

Jaarverslag



STICHTING DE WINDROOS

2017



De Windroos
toekomsttraject

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. De geschiedenis van de Windroos	4
2. Profiel van de organisatie	5
2.1. Algemene identificatiegegevens	5
2.2. Structuur	5
2.3. Missie	5
2.4. Visie	6
2.5. Kernegegevens	6
2.6. Samenwerkingsrelaties	8
3. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	10
3.1. Bestuur	10
3.2. Raad van Toezicht	10
3.3. Invloed van deelnemers	11
3.4. Invloed van medewerkers	11
4. Beleid en resultaten	12
4.1. Het Strategisch Plan 2017-2020	12
4.2. Speerpunten 2017	13
4.3. Resultaten 2017	13
5. Kwaliteit	15
5.1. HKZ	15
5.2. Cliënttevredenheid	15
5.3. Klachten	15
5.4. Incidenten	15
5.5. Medewerkers	16
5.6. Prestatie-indicatoren	16
5.7. Beoordeling kwaliteitsmanagementsysteem	17
Op naar 2018!	18

Inleiding

“Laat ik bij het begin beginnen: ik had veel last van psychotische klachten en ben daarvoor in behandeling geweest bij het AMC. Toen ik daarmee klaar was, wou ik mijn studie en stage weer oppakken, maar dat bleek veel te zwaar en ik kwam thuis te zitten. Mijn dag- en nachtritme was totaal verstoord. Ik voelde me heel alleen, nutteloos en machteloos.”

Dit is een voorbeeld van een deelnemer, die bij de Windroos in begeleiding is gekomen. Ze zoekt structuur en ondersteuning om haar leven/studie weer op te pakken en om terugval te voorkomen. Vaak lukt dit ook daadwerkelijk. Mooi werk, in een unieke organisatie, waar we graag over vertellen. In dit jaarverslag blikken we terug op 2017. Het moet in combinatie gezien worden met de financiële verslaglegging 2017.

De overgang van AWBZ naar WMO heeft de Windroos een paar pittige jaren bezorgd. En hoewel de positie van de Windroos als kleine organisatie in een complex krachtenveld nog altijd kwetsbaar is, durven we in 2017 weer vooruit te kijken.

Belangrijke mijlpaal is het tot stand komen en het vaststellen van het Strategisch Plan 2017-2020. Veel mensen hebben hier een bijdrage aan geleverd: deelnemers, medewerkers, de RVT, en verschillende stakeholders. Iedereen hartelijk dank hiervoor. Het is een mooi document geworden dat richting geeft voor de komende jaren.

De strategische keuzes zijn:

- Begeleid Leren als corebusiness: Verder bouwen aan een sterk portfolio en onderscheidend vermogen door specialisatie en profilering op het gebied van Begeleid Leren.
- Focus op de grote stad. Het realiseren van groei, die een inhoudelijke meerwaarde genereert en bijdraagt aan de stabiliteit van de organisatie door in toenemende mate te focussen op een beperkt aantal grote steden.

In dit jaarverslag komen deze strategische keuzes en de praktische uitwerking hiervan regelmatig terug.

Na jaren van (steeds kleiner wordende) verliezen, sluit de Windroos 2017 af met een neutraal resultaat. Het is hoopgevend, we zijn op de goede weg, maar we moeten dóór, zodat er voldoende ruimte is om te investeren in het realiseren van een toekomstbestendige organisatie.

Er liggen nog uitdagingen genoeg voor de komende jaren. We gaan die met onverminderde inzet en vol vertrouwen aan, zodat we voor nog veel meer deelnemers van betekenis kunnen zijn.

April 2018 *Jeannette Koning*

1. De geschiedenis van de Windroos

De Windroos heeft een bijzondere geschiedenis, die gekenmerkt wordt door de inzet van ouders en een hoog pioniersgehalte.

