

Jaarverslag



STICHTING DE WINDROOS

2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. De Windroos als organisatie	4
1.1. Algemene gegevens	4
1.2. Organisatie	4
1.3. Missie en Visie	4
1.4. Kernwaarden	5
1.5. Producten	5
1.6. Trajecten	5
1.7. Deelnemers	6
1.8. Financiers	7
1.9. Samenwerking	8
2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	9
2.1. Bestuur	9
2.2. Raad van Toezicht	9
2.3. Inspraak van deelnemers	10
2.4. Inspraak van medewerkers	10
3. Beleid en resultaten	11
3.1. Resultaten van de deelnemers	11
3.2. Strategisch Plan 2017-2020 (samenvatting)	12
3.3. Realisatie Strategisch Plan 2017-2020	13
3.4. Reorganisatie Leiden	14
3.5. Financieel resultaat	15
4. Kwaliteit	16
4.1. HKZ	16
4.2. Toezicht WMO	16
4.3. Cliënttevredenheid	16
4.4. Klachten en Incidenten	16
4.5. Medewerkers	17
4.6. Het kwaliteitssysteem	17
Op naar 2019	19

Voorwoord

De Windroos biedt trajecten op het gebied van Begeleid Leren aan jonge volwassenen met een psychische kwetsbaarheid, zodat ze de opleiding van hun keuze kunnen volgen en zich voorbereiden op een participatieve plek in de samenleving. In 2018 zijn door de Windroos ruim 140 deelnemers intensief begeleid. De meesten hadden een opname of periode van thuiszitten achter de rug. Ze begonnen met begeleiding van de Windroos weer aan een studie, hebben hun diploma gehaald of zelfs een baan gevonden.

Nieuwe ontwikkelingen in 2018 waren met name de groei van de Ambulante Begeleiding, het aanbieden van de Impulstraining en de nieuwe functie Ervaringsdeskundige Begeleid Leren. Een belangrijke verandering was de teamsamenstelling in Leiden, die vanwege bedrijfseconomische redenen in gang werd gezet en die positief uitpakte.

Graag spreek ik hierbij mijn waardering uit voor alle Windroos-medewerkers. Ellen, Annemarie, nog een Ellen, Harmen, Astrid, Julio, Serge, Marilou, Ko, Faiza, Anja: jullie hebben het fantastisch gedaan! Naast deze vaste medewerkers huurden we op beperkte schaal ook specifieke expertise in. Roger, Ada, Sandra, Janka, dank je wel voor jullie flexibele maar onmisbare ondersteuning. De Raad van Toezicht, last but not least, was kritisch wanneer nodig, maar ook een sterke basis waar we op terug konden vallen.

De aanhoudende bevlogenheid van alle betrokkenen en de mooie resultaten die de deelnemers behaalden vervullen mij met trots en tevredenheid. De Windroos maakt het waar!

Jeannette Koning

1. De Windroos als organisatie

1.1. Algemene gegevens

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

1.2. Organisatie

De Windroos is een stichting met een raad van toezicht en een eenhoofdig bestuur. De Windroos is met 9 fte een kleine organisatie met twee locaties in Amstelveen en Leiden. Naast de administratie zijn er geen stafafdelingen. Op beperkte schaal wordt specifieke expertise ingehuurd (control, juridisch, HR).

1.3. Missie en Visie

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).

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

De Windroos is uniek in Nederland als het gaat om de wijze waarop de begeleiding is vormgegeven, binnen een kleinschalige schoolachtige structuur op de locaties. De Begeleid Leren-methodiek wordt ingebed in de werkwijze. De Windroos wil haar opgedane kennis en expertise graag delen.

Deze visie impliceert dus:

- Het bieden van Begeleid Leren-programma's conform erkende standaarden¹.
- Het realiseren van duurzame resultaten.
- Het geven van presentaties en deskundigheidsbevordering.
- Het deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek op het gebied van Begeleid Leren.

1.4. Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn:

- Persoonlijk
- Maatwerk
- Ontwikkelingsgericht
- Positief

1.5. Producten

We hebben drie verschillende producten:

- *Begeleid Leren bij de Windroos*: Deelnemers komen één of meer dagdelen naar de locatie in Amstelveen of Leiden.
- *Ambulante begeleiding*: De ambulante begeleider komt op afgesproken momenten bij de deelnemer thuis, op school of ergens anders, voor een individueel gesprek.
- *De Impulstraining*: Een 16-weekse training gericht op de studiekeuze, die in 2018 voor het eerst bij de Windroos gestart is. De training kan gevolgd worden in combinatie met Begeleid Leren bij de Windroos of Ambulante Begeleiding, maar ook als op zichzelf staande training.

