duidelijke ambities voor de toekomst.

1.3. Jaarplan 2025

In 2025 bouwt Prokino Zorg voort op het fundament dat in 2024 is gelegd. Het jaarplan is opgebouwd rond vijf centrale ontwikkellijnen die richting geven aan onze ambities voor de korte en middellange termijn:

- Gezond, betrokken en veerkrachtig personeel

We willen een organisatie zijn waarin medewerkers zich duurzaam kunnen ontwikkelen en met plezier en energie hun werk kunnen doen. In 2025 ligt de nadruk op het vergroten van de medewerkerstevredenheid, het verbeteren van de werk-privébalans, het terugdringen van ziekteverzuim en het versterken van het opleidings- en ontwikkelingsaanbod.

- Inzet van ICT ter ondersteuning van ons zorgproces

Slimme en effectieve inzet van ICT moet bijdragen aan het verlagen van werkdruk en het verbeteren van de kwaliteit van onze zorgprocessen. Denk hierbij aan de implementatie van gebruiksvriendelijke roostersoftware, dashboards voor managementinformatie en het optimaliseren van bestaande systemen.

- Verstevigen van de positionering van Prokino Zorg in het (specialistische) zorglandschap

We willen ons scherper profileren op ons specialisme binnen het jeugdzorglandschap, om daarmee zowel intern als extern duidelijker zichtbaar en onderscheidend te zijn ten opzichte van andere aanbieders.

- Afstemming van onze (ambulante en residentiële) zorg op maatschappelijke en regionale opgaven

Onze dienstverlening moet passen bij de veranderende zorgvraag in de samenleving. We zetten in op een uitbreiding van het ambulante aanbod en op het verkleinen, versterken en verbeteren van ons residentiële aanbod. Dit betekent ook dat we kritisch blijven kijken naar de juiste zorg op de juiste plek.

- Borgen en optimaliseren van de ondersteuning aan het primair proces

Onze ondersteunende diensten spelen een cruciale rol in de kwaliteit van zorg. In 2025 richten we ons op het door ontwikkelen van praktische, inhoudelijk sterke documenten (zoals protocollen en richtlijnen), het optimaliseren van het personeelsmanagementsysteem (AFAS) en het opzetten van een kwaliteitsmanagementsysteem. We willen hiermee een cultuur van continu verbeteren stimuleren.

Met deze ontwikkellijnen werken we in 2025 gericht en met ambitie verder aan onze toekomst.