- 1994** Ouders van jongvolwassenen die een psychose hadden gehad, richten de Stichting Windroos Foundation op. De stichting ontstaat uit onvrede over het ontbreken van een goed vervolgtraject na de opname in de GGZ.
- 1999** De eerste locatie wordt gestart in Amstelveen. Het Strength Model¹ en de Begeleid Leren-theorie², beiden uit Amerika, worden omarmd en toegepast in de praktijk. Gaandeweg ontwikkelt zich een geheel eigen werkwijze, die in een boekje beschreven is als “de Windroosformule”.³
- 2009** De Windroos krijgt landelijk veel aandacht, vanwege het vernieuwende aanbod. De Windroos krijgt hiervoor in 2009 de Ria van der Heijdenprijs⁴. Een tweede locatie (Leiden) wordt geopend.
- 2010** De Windroos krijgt een AWBZ-erkenning, wat meer stabiliteit en zekerheid biedt dan de financiering uit fondsen en subsidies in voorliggende periode. Er worden gesprekken gevoerd met samenwerkingspartners in Friesland en Noord Brabant om nieuwe locaties te openen, maar de financiering komt uiteindelijk niet rond.
- 2015** Gemeenten worden verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet, de WMO 2015 en de Jeugdwet. De financiering van de Windroos wordt overgeheveld van de AWBZ naar de WMO. Dit betekent een krimp van 25% op het totale Windroosbudget.
- 2016** De Windroos behaalt het HKZ-keurmerk.

1 Rapp C.A. & Goscha, R.J. (2012). *The Strengths Model. A recovery-oriented approach to mental health services*. New York: Oxford University Press.

2 www.begeleidleren.nl

3 Stichting Windroos Foundation (2006), *De Windroos Formule*. Amstelveen.

4 Ria van der Heijden was de oprichtster van Ypsilon, de vereniging voor ouders en familie van mensen met schizofrenie. De prijs wordt jaarlijks toegewezen aan mensen die iets bijzonders hebben gepresteerd voor chronisch psychiatrische cliënten. <https://www.deltapsy.nl/over-delta/ria-van-der-heijden-prijs/prijswinnaars>.

2. Profiel van de organisatie

2.1. Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Windroos Foundation
Adres	Stationsstraat 17-1
Postcode	1182 JM
Plaats	Amstelveen
Telefoonnummer	020 - 345 36 50
Nummer Kamer van Koophandel	41214358
E-mailadres	info@dewindroos.com
Internetpagina	www.dewindroos.com

2.2. Structuur

De Windroos is een stichting met een raad van toezicht als toezichthoudend orgaan en een directeur bestuurder als bestuurdersorgaan. De Windroos is met ongeveer 10 fte een kleine organisatie met twee vestigingen in Amstelveen en Leiden. De dagelijkse leiding van de beide vestigingen van de Windroos ligt in handen van de directeur bestuurder. Er is een kleine administratie, verder zijn er geen specifieke stafafdelingen.

2.3. Missie

In het Strategisch Plan is een nieuwe missie verwoord, die duidelijk aansluit op wat de Windroos doet.

Missie: De Windroos biedt trajecten op het gebied van Begeleid Leren aan (jong) volwassenen met een psychische kwetsbaarheid, zodat ze met succes en naar hun eigen tevredenheid de reguliere opleiding van hun keuze kunnen volgen.

De Windroos biedt dus zelf geen onderwijsprogramma's aan, maar richt zich op specialistische begeleiding bij allerlei vormen van onderwijs die iedereen kan volgen, en die dus niet specifiek bedoeld zijn voor mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Deze specialistische begeleiding impliceert:

- Een positieve ontwikkelingsgerichte cultuur.
- Maatwerk, waarin de wensen van de deelnemer centraal staan.
- Aandacht voor persoonlijk functioneren én onderwijsdoelen.
- De inzet en betrokkenheid van hulpbronnen (zoals ouders, lotgenoten, GGZ-behandelaren, onderwijsinstellingen).

2.4. Visie

Ook is in het Strategisch Plan een nieuwe visie uitgewerkt. Waar willen we naartoe?

Visie: De Windroos is uniek en toonaangevend op het gebied van Begeleid Leren in Nederland.

De Windroos is al uniek in Nederland als het gaat om de wijze waarop de begeleiding is vormgegeven, binnen een kleinschalige schoolachtige structuur op de vestigingen. De Begeleid-Lerenmethodiek kan nog nadrukkelijker ingebed worden in de ontwikkelde Windroos-werkwijze, en de Windroos wil haar opgedane kennis en expertise graag delen.

Deze visie impliceert dus:

- Het bieden van Begeleid Leren programma's conform erkende standaarden⁵.
- Het realiseren van duurzame resultaten.
- Het geven van presentaties en deskundigheidsbevordering.
- Het deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek op het gebied van Begeleid Leren.