1.6. Trajecten

Met elke deelnemer stellen we een persoonlijk programma samen. Iedereen heeft eigen wensen en doelen, zowel wat betreft het studeren als op persoonlijk vlak. Ieder volgt een eigen studie, op eigen tempo, met de begeleiding die nodig is.

¹ www.begeleidleren.nl

De Windroos kent vijf trajecten voor Begeleid Leren:

- *Het Traject ECDL* (European Computer Driving License): Werken aan herstel door het behalen van Office-modules.
- *Het Traject Studiekeuze*: Weloverwogen kiezen welke opleiding je wilt gaan volgen.
- *Het Traject Studievoorbereiding*: Zo goed mogelijk voorbereiden op de start van een nieuwe studie.
- *Het Traject Studiebegeleiding*: Werken aan het verbeteren van studieresultaten tijdens het volgen van een opleiding.
- *Het Traject van Studie naar Werk*: Hulp bij het verkrijgen van stage of werk.

1.7. Deelnemers

De Windroos telde in 2018 in totaal 143 deelnemers. Dit is een stijging van 20% ten opzichte van 2017. Het merendeel van de deelnemers kwam Begeleid Leren bij de Windroos op locatie, hoewel ook de instroom van Ambulante Begeleiding toegenomen is. Vanuit Amstelveen werden 40% meer deelnemers begeleid dan vanuit Leiden.

Deelnemers bij de Windroos					
	In begeleiding op 1 januari	Instroom tijdens jaar	Totaal aantal deelnemers	Uitstroom tijdens jaar	In begeleiding op 31 december
Windroos totaal	76	+67	143	-51	92

Deelnemers onderverdeeld per product					
	In begeleiding op 1 januari	Instroom tijdens jaar	Totaal aantal	Uitstroom tijdens jaar	In begeleiding op 31 december
Op locatie	73	+51	124	-46	78
Ambulant	3	+11	14	-2	12
Alleen Impuls-training	0	+5	5	-3	2

Deelnemers onderverdeeld per locatie					
	In zorg op 1 januari	Instroom tijdens jaar	Totaal aantal	Uitstroom tijdens jaar	In zorg op 31 december
Leiden	29	+21	50	-16	34
Amstelveen	47	+46	93	-35	58

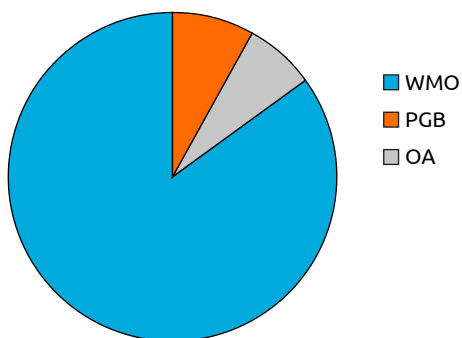
Duur van de trajecten

De gemiddelde trajectduur van de deelnemers die uitstroonden was 1,6 jaar.

1.8. Financiers

Het grootste deel van de begeleiding werd gefinancierd vanuit de WMO (84%). De rest van de deelnemers had een PGB (8%) of werd gefinancierd via een onderaannemers-overeenkomst (8%).

Financiers 2018

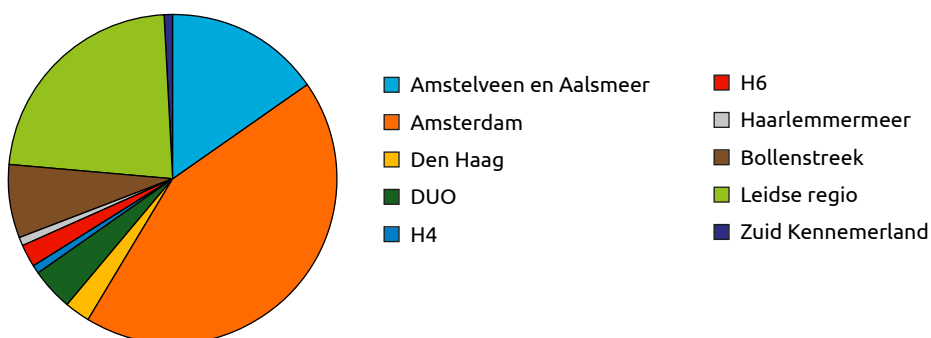


Figuur 1: Percentage deelnemers dat vanuit WMO, PGB of onderaannemerschap gefinancierd werd

WMO

De Windroos had in 2018 10 WMO-overeenkomsten. De meeste deelnemers waren afkomstig uit Amsterdam (44%), de Leidse regio (28%) en Amstelveen (15%). Dit is een verdere toename in de Leidse regio en in Amsterdam, tegenover een kleine afname in Den Haag. Een aantal kleine contracten zijn gestopt.

