



Jaarverslag 2016

Stichting Windroos Foundation



Inhoudsopgave

Inleiding

1. De geschiedenis van de Windroos
2. Profiel van de organisatie
 - 2.1. Algemene identificatiegegevens
 - 2.2. Structuur
 - 2.3. Missie
 - 2.4. Visie
 - 2.5. Kernegegevens
 - 2.6. Samenwerkingsrelaties
3. Bestuur, toezicht en medezeggenschap
 - 3.1. Bestuur
 - 3.2. Raad van toezicht
 - 3.3. Invloed van deelnemers
 - 3.4. Invloed van medewerkers
4. Beleid en resultaten
 - 4.1. De speerpunten
 - 4.2. Resultaten
5. Kwaliteit
 - 5.1. Van Niaz naar HKZ
 - 5.2. Cliënttevredenheid
 - 5.3. Klachten
 - 5.4. Medewerkers
 - 5.5. Beoordeling kwaliteit management systeem
6. Op naar 2017!
7. Ondertekening

Inleiding

Het is mijn eerst volle jaar als directeur bestuurder van de Stichting Windroos Foundation (kortweg de Windroos). Het besturen van een kleine organisatie heeft zijn charmes. Je ziet dagelijks de deelnemers en de vooruitgang die zij boeken. De lijnen binnen de organisatie zijn laagdrempelig en transparant. De medewerkers zijn enthousiast en betrokken. Maar een kleine organisatie is ook kwetsbaar. En de middelen, die tot je beschikking staan, zijn beperkt. Besturen met je voeten in de klei.

In dit jaarverslag blik ik inhoudelijk terug op 2016. Het moet in combinatie gezien worden met de financiële verslaglegging/de jaarrekening met betrekking tot ditzelfde jaar.

Het was hét jaar na de transitie van de AWBZ naar de WMO (2015), met grote bezuinigingen en een reorganisatie. We zijn vol goede moed aan de slag gegaan met wederopbouw, stabilisatie en kwaliteitsverbetering aan de hand van ons jaarplan 2016-2017. We zijn vanuit een dal opgeklommen en hebben met gezamenlijke inspanningen mooie resultaten neergezet. We hebben echt heel hard gewerkt om dit te bereiken. Ik dank alle deelnemers, medewerkers en de leden van de RVT voor hun inzet en betrokkenheid.

We kunnen nu de focus verleggen. In juni presenteer ik het strategisch plan 2017-2020, dat in samenspraak met alle betrokkenen tot stand zal komen. Want één ding is zeker: in deze wereld van WMO en participatie kan de Windroos nog veel betekenen.

Maart 2017
Jeannette Koning.

Foto voorzijde: Hardlopen loopt als thema door dit jaar heen. Medewerkers en deelnemers trainen samen voor de Dam tot Damloop, 16 km van Amsterdam naar Zaandam. Voor de meesten is de drukte een grotere uitdaging dan de afstand. De één loopt met zijn oren dicht, de ander blijft praten, maar iedereen staat te stralen als de finish gepasseerd is. Ook dat is de Windroos: verleg je grenzen, ontdek je talent, samen sta je sterk.

1. De geschiedenis van de Windroos

Eind 1994 werd de Stichting Eén op de Honderd opgericht door ouders van jongvolwassenen die klaar waren met hun behandeling na een psychose. De term Eén op de Honderd is afgeleid van een onderzoek, waaruit bleek dat één op de honderd mensen schizofrenie ontwikkelt. Het initiatief werd geboren uit onvrede over het ontbreken van een goed vervolgtraject, dat jongvolwassenen de mogelijkheid bood zich verder te ontwikkelen na een periode van ziekte en opname. Volgens het UWV ging het om jongvolwassenen die onbemiddelbaar waren en het gevolg was dat er na hun behandeling niets voor hen was; zij kwamen thuis te zitten. Hoe pak je de draad weer op na zo'n ingrijpende ervaring?