2.5. Kerngegevens

De doelgroep

De doelgroep van de Windroos bestaat uit (jong)volwassenen met een psychische kwetsbaarheid. De cultuur op de Windroos wordt gekenmerkt door een jong klimaat. Deelnemers moeten minimaal 18 jaar oud zijn, er is geen bovengrens.

De trajecten

Binnen de Windroos kunnen de deelnemers een aantal trajecten doorlopen. Deze bestaan uit een mix van individuele begeleiding, groepsbegeleiding en workshops.

De meeste trajecten sluiten aan op de verschillende fasen van de Begeleid- Lerenmethodiek:

1. VERKENNEN:

Oriënteren op leren: Wil/moet ik een opleiding gaan volgen? Ben ik eraan toe? Weet ik al wat ik wil? Wat verwacht ik ervan? Wat zijn eventuele mogelijkheden? Wat vinden anderen in mijn omgeving er van?

2. KIEZEN:

Een opleiding kiezen die past bij interesses, waarden, vaardigheden en leerbehoeften. Persoonlijke criteria voor een opleiding opsporen. Mogelijke opleidingen onderzoeken. Een opleiding kiezen.

3. VERKRIJGEN:

Het binnenkomen in de gekozen onderwijsomgeving. Ondersteuning bij aanmelding bij de opleiding. Ondersteuning bij de voorbereiding op de opleiding. Ondersteuning bij financiële aspecten.

4. BEHOUDEN:

De gekozen opleiding volhouden. Het ontwikkelen en gebruiken van vaardigheden om de opleiding vol te houden. Het ontwikkelen van de noodzakelijke steun en aanpassingen om de opleiding vol te houden.

De Windroos hanteert nog een fase, die buiten het bestek van Begeleid Leren valt:

5. VAN SCHOOL NAAR WERK:

Als de gekozen opleiding afgesloten is, kan de Windroos begeleiding bieden bij het vinden van werk. Vaak wordt samengewerkt met organisaties voor job coaching, die hier in gespecialiseerd zijn.

Nieuw in 2017 is dat naast begeleiding op de Windrooslocaties ook gestart is met ambulante ondersteuning (begeleiding thuis of op school) in Amsterdam. Deze begeleiding kent dezelfde vijf fasen.

Kerngetallen

Volgens het cliëntregistratiesysteem ONS start januari 2017 met 73 deelnemers. In voorgaande jaren lag dit lager (2015: 63; 2016: 65). Volgens het facturatie-systeem gaat dit om 70 te factureren deelnemers (3 waren afwezig). Omdat dit systeem een nauwkeurig beeld geeft van de aanwezigheid van de deelnemers, zijn onderstaande gegevens hieraan ontleend:

Kerngetallen	Vestiging Amstelveen	Vestiging Leiden	Windroos Totaal
In zorg 1-1-2017	40	30	70
Instroom 2017	28	24	52
Uitstroom 2017	24	20	44
In zorg 31-12-2017	44	34	78
Aantal unieke deelnemers	68	54	122
Aantal deelnemers ambulant	4	N.v.t.	4

2.6. Samenwerkingsrelaties

De Windroos werkt in 2017 met een groot aantal partners samen om te komen tot een optimaal dienstverleningsaanbod.

Financiers:

De Windroos heeft in 2017 10 WMO-overeenkomsten, op basis waarvan 105 unieke deelnemers begeleid zijn:

- Amsterdam (36%)
- Leidse regio: Leiden, Oegstgeest, Leiderdorp, Zoeterwoude (19%)
- ISD Bollenstreek: Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout, Teylingen, Katwijk (12%)
- Amstelveen en Aalsmeer (18%)
- Den Haag (5%)
- DUO: Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn (3%)
- H6: Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar, Zoetermeer en Lansingerland (3%)
- Haarlemmermeer: Badhoevedorp, Nieuw-Vennep, Hoofddorp (2%)
- Drechtsteden: Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik Ido Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht (1%)
- H4: Delft, Westland, Rijswijk, Midden-Delftland (1%)

De Windroos heeft in 2017 6 deelnemers met een PGB, afkomstig uit Haarlem, Heemstede en Boskoop.