WMO 2018



Figuur 2: Percentage deelnemers WMO per overeenkomst

PGB en Hoofdaannemers

Voor enkele deelnemers trad de Windroos in 2018 op als onderaannemer van een andere instelling. Deze instellingen waren HVO Querido, Heeren van Zorg, Stichting Anton Constandse, Accuraat Begeleid Wonen en RIBW KAM. Het ging in de meeste gevallen om deelnemers die beschermd wonen. De Windroos trad zelf eenmaal op als hoofdaannemer voor Streetcornerwork. De deelnemers met een PGB waren afkomstig uit Haarlem, Heemstede, Alphen aan den Rijn, Amstelveen en Rijnsaterwoude.

1.9. Samenwerking

Verwijzers

De meeste nieuwe deelnemers werden aangemeld bij de Windroos via de behandelaren en jobcoaches, bijvoorbeeld van GGZ Rivierduinen, Arkin, GGZ InGeest. Dit jaar was er een toename van verwijzingen door scholen. De verwijzers bleven in de meeste gevallen betrokken tijdens een traject bij de Windroos.

Back to School

De Windroos nam in Amsterdam deel aan het samenwerkingsverband Back to School, samen met Odibaan, GGZ InGeest en Roads. Al deze organisaties bieden een vorm van ambulante begeleiding bij het studeren. In verschillende overlegvormen is sprake geweest van kennisuitwisseling, zowel op managementniveau als tussen de betrokken trajectcoaches. Odibaan en Windroos hebben daarnaast samen de Impulstraining gegeven.

Expertisecentrum Begeleid Leren

Alle medewerkers hebben in 2018 de onlinetraining Begeleid Leren gevolgd. De training was nog in de pilotfase, en de Windroos heeft meegewerkt aan de verdere ontwikkeling hiervan door het geven van feedback op de modules. In september organiseerde het expertisecentrum een conferentie Succes@School, waar de Windroos nieuwe informatie en contacten opgedaan heeft, en waar twee medewerkers van de Windroos een workshop verzorgd hebben.

Stagiaires

De Windroos heeft in 2018 twee stagiaires gehad op locatie Leiden. De ene betrof een eerstejaars studente HBO Marketing en Communicatie van Schoevers Opleidingen. De ander was een studente HBO Toegepaste Psychologie van de Hogeschool Leiden, die haar afstudeeronderzoek gedaan heeft bij de Windroos. Haar onderzoek naar Veerkracht en Zelfvertrouwen is succesvol afgerond. De aanbevelingen gaan in 2019 een vervolg krijgen als een innovatieproject.

2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

De principes van de Governancecode Zorg worden door de Windroos toegepast en zijn verankerd in de statuten en het directiereglement.

2.1. Bestuur

Er is een eenhoofdig bestuur: Jeannette Koning vervult deze functie sinds augustus 2015. In 2018 is de arbeidsovereenkomst verlengd voor een volgende drie jaar.

2.2. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden, die onbezoldigd hun functie uitoefenen. Twee leden zijn afgetreden en twee nieuwe leden zijn aangesteld.

Raad van Toezicht			
Naam	Datum aantreden	Datum aftreden	Nevenfunctie
Hr. E. H. Mansens (voorzitter tot 16-02-2018)	23-09-2011	22-06-2018	Locatiemanager ECR De Statenhof te Leiden
Hr. J. Dikken (voorzitter per 16-02-2018)	23-09-2011		<ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig adviseur en interimmanager• Lid RvT Zorg Centrum De Betuwe• Lid RvT SGGZ• Lid RvT van Stichting De Gelderhorst
Hr. M.M. van der Maarel	17-12-2015		<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Stichting Enzo• Projectleider ROC Horizoncollege
Hr. G.H.J. Caubo	17-12-2015	10-01-2018	<ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig HR-professional en HR-interimmanager
Hr. L.M. Grampon	17-12-2015		Zelfstandig interimmanager
Hr. C.H.P. Vreugdenhil	20-04-2018		<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Bestuur Stichting Fioretti Teylingen• Voorzitter RVT SPA• Lid RVT SKOS
Mw. B.E. Blomsma	22-06-2018		<ul style="list-style-type: none">• Senior-adviseur Ebbinge• Lid RvT Handjehelpen

De RvT kwam in 2018 vijfmaal bijeen met de bestuurder voor een reguliere vergadering.