Als opvolger van de Stichting Eén op de Honderd werd in 1999 de Windroos Foundation opgericht onder leiding van Corry Punch-Venneman en werd er gezocht naar middelen en mogelijkheden, waarmee de jongvolwassenen aan de slag konden. Er werd een locatie betrokken in Amstelveen waar het project vorm kreeg, en al snel bleek dat het trainen van computervaardigheden een goede manier was om te werken aan herstel. Het Strengths Model (Charles Rapp) en de Begeleid Lerentheorie, beide uit Amerika, werden omarmd en toegepast in de praktijk en van daaruit ontstond de Windroosformule.

In de jaren die volgden werden verschillende trajecten ontwikkeld. Eén daarvan was het "Traject ECDL" (European Computer Driving Licence), een internationaal erkend programma om computervaardigheden te trainen. Verder bleek dat steeds meer deelnemers terug naar school wilden om hun studies af te maken. De Windroos ging zich richten op studiebegeleiding in een ruimere zin met Trajecten als "Schoolkeuze", en "Op weg naar MBO-2".

In maart 2009 ontving de Windroos de Ria van der Heijdenprijs voor haar inspanningen, omdat het aanbod vernieuwend, veelzijdig en inspirerend was, en het leven van mensen met een schizofrene stoornis verbeterde.

De Windroos professionaliseerde haar methodiek en aanbod door de jaren heen. Ook werd in 2009 een tweede locatie in Leiden geopend om nog meer jongvolwassenen een veilige leeromgeving te bieden waar ze zich kunnen ontwikkelen en hun kwaliteiten kunnen (her)ontdekken.

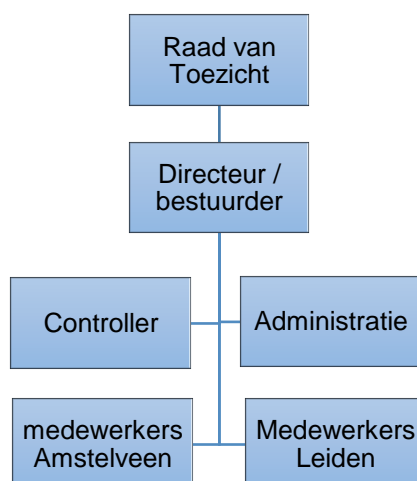
2. Profiel van de organisatie

2.1. Algemene identificatiegegevens

Naam rechtspersoon	Stichting Windroos Foundation
Adres	Stationsstraat 17-1
Postcode	1182 JM
Plaats	Amstelveen
Telefoonnummer	020 - 3453650
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 locaties 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

De missie van de Windroos luidt: "De Windroos biedt jongeren met een psychische belemmering ondersteuning bij het realiseren van een passende toekomst. De Windroos richt zich op duurzaam herstel om jongeren te helpen een zinvolle en passende plaats in de samenleving in te nemen en te houden". In het strategisch plan 2017-2020 wordt deze missie opnieuw tegen het licht gehouden. Begeleid leren zal hier een nadrukkelijker plek in krijgen.

2.4. Visie

Belangrijke elementen in de visie van de Windroos zijn:

- Jongeren hebben veerkracht en potentieel tot herstel dat aangesproken dient te worden.
- Jongeren hebben een natuurlijke ontmoetingsplaats nodig waarin ze andere jongeren/lotgenoten kunnen ontmoeten.
- Jongeren hebben bescherming en een zorgvuldig opgebouwde uitdaging nodig. Bescherming in hun kwetsbaarheid en uitdaging in het exploreren van hun talenten en capaciteiten.
- De uitdaging is verder te gaan met de natuurlijke exploratiefase van de leeftijdsgroep: computers en internet, sociale contacten met leeftijdsgenoten, school en werk.
- Begeleiders, ouders en docenten zoeken het evenwicht tussen loslaten en steunen, nodig voor alle jongeren in deze leeftijdsgroep, maar voor jongeren met een psychische handicap in het bijzonder: hoe kunnen ze hun handicap leren hanteren en hoe kunnen ze zelf hun toekomst vormgeven?
- Uiteindelijk blijven de jongeren, hun ouders en hun netwerk de enige constante factor in ieder steunsysteem, zij zijn de actoren.
- De onafhankelijke positionering van de Windroos biedt jongeren en hun steunsysteem de gelegenheid om als eigenaar van de eigen toekomst alle expertise om zich heen te verzamelen die ze nodig hebben voor hun begeleiding daarbij.