Voor onderstaande organisaties treedt de Windroos voor 8 deelnemers in 2017 op als onderaannemer:

- HVO Querido (Amsterdam)
- Heren van Zorg (Amsterdam)
- Stichting Anton Constandse (Den Haag)

Er is één traject particulier gefinancierd door een ouder.

Onderaannemers van de Windroos

Op beperkte schaal zet de Windroos als hoofdaannemer andere organisaties in als onderaannemer. Dit betreft meestal stageplekken of werkervaringsplekken.

- Clubhuis de Waterheuvel (Amsterdam)
- Rafaelstichting (IAMBE Bakkerij, Amsterdam)
- Stichting Eiwerk (muziek, Amsterdam)

Verwijzers

De meeste nieuwe deelnemers worden aangemeld bij de Windroos via de behandelaren van ambulante teams, bijvoorbeeld van GGZ Rivierduinen, Arkin, GGZ Ingeest. De behandelaren blijven in de meeste gevallen betrokken tijdens een traject bij de Windroos. Meer en meer is er ook contact met scholen.

Back to School:

Nieuw in 2017 is deelname van de Windroos aan het samenwerkingsverband Back to School. Dit samenwerkingsverband bestaat uit Odibaan, GGZ Ingeest, Roads (onderdeel van Arkin) en ROC Amsterdam. Al deze organisaties bieden ambulante begeleiding, in deze context studietoetscoaching genoemd. Het samenwerkingsverband richt zich hoofdzakelijk op Amsterdam. Er is een gezamenlijke werving en voorkeur, en kennisuitwisseling tussen de betrokken trajectcoaches.

Parels uit Amsterdam

De Windroos heeft het initiatief genomen om samen te werken met een aantal kleine dagbestedingsorganisaties in Amsterdam. Het zijn allemaal kleine unieke organisaties, die zich richten op herstel van mensen met een psychische kwetsbaarheid. De Waterheuvel doet dit door middel van het Clubhuismodel, Eiwerk doet dit door middel van muziek, en de Opstap door middel van kunst. Doel van de samenwerking is het gebruikmaken van elkaars kennis en expertise en elkaar versterken als contractpartners van de gemeente Amsterdam.

3. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

De principes van de Zorgbrede Governance code worden door de Windroos toegepast en zijn verankerd in de statuten en het directiereglement.

3.1. Bestuur

Bij de Windroos is sprake van een eenhoofdige directeur/bestuurder.

- mevrouw J. (Jeannette) Koning.

De directeur bestuurder is eindverantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de Windroos, en stuurt rechtstreeks alle medewerkers aan. De Windroos wordt hiermee gekenmerkt door een zeer platte organisatiestructuur.

3.2 Raad van Toezicht

Samenstelling Raad van Toezicht:

Raad van Toezicht		
Naam	Datum aantreden	Nevenfunctie
De heer E. H. Mansens (voorzitter)	23-09-2011	Locatiemanager ECR De Statenhof te Leiden, een woonzorglocatie voor ouderen.
De heer J. Dikken	23-09-2011	<ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig adviseur en interimmanager• Lid RvT Zorg Centrum De Betuwe te Culemborg• Lid RvT SGGZ, Verslavingszorg te Apeldoorn• Lid RvT van Stichting De Gelderhorst te Ede, een centrum voor oudere doven (GHZ-instelling)
De heer M.M. van der Maarel	17-12-2015	Voorzitter Stichting Enzo te Zaandam, zelfstandig interimmanager.
De heer G.H.J. Caubo	17-12-2015	Zelfstandig HR-professional en HR- interimmanager.
De heer L.M. Grampon	17-12-2015	Zelfstandig interimmanager

De RvT komt in 2017 vijf maal bijeen met de directeur bestuurder voor een reguliere vergadering. Terugkerende thema's zijn: zorginhoudelijke ontwikkelingen, financiën, personele zaken, huisvesting, Het Strategisch Plan 2017-2020 en de verschillende scenario's om de locatie Leiden toekomstbestendiger te maken.

Er hebben naast deze reguliere vergaderingen een aantal overleggen in kleiner verband plaats:

- Het functioneringsgesprek met de directeur bestuurder.
- De auditcommissie beoordeelt de jaarrekening.
- Een brainstormsessie met een afvaardiging van de RVT en de directeur bestuurder als input voor het Strategisch Plan.
- De auditcommissie beoordeelt de begroting.