Terugkerende thema's waren: zorginhoudelijke ontwikkelingen, financiën, personele zaken, huisvesting, de uitvoering van Het Strategisch Plan 2017-2020 en in het bijzonder de besluitvorming en de monitoring van het proces van de reorganisatie van locatie Leiden. Verder is een wijziging van de statuten voorbereid, die in 2019 geformaliseerd zal worden.

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

- Renumeratiecommissie: functioneringsgesprek met de bestuurder
- Auditcommissie: jaarrekening 2017 en de begroting 2019
- Zelfevaluatie van de RvT
- Locatiebezoek in Leiden door een aantal RvT-leden

2.3. Inspraak van deelnemers

Iedere locatie van de Windroos heeft een Deelnemersraad die gevraagd en ongevraagd kan adviseren. In Amstelveen is in 2018 driemaal vergaderd en in Leiden viermaal. Een belangrijk thema in beide raden was de continuïteit. Hoe borg je de voortgang, als de leden steeds wisselen? In Amstelveen is gekozen voor ondersteuning van het proces door een begeleider. In Leiden zagen de deelnemers een oplossing in een minder formele werkwijze, waardoor de tijdsinvestering beperkter was.

In beide raden kwamen de volgende thema's aan de orde: het organiseren van activiteiten, de nieuwe website en bezuinigingen. Specifiek in Leiden heeft de raad gevraagd om wifi beschikbaar te maken voor alle deelnemers, hetgeen gerealiseerd is. Daarnaast hebben zij het initiatief genomen voor een gezamenlijke klusdag. Vanuit het bestuur is de verandering van de teamsamenstelling geagendeerd, evenals de start van de Ervaringsdeskundige Begeleid Leren. In Amstelveen is op initiatief van de raad gesproken over de airco, het rookbeleid en een ouderavond. Vanuit het bestuur is gesproken over het toelaten van een hulphond en de zoektocht naar een ander pand.

2.4. Inspraak van medewerkers

De Windroos kende in 2018 geen ondernemingsraad of een personeel-vertegenwoordiging. Dit is gezien het kleine aantal medewerkers niet verplicht. Inspraak werd net als voorgaande jaren vormgegeven door een maandelijkse teamvergadering per locatie in aanwezigheid van de bestuurder. Strategie en Beleid is een vast onderdeel. Iedereen kan agendapunten aanleveren. Naast veel van de thema's uit dit jaarverslag zijn specifiek het pauzebeleid en de nieuwe privacywetgeving besproken.

3. Beleid en resultaten

3.1. Resultaten van de deelnemers

Onze prestatie-indicatoren zijn:

- 75% van de deelnemers die langer dan zes maanden in begeleiding zijn bij de Windroos ervaart een toename in zelfredzaamheid.
- 75% van de deelnemers die uitstromen na een traject langer dan 6 maanden, heeft een participatieve plek in de samenleving (dat wil zeggen: ze volgen een reguliere opleiding, hebben betaald werk, vrijwilligerswerk, een werkervaringsplaats of soortgelijk).

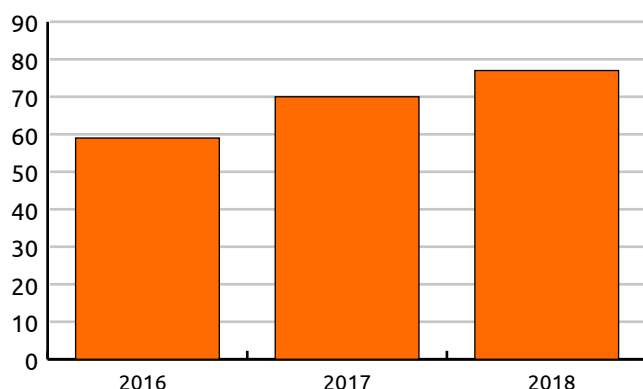
Toename zelfredzaamheid

Vrijwel iedereen, ook de deelnemers die korter dan zes maanden in begeleiding zijn, scoort een toename in zelfredzaamheid. Het is heel divers op welke onderwerpen dit is: betere studieresultaten, meer sociale contacten, een beter dagritme, meer zicht op de toekomst, en een nuttige invulling van de tijd.