Ook de visie zal uitgebreid aandacht krijgen in het strategische plan 2017-2020.

2.5. Kerngegevens

De doelgroep

De doelgroep van de Windroos bestaat uit jongvolwassenen in de leeftijd van 18 tot 30 jaar met een psychische kwetsbaarheid. Hoewel de cultuur op de Windroos gekenmerkt wordt door een jong klimaat, zijn sinds 2016 ook dertigplussers welkom als hier een indicatie voor is. Richtte de Windroos zich in het verleden specifiek op jongvolwassenen met een psychotische problematiek, tegenwoordig komen er deelnemers met tal van andere diagnoses, zoals ADHD, autisme, bipolaire stoornis, depressie. De diagnoses staan bij de Windroos niet centraal. Het gaat om het studeren, de toekomst, de mogelijkheden, de doelstellingen en hoe hier naar toe gewerkt kan worden.

De trajecten

Binnen de Windroos kunnen de deelnemers een aantal trajecten doorlopen. Deze bestaan uit een mix van individuele begeleiding, groepsbegeleiding en workshops. De trajecten zijn in 2016 opnieuw beschreven. Het traject van Studie naar Werk is nieuw ontwikkeld om deelnemers na het afronden van hun studie zo nodig door te begeleiden bij stage en werk. De huidige trajecten zijn:

1. ECDL: European Computer Driving License
2. Studiekeuze
3. Studievoorbereiding
4. Studiebegeleiding
5. Van Studie naar Werk

Zeker de helft van de deelnemers volgt een reguliere studie, in combinatie met het Windroos-traject Studiebegeleiding.

Kerngetallen

Januari 2016 start met 65 deelnemers. December eindigt met 73 deelnemers.

Gemiddeld is in 2016 10 fte in loondienst (inclusief de directeur bestuurder en een zwangerschapsvervangings).

2.6. Samenwerkingsrelaties

De Windroos werkt in 2016 met een groot aantal partners samen om te komen tot een optimaal dienstverleningsaanbod.

Financiers:

De Windroos heeft 10 WMO-overeenkomsten:

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

De Windroos heeft een klein aantal deelnemers met een PGB, afkomstig uit Alphen aan de Rijn, Haarlem, Heemstede, Amstelveen.

Voor onderstaande organisaties treedt de Windroos op als onderaannemer:

- HVO Querido (Amsterdam)
- GGZ Rivierduinen (Leiden)
- Stichting Anton Constandse (Den Haag)
- RIBW Fonteijnenburg (Den Haag)
- GGZ Ingeest (Amstelveen)

De hoeveelheid overeenkomsten brengt een grote administratieve last en andere verplichtingen met zich mee. Een vraag die aan de orde komt in het strategisch plan 2017-2020 is hoe om te gaan met deze complexiteit.

Onderaannemers

Onderstaande organisaties worden voor individuele deelnemers als onderaannemer ingezet door de Windroos als hoofdaannemer. Dit betreft vooral stageplekken of werkervaringsplekken.

- Roads (Print en Pixels, drukkerij, Haarlem)
- Clubhuis de Waterheuvel (Amsterdam)
- Rafelstichting (IAMBE Bakkerij, Amsterdam)
- Stichting Eiwerk (muziek, Amsterdam)
- Annemieke's Pluktuin (kwekerij, Hillegom)

Verwijzers

De meeste nieuwe deelnemers komen bij de Windroos via de behandelaren van ambulante teams, bijvoorbeeld van GGZ Rivierduinen, Arkin, GGZ Ingeest, GGZ Delftland. De behandelaren blijven in de meeste gevallen betrokken tijdens een traject bij de Windroos.

3. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

De principes van de Zorgbrede Governancecode 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:

Naam	Datum aantreden	Nevenfunctie
De heer E. H. Mansens (voorzitter)	23-09-2011	
De heer J. Dikken	23-09-2011	Zelfstandig adviseur en interim manager Lid RvT Zorg Centrum De Betuwe te Culemborg Lid RvT SGGZ, Verslavingszorg te Apeldoorn Lid RvT De Gelderhorst, GZ-instelling voor doven te Ede.
De heer M.M. van der Maarel	17-12-2015	voorzitter Stichting Enzo te Zaandam, zelfstandig interim manager.
De heer G.H.J. Caubo	17-12-2015	Zelfstandig HR-professional en HR-interimmanager.
De heer L.M. Grampon	17-12-2015	Manager ad interim

Eind 2015 zijn drie nieuwe leden geïnstalleerd. De Leden van de RvT hebben in het begin van 2016 in een tweetal bijeenkomsten kennis gemaakt met elkaar, de directeur bestuurder en de medewerkers van de Windroos.

De RvT komt in 2016 vijfmaal bijeen met de directeur bestuurder voor een reguliere vergadering. Terugkerende thema's zijn:

- Het kwaliteit management systeem en de HKZ-certificering
- Financiën: jaarrekening, begroting, exploitatie en liquiditeitsprognose. Er is specifiek aandacht voor toename van opbrengsten.
- WMO: eisen van de gemeentes, aanbestedingen, etc.

Ook komen andere agendapunten aan de orde, zoals het jaarplan 2016-2017, het verruimen van de leeftijdsgrens, de inkoopstrategie, de afwikkelingen van een klacht van een deelnemer, het cliënttevredenheidsonderzoek.

Er zijn in 2016 daarnaast een aantal bijeenkomsten in kleiner verband:

De auditcommissie komt in maart en december bijeen met de directeur bestuurder en de controller in verband met het beoordelen van de jaarrekening en de begroting. Er is in mei een brainstormsessie met een afvaardiging van de RvT en de directeur bestuurder over de inkoopstrategie. In juni is een afvaardiging van de RvT aanwezig bij de Jaarviering van locatie Amstelveen. In december houdt de RvT een zelfevaluatie en bereidt het functioneringsgesprek voor met de directeur bestuurder (dat gehouden wordt in januari 2017).

3.3. Invloed van deelnemers

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

In Amstelveen zijn er in 2016 geen deelnemers die een vaste en actieve rol in de deelnemersraad ambiëren. Elke 2 maanden wordt daarom vanuit de organisatie het initiatief genomen voor een "inloop" deelnemersbijeenkomst. Hier komen steeds 5 tot 8 deelnemers op af. Ter plekke wordt met elkaar een agenda gemaakt en een aantal zaken doorgenomen. Het gaat vooral over praktische zaken, zoals het organiseren van workshops of activiteiten. Ook is er gebrainstormd over mogelijkheden tot kostenreductie bij de Windroos en was er aandacht voor de resultaten van het cliënttevredenheidonderzoek. Het zijn waardevolle vergaderingen, die een aanvullend perspectief bieden, ook al voldoet het qua vorm niet aan de traditionele definitie van een deelnemersraad.

In oktober 2016 gaat een nieuwe deelnemersraad in Leiden van start. Er is de eerste tijd maandelijks overleg met de directeur bestuurder. Eerst over de statuten, de rollen, de taakverdeling. Vervolgens worden agendapunten door zowel directeur bestuurder als deelnemersraad ingebracht. Een van de onderwerpen is de jaarviering. De traditionele Windroos-jaarviering, waarbij deelnemers in aanwezigheid van hun ouders in het zonnetje gezet worden, wordt door de deelnemersraad ter discussie gesteld. Een ander onderwerp is de vragenlijst voor het cliënttevredenheidonderzoek. De deelnemersraad heeft hier uitgesproken ideeën over, en de opmerkingen zijn vrijwel allemaal overgenomen. Ook wordt gesproken over hoe de verbeterpunten vorm te geven, zoals het meer bekendheid geven aan de klachtenregeling. Naast de vergaderingen neemt de deelnemersraad het initiatief bij het organiseren van een sinterklaasfeest en de kerstlunch. Een heel verschil met voorgaande jaren, toen de regie voor dit soort activiteiten bij de medewerkers lag. De deelnemersraad bruist nog van ideeën voor het nieuwe jaar, zoals een soort maatjesproject en uitwisseling van studiematerialen.