3.3. Invloed van deelnemers

Iedere locatie van de Windroos heeft een deelnemersraad die gevraagd en ongevraagd kan adviseren.

Thema's in 2017 zijn onder andere:

- De jaarviering: Over de traditionele jaarviering (in een kerk, met ouders en diploma's) houdt de deelnemersraad Leiden een enquête. De uitkomst bevestigt hun idee dat er meer behoefte is aan lotgenotencontact dan aan een bijeenkomst met ouders. Aan de hand hiervan is in Leiden een barbecue als afsluiting van het schooljaar georganiseerd.
- De uitkomst van het cliënttevredenheidsonderzoek 2016: Er is op beide locaties gesproken over hoe de klachtenregeling beter onder de aandacht gebracht kan worden.
- Organiseren van extra activiteiten, voor en door deelnemers.
- Het strategisch Plan: In de deelnemersraad Leiden is een SWOT-analyse gemaakt van de Windroos.
- Diverse tips en ideeën: Maatjesproject, uitwisseling studiematerialen, verbeterpunten voor de ICT vanuit deelnemersperspectief, invulling van de stilleruimte.

3.4. Invloed van medewerkers

De Windroos kent in 2017 geen ondernemingsraad of een personeelsvertegenwoordiging (PVT). Dit is gezien het aantal medewerkers niet verplicht. De medewerkers geven daarnaast aan, dat ze door de korte lijnen met de directeur bestuurder geen behoefte hebben aan een apart medezeggenschapsorgaan. Op elke locatie wordt maandelijks een teamvergadering gehouden in aanwezigheid van de directeur bestuurder. Er worden een aantal vaste thema's geagendeerd, zoals strategie en beleid, zorg, medewerkers, klachten en incidenten. Iedereen kan agendapunten indienen.

Ook voor het Strategisch Plan hebben de medewerkers input gegeven aan de directeur bestuurder door middel van vier workshops: SWOT-analyse, missie en visie, stip op de horizon en speerpunten. Tijdens de schrijffase hebben medewerkers een bijdrage geleverd door het redigeren van de tekst en het geven van inhoudelijke feedback. Hierdoor is een breed draagvlak ontstaan.

4. Beleid en resultaten

4.1. Het Strategisch Plan 2017-2020

Een belangrijke mijlpaal is het tot stand komen en het vaststellen van Het Strategisch Plan 2017-2020. Veel mensen hebben hier een bijdrage aan geleverd: deelnemers, medewerkers, de RVT, en verschillende stakeholders.

De strategische keuzes zijn:

- Begeleid Leren als corebusiness: Verder bouwen aan een sterk portfolio en onderscheidend vermogen door specialisatie en profilering op het gebied van Begeleid Leren.
- Focus op de grote stad. Het realiseren van groei, die een inhoudelijke meerwaarde genereert en bijdraagt aan de stabiliteit van de organisatie door in toenemende mate te focussen op een beperkt aantal grote steden.

De twee strategische keuzes “Begeleid Leren” en “Focus op de grote stad” krijgen hun uitwerking in de volgende ambities:

Strategische ambitie 1: Portfolio Begeleid Leren

Dit betekent aanpassing van de beschrijving van de huidige trajecten, ontwikkeling en implementatie van het nieuwe product ambulante begeleiding (Amsterdam), en het formuleren van het nazorgbeleid. Folders en website dienen overeenkomstig te worden aangepast.

Strategische ambitie 2: Vrienden van de Windroos

Dit gaat over het oprichten van een vrijwilligersorganisatie. Hierdoor kan veel extra voor de deelnemers en de organisatie gedaan worden. De medewerkers hebben daardoor meer tijd voor het Begeleid Leren en de inhoudelijke ontwikkelingen.

Strategische ambitie 3: Toonaangevende organisatie

De Windroos is toonaangevend in de toepassing van de tools en methodieken op het gebied van Begeleid Leren. Zij heeft naamsbekendheid, deelt haar expertise met andere organisaties en levert een bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek.

Strategische ambitie 4: Meer omzet in minder gemeentes

Meer omzet in minder gemeentes biedt de mogelijkheid actief in te zetten op goede ketensamenwerking, en zorgt ook voor afname van de administratieve last.

Randvoorwaarde: Een deskundig, stabiel, efficiënt team

Om te werken aan de strategische ambities en goede resultaten te behalen streeft de Windroos naar een deskundig en stabiel team, met een hoge werktevredenheid en een laag verzuim, waarbinnen zo efficiënt mogelijk samengewerkt wordt.