Uitstroom naar participatieve plek

In totaal zijn 51 deelnemers uitgestroomd. Hiervan zijn 35 deelnemers langer dan zes maanden in begeleiding geweest. Als we in het cliëntendossier kijken dan had 77% een participatieve plek in de samenleving toen ze de Windroos verlieten. Voorbeelden hiervan zijn vrijwilligerswerk als welzijnscoach voor de gemeente, baan als medewerker personeelsadministratie, zelfstandig continueren Rechtenstudie.

Participatie bij Uitstroom



Figuur 3: Toename percentage deelnemers met werk en/of studie

Studieresultaten van de deelnemers

Tijdens de trajecten werken de deelnemers met de begeleiding van de Windroos allemaal aan hun eigen studie of studiekeuze. Er was regelmatig wat te vieren omdat een diploma of certificaat was behaald. Hoe divers deze opleidingen en resultaten waren, hebben we in onderstaand overzicht in kaart gebracht.

Overzicht van studies en diploma's in 2018		
	Amstelveen	Leiden
Opleidingen die gevolgd worden	Hbo Fashionstudie Hbo Multimediadesign Wo Rechten Wo Bewegingswetenschappen Wo Governance, economics and development Wo Informatiekunde Wo Nederlands Wo Psychologie Mbo Bedrijfsadministratie	Hbo MWD 2x Hbo Bio-informatica 2x Mbo Gesp. Pedagogisch Medewerker Mbo Dierenartsassistent Mbo Helpende Zorg en Welzijn Introductie cursus Schrijven LOI 2x Wo Informatiekunde Wo Ontwikkelingspsychologie
Behaalde certificaten en diploma's	Vwo geschiedenis Nederlands 1F basis Nederlands 3F Vmbo Loopbaan en burgerschap Heftruckchauffeur 21+ toets Psychologie Mbo Bedrijfsadministratie	Havo Engels 2x Havo wiskunde Vmbo Nederlands (=vmbo-diploma) Vwo wiskunde/natuurkunde/scheikunde, biologie/economie/Nederlands (=vwo-diploma) Vwo Ned/Engels/geschiedenis/Russisch Yoga-cursus
Behaalde ECDL certificaten	Computer Essentials 4x Online Essentials 3x Word 4x Excel 3x PowerPoint 1x Photoshop 1x	Computer Essentials 1x Digiveiligheid 1x (= volledig ECDL)

3.2. Strategisch Plan 2017-2020 (samenvatting)

De kaders en de doelstellingen uit het Strategisch Plan 2017-2020 "Begeleid Leren met focus op de grote stad"² zijn leidend geweest voor de activiteiten van de Windroos in 2018. Hieronder volgt een samenvatting van dit plan.

De twee belangrijke 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 inhoudelijke meerwaarde genereert en bijdraagt aan de stabiliteit van de organisatie door in toenemende mate te focussen op een beperkt aantal grote steden.

Strategische ambitie 1: Portfolio Begeleid Leren

Het product-portfolio wordt aangepast in lijn met de visie en werkwijze van Begeleid Leren. Dit betekent aanpassing van de beschrijving van de trajecten, ontwikkeling en implementatie van het product Begeleid Leren Ambulant, en het formuleren van het nazorgbeleid. Folders en website worden overeenkomstig aangepast.

² Zie: Strategisch Plan 2017-2020 "Begeleid Leren met focus op de grote stad", Stichting Windroos Foundation, J. Koning, juli 2017

Strategische ambitie 2: Vrienden van de Windroos

Vanuit het aparte organisatieonderdeel "Vrienden van de Windroos" kunnen alle activiteiten van vrijwilligers gecoördineerd worden, die buiten het Begeleid Leren vallen. De medewerkers hebben daardoor meer tijd voor de inhoudelijke begeleiding en ontwikkeling.

Strategische ambitie 3: Toonaangevende organisatie

De Windroos wil laten zien dat zij vooroploopt in de toepassing van de tools en methodieken op het gebied van Begeleid Leren. Zij toont aan dat 75% van de deelnemers uitstroomt naar regulier onderwijs of werk, en dat de resultaten duurzaam zijn. De Windroos heeft naamsbekendheid: "Als je aan Begeleid Leren denkt, denk je aan de Windroos." De Windroos levert een bijdrage aan deskundigheidsbevordering en wetenschappelijk onderzoek. De inzet van ervaringsdeskundigheid maakt hier onderdeel van uit.