3.4. Invloed van medewerkers

De Windroos kent in 2016 geen Ondernemingsraad of een personeelsvertegenwoordiging (PVT). Dit is gezien het geringe aantal medewerkers ook 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.

De medewerkers hebben daarnaast input gegeven aan de RvT voor de jaarevaluatie/ het functioneringsgesprek met de directeur bestuurder.

4. Beleid en resultaten

4.1. Speerpunten

De belangrijkste speerpunten voor het beleid van 2016 zijn in het jaarplan 2016-2017 als volgt geformuleerd:

1. Het verder verbeteren van de liquiditeit en het realiseren van een positieve exploitatie. Naast een strak proces van factureren en bedrijfsvoering, willen we ons vooral richten op verhogen van de opbrengsten, door meer deelnemers (18-30 jaar) in begeleiding te nemen. Daarnaast overwegen we ook een pilot met een iets andere doelgroep (30+?) of activiteiten in de richting van een sociale onderneming. De inkoop voor 2017 wordt hier ook een belangrijk moment in, want staan ons nieuwe bezuinigingen te wachten?
2. Aandacht voor de kwaliteit van de begeleiding. We gaan aan de slag met het meten van onze resultaten en het door ontwikkelen van de inhoudelijke werkwijze. De betrokkenheid van deelnemers en ouders moet hier een grotere plaats in gaan krijgen. We gaan over van NIAZ certificering op HKZ, omdat veel gemeentes en hoofdaanemers dit vragen.
3. Samenwerking ketenpartners. Er valt veel winst te behalen door meer samen te werken binnen de zorgketen, onze resultaten beter onder het voetlicht te brengen en aan te sluiten bij de "begeleid-leren-beweging" (Supported Education).

4.2. Resultaten

Financieel

We sluiten 2016 af met een negatief resultaat van -37K. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren: 2015 sloot af met -175K, en 2014 met -116K. De totale opbrengsten zijn toegenomen met ruim 100K ten opzichte van 2015. Het aantal deelnemers is gegroeid met 10%. Slechts een klein deel is te wijten aan het verruimen van de leeftijdsgrens. Het financieel resultaat van locatie Amstelveen is beter dan dat van Leiden. Een belangrijke oorzaak is de snellere uitstroom in Leiden. Kwalitatief goede resultaten zijn soms slecht voor de cijfers. Voor 2017 hebben we opnieuw aanbesteedt voor Amsterdam, Den Haag en Amstelveen, en zijn de overige overeenkomsten verlengd. Dit heeft geen noemenswaardige gevolgen voor de gemiddelde tarieven.

Kwaliteit

Er is veel gebeurd op het gebied van kwaliteit, en we zijn daar ook nog volop mee bezig. Hoofdstuk 5 gaat hier uitgebreid op in. De betrokkenheid van deelnemers komt aan de orde in hoofdstuk 3. Wat betreft de betrokkenheid van ouders: er is een ouderbijeenkomst gehouden in Leiden, die goed bezocht en positief gewaardeerd wordt. In de statuten wordt gesproken over een adviesraad, waar ook ouders aan deelnemen. Dit is nog niet gerealiseerd. In het strategisch plan 2017-2020 gaan we hier aandacht aan besteden.

Samenwerking ketenpartners

De Windroos heeft in 2016 onderzocht bij welke koepelorganisatie(s) zij kan aansluiten, omwille van kennisuitwisseling en netwerkontwikkeling. De Windroos is participant geworden van Stichting de Omslag, een onafhankelijke, ideële project- en netwerkorganisatie op het gebied van participatie, hoofdzakelijk gericht op Amsterdam. Daarnaast is contact gelegd met het Expertisecentrum Begeleid Leren. Het expertisecentrum en de Windroos zijn erg enthousiast over het hernieuwde contact. De wederzijdse ideeën sluiten naadloos aan en we kunnen veel aan elkaar hebben. Deze samenwerking gaat in 2017-2020 absoluut verder vorm krijgen.