4.2. Speerpunten 2017

De belangrijkste speerpunten voor het beleid van 2017 zijn geformuleerd in het jaarplan 2016-2017, en gaandeweg het jaar aangevuld met een aantal items uit het Strategisch Plan.

- Financieel: Het verder verbeteren van de liquiditeit en het realiseren van een positieve exploitatie.
- Inhoudelijk: Het verder vorm geven van de inhoudelijke ontwikkelingen, zoals de inzet van ervaringsdeskundigheid.
- Facilitair: Modernisering van de totale ICT infrastructuur
- Marketing: Productbeschrijving, folders en website vernieuwen

4.3. Resultaten 2017

Financieel

De Windroos sluit 2017 break-even af. De opbrengsten zijn toegenomen, de kosten gedaald, maar toch kon dit resultaat alleen behaald worden door noodzakelijke investeringen uit te stellen en geen ziektevervanging te regelen voor langdurig zieken. Daarnaast waren er een aantal eenmalige meevallers, die voor komende jaren niet te verwachten zijn. In 2018 moeten we dus verder aan de slag met het realiseren van een positieve exploitatie.

Als we de resultaten uitsplitsen per kostenplaats, dan zien we een positief resultaat in Amstelveen en een negatief resultaat in Leiden. In 2017 kent de locatie Leiden nog altijd een negatief resultaat van ruim 67.000 euro.

Er is al veel gedaan om kosten en opbrengsten op locatie Leiden meer in balans te brengen. Hierover is in 2017 veel gesproken, zowel in het team van Leiden als in de RVT. In 2018 wordt hier nadere invulling aan gegeven.

Inhoudelijk

Belangrijk binnen de Begeleid Leren-methodiek is het lotgenotencontact en de inzet van ervaringsdeskundigheid. De Windroos heeft een aantal medewerkers met een psychische kwetsbaarheid in dienst. In het verleden was het beleid erop gericht om hier niet over te spreken: je werkt bij de Windroos als professional. In de huidige context is de inzet van ervaringsdeskundigheid in de zorg heel gebruikelijk, en is wetenschappelijk aangetoond dat deze inzet effectief is. De Windroos heeft het beleid aangepast, en streeft ernaar ook ervaringsdeskundigen in dienst te hebben. Eén medewerker wilde hier graag mee aan de slag. Ze heeft zelf ervaren hoe het is om te studeren met een psychische kwetsbaarheid. Ze heeft al verschillende opleidingen als ervaringsdeskundige gevolgd, en geeft ook in haar vrije tijd voorlichting bij GGZ Rivierduinen. In 2017 is gewerkt aan de voorbereiding, voornamelijk door het creëren van draagvlak bij medewerkers en deelnemers, en het maken van een functiebeschrijving Ervaringsdeskundige Begeleid Leren. Januari 2018 gaat deze nieuwe functie van start.

Facilitair

Als er iets is waar we dit jaar blij mee zijn: de complete ICT-infrastructuur is gemoderniseerd, grotendeels gefinancierd vanuit opbrengsten uit fondsen. Zo zijn alle computers voor medewerkers en deelnemers vervangen; is er een andere organisatie ingehuurd voor systeembeheer; is de Windroos over op een ander mailsysteem (van Zarafa op Outlook); zijn er nieuwe servers en is er ander systeem voor telefonie. De ervaringen van medewerkers en deelnemers zijn positief, en daarnaast zijn de vaste lasten ook nog eens aanzienlijk verlaagd.

Marketing

Er is gestart met het maken van productbeschrijvingen, teksten voor een nieuwe folder en het maken van een programma van eisen voor een nieuwe website, maar het maken van kwalitatief goed materiaal bleek complexer en tijdrovender dan voorzien. Dit zal in 2018 voortgang krijgen, als ook de aangetrokken stagiaire Marketing en Communicatie is gestart.

5. Kwaliteit

5.1. HKZ

In 2017 vindt de eerste controle-audit door TUV plaats. De audit verloopt positief. De conclusie is dat er grote slagen gemaakt zijn bij de Windroos, en dat het primaire proces en de wijze waarop de medewerkers dit vormgeven sterk verbeterd is ten opzichte van voorgaand jaar. Een meerjarig auditprogramma ontbreekt; deze tekortkoming is achteraf door de Windroos gecorrigeerd.