Strategische ambitie 4: Meer omzet in minder gemeentes

Eind 2020 heeft de Windroos een forse omzetgroei gerealiseerd in meerdere grote steden. Deze groei dient stapsgewijs en met een sterke nadruk op risicobeheersing plaats te vinden, gezien de (financiële) kwetsbaarheid van de organisatie. We richten ons op omzetgroei in Leiden en Amsterdam. Indien mogelijk verhuist locatie Amstelveen naar Amsterdam. Nieuwe aanbestedingen worden, op het moment dat dit aan de orde is, gedaan in Utrecht, Haarlem, Rotterdam. In gemeentes met weinig omzet wordt niet opnieuw aanbesteed.

3.3. Realisatie Strategisch Plan 2017-2020

Wat is de stand van zaken ten aanzien van de gestelde ambities?

Strategische ambitie 1: Portfolio Begeleid Leren

Begeleid Leren is als term en als methodiek de afgelopen 2 jaar volledig ingeburgerd geraakt bij de Windroos en haar netwerk. Het is niet meer voor te stellen, dat deze term tot 2017 helemaal niet gebruikt werd. De Windroos-trajecten sluiten precies aan op de fasen van de Begeleid Leren-methodiek: Het verkennen, kiezen, verkrijgen, behouden en verlaten van een opleiding.

Begeleid Leren-methodiek					
	Verkennen	Kiezen	Verkrijgen	Behouden	Verlaten
ECDL	✓	✓	✓	✓	
Studiekeuze	✓	✓			
Studievoorbereiding			✓		
Studiebegeleiding				✓	
Van Studie naar Werk					✓

Voor elk van de Begeleid Leren-fasen biedt de Windroos één of meer trajecten.

De website van de Windroos is het afgelopen jaar compleet vernieuwd. Nieuwe teksten, die aansluiten op de hedendaagse Windroos en de Begeleid Leren-methodiek. Nieuwe foto's, waarop de locaties en deelnemers te zien zijn, zodat dit een duidelijker en persoonlijker beeld geeft. Ook zijn er nieuwe folders ontwikkeld: één over de Windroos-locaties en één over de Windroos Ambulant.

Strategische ambitie 2: Vrienden van de Windroos

Vrijwilligers op facilitair gebied boden in 2018 belangrijke ondersteuning. Ook is op beide locaties een klusdag met vrijwilligers gehouden. Het idee om een apart organisatieonderdeel voor vrijwilligers op te zetten is losgelaten. We kijken per situatie wat er nodig is.

Strategische ambitie 3: Toonaangevende organisatie

Het hele team heeft de online basis cursus van het Expertisecentrum Begeleid Leren gevolgd. Het Windroos-aanbod is vervolgens uitgebreid met elementen van de Begeleid Leren-methodiek. De Impulstraining maakte in 2018 bijvoorbeeld voor het eerst deel uit van het Windroos-aanbod. Deze training richt zich op het kiezen van een opleiding, speciaal voor mensen met psychische problemen. In Leiden is gestart met de functie Ervaringsdeskundige Begeleid Leren. Hier is een gedegen voorbereiding aan vooraf gegaan, gericht op het creëren van draagvlak in het team en bij de deelnemers. In eigen beheer is een functiebeschrijving gemaakt, omdat deze functie in de CAO Sociaal Werk niet voorkwam. De functiebeschrijving is afgeleid van de profielen van de Nederlandse Vereniging voor Ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundige bij de Windroos heeft daadwerkelijk ervaring met het studeren met een psychische kwetsbaarheid. De ervaringen zijn ronduit positief. Wat betreft kennisdeling: de Windroos heeft een actieve bijdrage geleverd aan het symposium Success@School. Er is een presentatie gegeven over de Windroos, waarin onder andere aandacht was voor de succesfactoren en de inzet van ervaringsdeskundigheid.

Strategische ambitie 4: Meer omzet in minder gemeentes

In het begin van het jaar is een kwartiermaker ingezet om meer deelnemers te werven in Amsterdam. In Leiden is een groot aantal verwijzers en scholen persoonlijk benaderd. Dit heeft geleid tot een toename van het aantal deelnemers uit Amsterdam en Leiden (zie 2.8. Financiers). Het ambulante aanbod is na een lange aanloopperiode goed van de grond gekomen in Amsterdam. Desalniettemin is de totale omzet de afgelopen drie jaar ongeveer gelijk gebleven, rond de 780.000 euro. Het aantal WMO-overeenkomsten (tien) is ook gelijk gebleven. Een verschil is wel dat het kleine contract van Dordrecht is vervangen door een contract met Haarlem. Het verhogen van de omzet wordt een aandachtspunt voor 2019.