5. Kwaliteit

5.1. Van Niaz naar HKZ

De Windroos is sinds 2007 NIAZ gecertificeerd. Het Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg (NIAZ) ontwikkelt kwaliteitsnormen en toetst zorginstellingen hierop. In juni 2016 loopt deze accreditatie van de Windroos af. De Windroos kiest ervoor niet te opnieuw te accrediteren voor dit keurmerk, omdat het weinig bekendheid geniet binnen de wereld van de WMO.

Vervolgens lijkt de HKZ-certificering het beste aan te sluiten op huidige context. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Het HKZ Certificaat geeft aan dat een organisatie voldoet aan vooraf vastgestelde kwaliteitsnormen van de geleverde zorg.

Als een organisatie het certificaat behaalt, betekent dit dat zij:

- goed georganiseerd is
- cliënten centraal stelt
- continu werkt aan optimalisering van het aanbod
- betrouwbare resultaten presenteert
- voldoet aan de eisen die vanuit de sector zelf, door financiers, cliënten en de overheid worden gesteld.

Het hele kwaliteit management systeem binnen de Windroos is opnieuw opgebouwd. Het is een grote klus voor een kleine organisatie. Soms lijken alle normen hun doel voorbij te streven, maar gelukkig is het op veel fronten ook heel leerzaam en bruikbaar. Veel aandacht is uitgegaan naar het primair proces, de dossiervoering en het smart formuleren van begeleidingsplannen, wat door medewerkers en deelnemers als een enorme inhoudelijke verbetering wordt ervaren. Kroon op het werk is het behalen van de HKZ-certificering in november.

5.2. Cliënttevredenheid

Er is op beide locaties een onderzoek met betrekking tot de cliënttevredenheid gehouden. Deze is door 50 deelnemers ingevuld. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8. Het hoogst scoren de ontvangst op de locatie en de veiligheid. Ook de begeleiding door het onderwijsteam en de trajectbegeleiders scoren goed. Onvoldoende scores komen in beperkte mate voor bij bereikbaarheid van de locatie (vooral Amstelveen), en bekendheid met de klachtenprocedure. Het punt van de bereikbaarheid nemen we mee in het programma van eisen voor herhuisvesting van de locatie Amstelveen, dat op termijn aan de orde is. Met betrekking tot het meer bekendheid geven aan de klachtenprocedure zijn verschillende acties uitgezet in samenspraak met de deelnemersraden.

5.3. Klachten

Er is in 2016 één formele klacht ingediend, welke behandeld is door de landelijke klachtencommissie onderwijs. De klacht is grotendeels ongegrond verklaard. Wel er is een aanbeveling uit voortgekomen, die door de Windroos overgenomen is. Hoewel in de voorbereiding de vraag rijst, of een klachtencommissie voor het onderwijs voldoende aansluit, zijn alle partijen toch erg tevreden over de afwikkeling.

De onafhankelijke vertrouwenspersoon heeft een kort jaarverslag geschreven over 2016. Zij heeft een aantal gesprekken gehad met de deelnemer die de klacht ingediend heeft. Daarnaast is zij tweemaal voor advies gebeld.

5.4. Medewerkers

Alle medewerkers hebben een jaargesprek gehad.