Aandachtspunten die voor de volgende audit in 2018 zijn meegegeven:

- Prospectieve risico inventarisatie (risico's op procesniveau)
- De nieuwe privacywetgeving
- Veilig incidenten melden; gegevensbestand opbouwen en trendanalyse
- Versiebeheer van documenten

5.2. Cliënttevredenheid

De Windroos houdt elke twee jaar op beide locaties een onderzoek met betrekking tot de cliënttevredenheid. In 2017 is derhalve geen onderzoek gehouden.

5.3. Klachten

Er zijn geen klachten aan de organisatie kenbaar gemaakt in 2017. Ook de externe vertrouwenspersoon is niet benaderd voor meldingen of klachten in het kader van de klachtenregeling.

5.4. Incidenten

De formulering van een incident bij de Windroos is in 2017 aanpast van "calamiteit" naar "een onverwachte of onbedoelde gebeurtenis, waardoor schade of nadeel is ontstaan (of kan ontstaan) voor een deelnemer". Door op die manier incidenten in de teamvergadering te bespreken, zijn veel meer situaties aan de orde geweest dan voorheen. Verslaglegging op de hiervoor bedoelde formulieren is nog een aandachtspunt.

De meldingsfrequentie is op elke locatie gemiddeld eenmaal per maand. Er zijn geen calamiteiten of agressie-incidenten gemeld. De meeste incidenten gaan over deelnemers die zich niet aan de regels houden of conflicten tussen deelnemers onderling. Ook deelnemers die zich onttrekken aan de begeleiding worden met zekere regelmaat besproken.

5.5. Medewerkers

Triqs heeft in 2017 voor de Windroos een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Het responspercentage is 91,67%. Het gemiddelde rapportcijfer voor de totale tevredenheid betreffende het werken bij de Windroos is een 7,73.

De drie stellingen met het hoogste percentage positieve antwoorden zijn:

- Mijn werk is voldoende afwisselend.
- Het is mij duidelijk bij wie ik moet zijn als ik een vraag heb over mijn arbeidsomstandigheden.
- ik ben tevreden over mijn werktijden.

De drie stellingen met het hoogste percentage negatieve antwoorden zijn:

- Mijn taakomschrijving is duidelijk.
- Ik heb voldoende tijd om mijn werkzaamheden goed uit te kunnen voeren.
- Ik ben voorgelicht over de werkdrukrisico's die het werk met zich mee kan brengen.

Verder blijkt dat medewerkers het meest tevreden zijn over het thema 'leidinggevenden'. Het gemiddeld rapportcijfer voor de tevredenheid met dit thema is een 7,82. Het minst tevreden zijn medewerkers met het thema "persoonlijke ontwikkeling", met als gemiddeld rapportcijfer een 6,60. Beide teams hebben de uitkomsten besproken en een Plan van Aanpak gemaakt. Dit plan betreft met name het bespreken van de functiebeschrijvingen en voorlichting over het loopbaanbudget. Dit is in de teamvergaderingen aan de orde geweest. Alle medewerkers hebben een jaargesprek gehad, waarin deze thema's ook terugkwamen. De afgesproken workshop over werkdruk en het voorkomen van burn-out is er (ironisch genoeg) nog niet van gekomen.

5.6. Prestatie-indicatoren

Wanneer doen we het als Windroos goed? We hanteren hiervoor de volgende prestatie- indicator:

75% van de deelnemers die uitstromen, heeft een participatieve plek in de samenleving (dat wil zeggen: volgt een reguliere opleiding, heeft betaald werk, vrijwilligerswerk, een werkervaringsplaats of soortgelijk).

Als we dit afzetten tegen de gegevens over 2017:

- Vanuit locatie Amstelveen zijn 24 deelnemers uitgestroomd. Van 7 deelnemers is het traject niet goed van start gekomen en binnen een paar maanden afgesloten. Van de resterende 17 deelnemers zijn er 12 doorgestroomd naar regulier onderwijs en/of werk. Dat is 70%.
- Vanuit locatie Leiden zijn in 2017 20 deelnemers uitgestroomd. Van 6 deelnemers is het traject nooit goed van start gekomen, en binnen een paar maanden afgesloten. Van de resterende 14 deelnemers zijn er 10 doorgestroomd naar regulier onderwijs en/of werk. Dat is 71%.