3.4. Reorganisatie Leiden

Voor 2018 was hét speerpunt het verder verbeteren van de financiële situatie, zodat er ook ruimte ontstond voor noodzakelijke investeringen. Omdat Leiden als locatie sinds de invoering van de WMO niet kostendekkend opereerde, zijn hiervoor een aantal scenario's uitgewerkt. Dit varieerde van volledig

sluiten tot en met verschillende constructies om de kosten te reduceren. Er is gekozen voor een doorstart met minder personeel. De functie van docent is om bedrijfseconomische redenen komen te vervallen. De periode voorafgaande aan het besluit is voor het team een periode van grote onzekerheid geweest. De uiteindelijke implementatie is echter met goed gevolg afgerond. Deelnemers hebben er weinig van gemerkt en medewerkers zijn een nieuwe manier van samenwerken aan het ontwikkelen, die goed bevalt.

3.5. Financieel resultaat

Sinds juli 2018, de maand waarin de functie van docent in Leiden daadwerkelijk verviel, kende de Windroos een positieve exploitatie. Het resultaat over geheel 2018 betrof uiteindelijk een verlies van 15.000 euro. Dit is minder dan de kosten van de reorganisatie in Leiden, die rond de 17.000 euro lagen voor het inhuren van juridisch advies en de wettelijke transitievergoeding. Verder informatie over het financieel resultaat is te lezen in de Jaarrekening 2018.

4. Kwaliteit

4.1. HKZ

In 2018 vond de tweede controle-audit plaats. Er waren geen afwijkingen of directe verbeterpunten. Aandachtspunten die voor de volgende audit in 2019 zijn meegegeven:

- Consequenter bijhouden van het verbeterregister
- Instrumenten die we gebruiken toevoegen in de beschrijving van het primair proces
- Aparte beschrijving maken voor het primair proces van de Ambulante Begeleiding.

4.2. Toezicht WMO

Een aantal gemeentes hebben het toezicht op de kwaliteit belegd bij de GGD. In dit kader hebben we audits gehad door de GGD Leiden en GGD Amsterdam. Er werden ook bij deze audits geen afwijkingen of verbeterpunten geconstateerd.

4.3. Cliënttevredenheid

In december 2018 zou dit tweejaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van deelnemers gehouden worden, maar vanwege de discontinuïteit in de aanwezigheid tijdens de decembermaand is dit opgeschort naar januari 2019.

4.4. Klachten en Incidenten

Er zijn geen formele klachten aan de organisatie kenbaar gemaakt in 2018. Ook de externe vertrouwenspersoon is niet benaderd voor meldingen of klachten in het kader van de klachtenregeling. Een enkel signaal van onvrede werd snel en laagdrempelig opgepakt. Voorbeeld is het signaal van een moeder, die zich hardmaakte voor het toelaten van de hulphond van haar dochter.

We kijken naar een incident als "een onverwachte of onbedoelde gebeurtenis, waardoor schade of nadeel is ontstaan (of kan ontstaan) voor een deelnemer of medewerker". Het ging in 2018 vooral over grensoverschrijdend gedrag. Wat doe je als iemand zich niet aan de huisregels houdt of niet op de afgesproken dagdelen naar de Windroos komt. Meerdere incidentmeldingen hadden te maken met slechts twee unieke deelnemers, die na het afbouwen van medicatie steeds verder afgleden en op de Windroos overlast veroorzaakten. Samenwerkingsafspraken met de GGZ is iets om extra alert op te zijn in de intake als er risico is op een terugval.

4.5. Medewerkers

Medewerkerstevredenheid

Eind 2018 is het medewerkerstevredenheidonderzoek gehouden door het onafhankelijke onderzoeksbureau Effectory. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Windroos was een 8,3. Het resultaat was lastig te vergelijken met het onderzoek van twee jaar geleden, omdat er andere vragen zijn gebruikt. Het gemiddelde cijfer was toen een 7,3.