Er zijn diverse activiteiten op het gebied van deskundigheidsbevordering. De trajectbegeleiders zijn geschoold om aan de nieuwe functie vorm te geven, bijvoorbeeld op het gebied van jobcoaching. Binnen de onderwijsteams is gewerkt aan het opfrissen van de kennis met betrekking tot de ECDL-modules. Daarnaast is een docent gestart met de master opleiding Educational Needs. Binnen de teams heeft het methodisch werken en het smart-formuleren van doelstellingen centraal gestaan. Verder is iedereen BHV getraind, en heeft het hele team deelgenomen aan een studiedag over autisme. Aan het eind van het jaar heeft een delegatie van het team deelgenomen aan een studiedag van het Expertisecentrum Begeleid Leren, wat dusdanig inspirerend was, dat het zeker nog een vervolg gaat krijgen. In het scholingsplan was ook nog een training gepland rond het omgaan met grensoverschrijdend gedrag van deelnemers, maar dit is opgeschoven naar 2017.

Het verzuim is gemiddeld over het hele jaar genomen 11%. De meldfrequentie is 1,64. Dus enerzijds een vrij hoog verzuim, tegen anderzijds een lage meldfrequentie. Het hoge verzuim wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door twee langdurig zieken in de tweede helft van het jaar.

Het tevredenheidsonderzoek voor medewerkers is van december 2016 uitgesteld naar begin 2017, vanwege het grote aantal medewerkers dat afwezig was door ziekte, zwangerschapsverlof en vakantie.

5.5. Beoordeling kwaliteit management systeem

In lijn met de HKZ-normen is vanaf heden de directiebeoordeling van het kwaliteit management systeem een vast hoofdstuk in het jaarverslag. Hierbij wordt gekeken naar de geschiktheid en de doeltreffendheid van het totale kwaliteit management systeem.

Heel 2016 werd gewerkt aan verbetering van het kwaliteitssysteem in voorbereiding op de HKZ certificatie: Er is een interne audit gehouden, er is een SWOT-analyse en een confrontatiematrix gemaakt en prestatie-indicatoren zijn geformuleerd, inclusief verwijzingen naar geactualiseerde protocollen en een gedetailleerde beschrijving van het primaire proces. Ook is een verbeterregister ingevoerd, om de voortgang ten aanzien van de verbeterpunten te bewaken.

Prestatie-indicatoren

De volgende prestatie-indicatoren zijn tijdens dit proces geformuleerd:

- a. 75% van de deelnemers die langer dan drie maanden in begeleiding zijn bij de Windroos ervaren een toename in hun zelfredzaamheid.
- b. 75% van de deelnemers die uitstromen, hebben een participatieve plek in de samenleving (dat wil zeggen: ze volgen een reguliere opleiding, hebben betaald werk, vrijwilligerswerk, een werkervaringsplaats of soortgelijk)
- c. 75% van de deelnemers die uitstromen, hebben na 1 jaar nog steeds een participatieve plek in de samenleving (dat wil zeggen: ze volgen een reguliere opleiding, hebben betaald werk, vrijwilligerswerk, een werkervaringsplaats of soortgelijk).

Deze indicatoren werden in de tweede helft van 2016 geformuleerd. Wat valt er nu al te zeggen hierover?

Ad a. Toename zelfredzaamheid

In het cliënttevredenheidsonderzoek is nadrukkelijk gevraagd naar de toename van de zelfredzaamheid, maar de vraagstelling sluit niet aan op de formulering van de prestatie-

indicator. Vrijwel iedereen scoort een toename in zelfredzaamheid, maar 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.

Ad b. Uitstroom naar participatieve plek

In september is door de onderwijsassistenten in kaart gebracht welke deelnemers uitgestroomd zijn en waar naar toe. In de 12 maanden daarvoor stroomde 31 deelnemers uit. Hiervan stroomde 59% door naar een reguliere opleiding, vrijwilligerswerk of werk. De norm van 75% is (nog) niet behaald, maar dit gaat dan ook over een periode waarin het traject van School naar Werk nog niet bestaat.

Ad c. Na 1 jaar

Er is een onderzoek gehouden met betrekking tot de nazorg vanuit de Windroos. Van de 4 ex-deelnemers die bevraagd zijn, waren er drie, bij wie de ontwikkeling met betrekking tot studie en werk ook na beëindigen van de begeleiding goed verlopen was. Dit is 75% van de bevraagden, maar niet zeker is of dit met betrekking tot de totale uitstroom geldt.