We kunnen dus concluderen dat het Windroosgemiddelde met 70% nog niet voldoet aan deze prestatie-indicator, maar dat dit zeker een toename is ten opzichte van de 59% die in 2016 gemeten is. De groep uitvallers verdient meer aandacht.

5.7. Beoordeling kwaliteitsmanagementsysteem

In lijn met de HKZ-normen is de beoordeling van het kwaliteitsmanagementsysteem een vast hoofdstuk in het jaarverslag. Hierbij wordt gekeken naar de geschiktheid en de doeltreffendheid van het totale kwaliteitsmanagementsysteem.

In elk geval kunnen we stellen dat de Windroos een systeem van kwaliteitsmanagement opgezet heeft, dat voldoet aan de eisen van deze tijd. De Windroos heeft het HKZ-keurmerk, wat door veel gemeentes gevraagd wordt. De onderwerpen die hierdoor bij de Windroos geagendeerd zijn, komen vaak weer van pas bij aanbestedingen of controles die door de gemeentes worden uitgevoerd. Ook merken we in de praktijk van alledag, dat het systeem ons helpt bij het continue verbeteren van de organisatie, bijvoorbeeld door het bijhouden van een verbeterregister. Het systeem helpt in de doelgerichte begeleiding van de deelnemers, bijvoorbeeld door de interne audits. Het helpt ook in het behalen van de organisatiedoelen, zoals beschreven in het jaarplan en het Strategisch Plan. Ook wordt helder wat nog niet behaald is, en waar wellicht nog aandacht aan besteed moet worden.

Op zich zijn de bevindingen dus positief. Maar er is ook een keerzijde voor een kleine organisatie met beperkte financiële middelen. Het kost ontzettend veel tijd om dit systeem goed te onderhouden. Nu ligt de regie en een groot deel van de uitvoering bij de directeur bestuurder samen met een trajectbegeleider, die enkele uren per week beschikbaar is als kwaliteitsfunctionaris. Het is van belang om hier meer medewerkers bij te betrekken. Ook moeten we ons afvragen welke onderdelen meer of minder aandacht moeten hebben, toegespitst op zaken waar de Windroos zelf ook iets aan heeft.

Het is goed om te zien, dat “datgene waarvoor de Windroos op aarde is” wordt waargemaakt en deelnemers goed terecht komen na een traject bij de Windroos. De ambitie van 75% is hoog, maar haalbaar. De groep vroegtijdige uitvallers vraagt nog om nadere analyse.

Op naar 2018!

Vanzelfsprekend gaat de Windroos volop aan de slag met Het Strategisch Plan 2017- 2020. De ambities zoals beschreven in hoofdstuk 4 staan hierin centraal. Tegelijkertijd moet er ook geld vrijgemaakt worden om te kunnen investeren, in het bijzonder door de locatie Leiden kostendekkend te maken. Verder staan er nog op de agenda de verbeterpunten vanuit de HKZ en het tweejaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek. Ook kunnen we alvast een feestje gaan voorbereiden. In 2019 bestaat de Stichting Windroos Foundation namelijk 25 jaar. Geweldig toch dat de Windroos al zolang (jong)volwassenen weer op weg helpt!

“Het gaat veel beter met mij dan vroeger, maar ik heb nog steeds ups en downs. Eerst heb ik een ICT opleiding gevolgd en daarna ben ik vrijwilliger geworden. Ik heb inmiddels een arbeidscontract getekend om betaald te werken, Ik haal veel voldoening uit mijn werk en ik heb leuke collega’s met wie ik regelmatig afspreek om samen mee te gamen, film te kijken, te wandelen en pizza sessies mee te maken. De nieuwe omgeving en een nieuwe start heeft mij veel goed gedaan. Ik ben nu ruim vier jaar gestopt met roken en ik houd het vol. Ik fiets altijd naar mijn werk. Ik heb al het contact verbroken met mijn voormalige vrienden die een slechte invloed op mij hadden. Helaas is het nog niet gelukt om een leuke vriendin te vinden, maar wel meerdere keren bijna de afgelopen drie jaar. Ik zou een keer langs kunnen komen bij de Windroos. Ik ben nog steeds zeer dankbaar voor jullie ondersteuning en betrokkenheid.”