De drie thema's met het hoogste percentage positieve antwoorden waren:

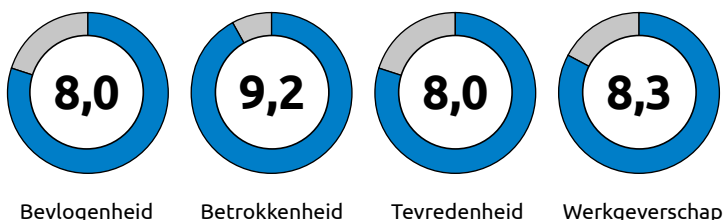
- Kans om capaciteiten te benutten
- Organisatie waardeert medewerker
- Kans krijgen tot presteren.

De drie stellingen met het hoogste percentage negatieve antwoorden waren:

- Tevreden over arbeidsomstandigheden
- Inspelen op verandering markt
- Werk geeft energie

In de nabespreking bleek dat vooral de spanningen rond de reorganisatie een energievreter waren, evenals kleine strubbelingen in de samenwerking. Per team is een plan van aanpak gemaakt om goede dingen te behouden en aandachtspunten te verbeteren.

Samenvatting MTO



Figuur 4: Samenvatting MTO

Verzuim

Het gemiddeld verzuim was 10%. De meldfrequentie was 1,03. Dus enerzijds een hoog verzuim, tegen anderzijds een lage meldfrequentie. In een klein team heb je met één langdurig zieke al snel een hoog verzuimpercentage.

4.6. Het kwaliteitssysteem

Organisatiedoelstellingen

De Windroos heeft de afgelopen jaren steeds meer grip gekregen op het plannen, uitvoeren, evalueren en verbeteren van de primaire en ondersteunende processen. Dit jaar werd dit goed zichtbaar in de HKZ-audit en de kwaliteitsaudits door de GGD's. Het kwaliteitssysteem helpt de Windroos in het realiseren van de doelstellingen. Ten aanzien van het verkrijgen van een participatieve plek in

de maatschappij voor deelnemers die langer dan zes maanden in begeleiding zijn geweest oversteeg de Windroos voor het eerst de zelf geformuleerde norm van 75%. De registratie van relevante data is aanzienlijk verbeterd, zowel over aantallen deelnemers, de instroom en uitstroom, als ook over klachten en incidenten. Wat nog verfijnd kan worden is de registratie van gegevens over de verwijzers en de behaalde resultaten. Voor dit jaarverslag is deze informatie uit de afzonderlijke cliëntdossiers herleid.

Trends

Uit de diverse registraties en onderzoeken van dit jaar is af te leiden dat de tevredenheid van betrokkenen groot is, en het aantal klachten, signalen en incidenten beperkt.

Door de jaren heen is het afbouwen van medicatie en hierdoor uit balans raken van deelnemers een terugkerend thema. Als het minder goed gaat met een deelnemer, biedt de Windroos structuur en intensieve begeleiding. Soms verslechtert de situatie echter dusdanig dat overlast of gevaar ontstaat en de Windroos genoodzaakt is het traject te stoppen. Aandachtspunt hieromtrent is het opstellen van richtlijnen voor het geven van een time-out of het beëindigen van de begeleiding door de Windroos.

De kwaliteitscommissie

De kwaliteitscommissie bestond in 2018 uit één van de trajectbegeleiders, die dit vier uur per week als nevenactiviteit deed, en de bestuurder. De werkzaamheden waren erg arbeidsintensief, bijvoorbeeld het organiseren van de interne audits, het voorbereiden en het bijwonen van de externe audits, het bijwerken van de documenten en het voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving zoals de AVG. Voor 2019 zijn daarom nieuwe afspraken gemaakt. De kwaliteitscommissie gaat uitbreiden met een extra medewerker en er zijn nieuwe procesafspraken gemaakt met betrekking tot vergaderstructuur en de frequentie.

Op naar 2019

Het Strategisch Plan 2017-2020 "Begeleid Leren en focus op de grote stad" blijft de richting aangeven. Onlangs is besloten tot bijstelling van dit plan door de groeiambitie van de Windroos voor 2019 scherper en uitdagender te formuleren. Deze ambitie is gesteld op 25%.

De datum van oprichting van de Windroos is 8 november 1994. In het najaar van 2019 bestaat de Windroos als stichting dus 25 jaar. Locatie Amstelveen bestaat dan 20 jaar en locatie Leiden 10 jaar. Tijdens het schooljaar 2019-2020 zullen verschillende feestelijke activiteiten plaatsvinden in het kader van deze jubilea.