Conclusies

1. De Windroos heeft een systeem van kwaliteit management dat voldoet aan de eisen van deze tijd.
2. De komende periode moet uitwijzen of dit systeem ons helpt in het behalen van de organisatiedoelen.
3. In elk geval hebben directie en medewerkers een veel duidelijker beeld van alle wet- en regelgeving, en wat er van een ieder verwacht wordt binnen het primair proces.
4. De punten die in gang gezet zijn, zoals het verbeteren van de begeleidingsplannen, zijn nog niet afgerond en verdienen nog aandacht.
5. Het onderzoek naar cliënttevredenheid is gehouden. De resultaten zijn besproken en verwerkt in een Plan van Aanpak. Het is fijn om te constateren dat de deelnemers tevreden zijn over de Windroos, maar het leverde niet heel veel nieuwe informatie op. We overwegen de volgende keer een kwalitatief onderzoek te doen.
6. Het meten van de resultaten ten aanzien van de prestatie-indicatoren vraagt om aanpassing van de systemen om deze informatie eenvoudig te genereren.
7. De prestatie-indicatoren zijn ambitieus, maar gezien de huidige ontwikkelingen is dit wel waar we naar toe willen. We zullen hier ook aandacht aanbesteden in het strategisch plan 2017-2020.
8. Een absoluut verbeterpunt is de hele ICT-omgeving van de Windroos. Computers zijn verouderd, het netwerk is traag. Daarnaast wordt ONS als cliëntregistratiesysteem onvoldoende benut.

6. Op naar 2017!

De Windroos gaat door op de ingeslagen weg. Er is een jaarplan 2016-2017 met doelen en acties om verder op te pakken. Maar zoals in de inleiding beschreven is: het is ook tijd om gericht met de verdere toekomst aan de slag te gaan. Wat is de stip op de horizon en hoe gaan we die bereiken? Het strategisch plan 2017-2020 is in voorbereiding. Medewerkers, deelnemers en stakeholders worden hierbij betrokken. In dit jaarverslag zijn al tal van items genoemd, die daar een plaats verdienen: het herijken van de missie en de visie, het aanbrengen van meer focus in het inkoopbeleid, de doorontwikkeling van de trajecten, het vormgeven van ouderbetrokkenheid, het handen en voeten geven aan de groeiambitie, het meten en het onder het voetlicht brengen van de inhoudelijke resultaten.

We leven in een heel andere tijd, dan toen de Windroos opgericht werd (1999). Toen was er niets voor jongeren met een psychische kwetsbaarheid om aan hun toekomst te werken. Dit is wel veranderd in de huidige context: Scholen bieden extra begeleiding, binnen de GGZ is IPS (Individuele Plaatsing en Steun) een geprezen methodiek als integraal onderdeel van de behandeling, en daarnaast is het accent verlegd van zorgverzekeraars naar gemeenten en de Participatiewet. Toch voldoet de Windroos nog in een grote behoefte. We zien dit aan de toename van het aantal aanmeldingen, en aan de reacties van deelnemers, ouders en andere betrokkenen. Het is een specialisatie om deze jongvolwassenen te begeleiden in hun herstel en aansluiting te laten vinden in een maatschappij, waar inclusie van jongvolwassenen met een psychische kwetsbaarheid nog lang niet vanzelfsprekend is.

Of we nog gaan hardlopen in 2017? Geen idee. Het zou leuk zijn om in 2017 weer gezamenlijk een nieuwe uitdaging aan te gaan, wat dat ook moge zijn. Maar de beurt is nu aan iemand anders om het voortouw te nemen. Beste deelnemers en medewerkers, wie pakt de handschoen op?

7. Ondertekening

Dit maatschappelijk verslag is vastgesteld door de directeur bestuurder op 3 april 2017 en goedgekeurd door de Raad van Toezicht op 10 april 2017.

Directeur/bestuurder

J. Koning

Raad van Toezicht

E.H. Mansens

J. Dikken

M.M. Van der Maarel

G.H.J. Caubo

L.M. Grampon

