



De Windroos



Jaarverslag 2022

STICHTING DE WINDROOS

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De impact van De Windroos	4
1. De Windroos als organisatie	5
1.1. Algemene gegevens	5
1.2. Organogram	5
1.3. Missie en Visie	6
1.4. Kernwaarden	6
1.5. Samenwerking	6
2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	9
2.1. Raad van Toezicht en bestuur	9
2.2. Inspraak van deelnemers	9
2.3. Inspraak van medewerkers	9
3. Jaarverslag van de Raad van Toezicht	11
3.1. Algemeen	11
3.2. Continuïteit	11
3.3. Samenstelling van de raad	12
3.4. Zelfevaluatie	12
4. Beleid en resultaten	14
4.1. Persoonlijke meerwaarde	14
4.2. Studieresultaten	14
4.3. Aantal deelnemers	16
4.4. Aanbestedingen	16
4.5. Samenwerking	16
4.6. Financieel evenwicht	18
5. Kwaliteit	19
5.1. Prestatie-indicatoren	19
5.2. Tevredenheid van de deelnemers	19
5.3. Medewerkerstevredenheid	20
5.4. Verzuimpercentage	20
5.5. Het behalen van doelen	21
5.6. Klachten en incidenten	21
5.7. HKZ	22
Op naar 2023	23

Voorwoord

2022 was het jaar van de aanbestedingen in Amsterdam en de Leidse regio. We hebben veel tijd geïnvesteerd in alle voorbereidingen, de inschrijvingen en het anticiperen op de uitkomst door het uitwerken van verschillende scenario's. In de tussentijd werd op de locaties van De Windroos in Amstelveen en Leiden hard gewerkt aan onze missie: het ondersteunen van jongvolwassenen met een psychische kwetsbaarheid bij het hervinden van hun eigen kracht. We ondersteunden 114 deelnemers, met onderwijs als middel om te groeien en belangrijke vaardigheden te trainen.

De ontwikkelingen in het werkveld, zoals de implementatie van buurtteams, boden nieuwe kansen voor een aantal van onze ervaren medewerkers, waar we met gemengde gevoelens afscheid van namen. Gelukkig dienden zich ook weer nieuwe bevlogen professionals aan, die graag werken met jongvolwassenen en geloven in de toekomstgerichte werkwijze van De Windroos.

Pas na de gunningen in het najaar konden we knopen doorhakken voor de verdere koers van De Windroos. We maakten de strategische keuze om de verhuizing van locatie Amstelveen naar Amsterdam met spoed in gang te zetten en om in Leiden door te gaan als onderaannemer van Prodeba. We zijn hiermee goed voorbereid op de kansen en mogelijkheden die ons te wachten staan in 2023.

Jeannette Koning
Directeur bestuurder

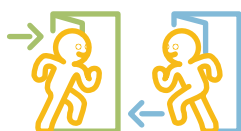


De impact van De Windroos



Deelnemers

Aantal unieke deelnemers: **114**
(Amstelveen: **65** Leiden: **49**)

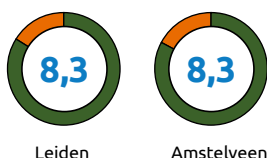


Instroom/uitstroom

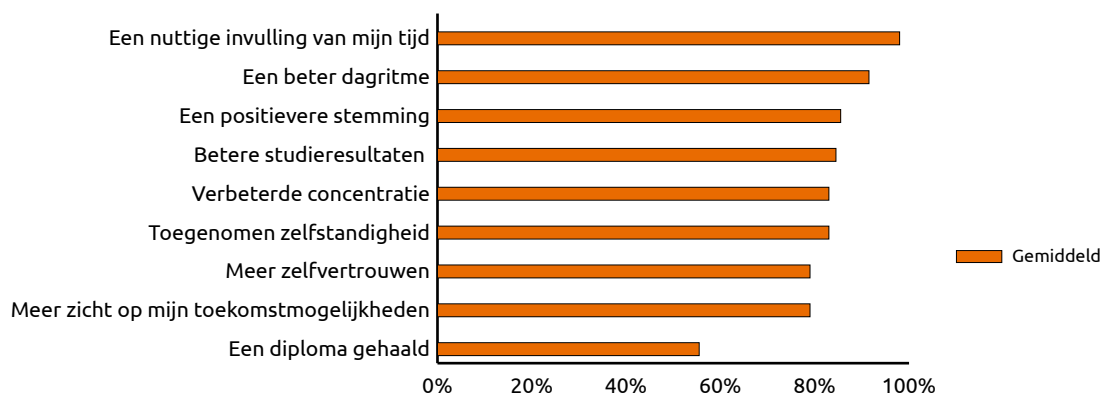
Instroom van nieuwe deelnemers: **52**
Uitstroom van deelnemers: **47**
Gemiddelde trajectduur bij uitstroom:
1 jaar en 5 maanden



Tevredenheid van de deelnemers



Meerwaarde



Medewerkers

Gemiddeld aantal medewerkers dienst: **9,9**
Gemiddelde aantal Fte: **6,05**
Stagiaires en vrijwilligers: **1**
Verzuimpercentage: **2,04**
Meldfrequentie verzuim: **1,31**



Financieel

Omzet: **757.592 euro**
Kosten: **759.318 euro**
Resultaat: **-1724 euro**

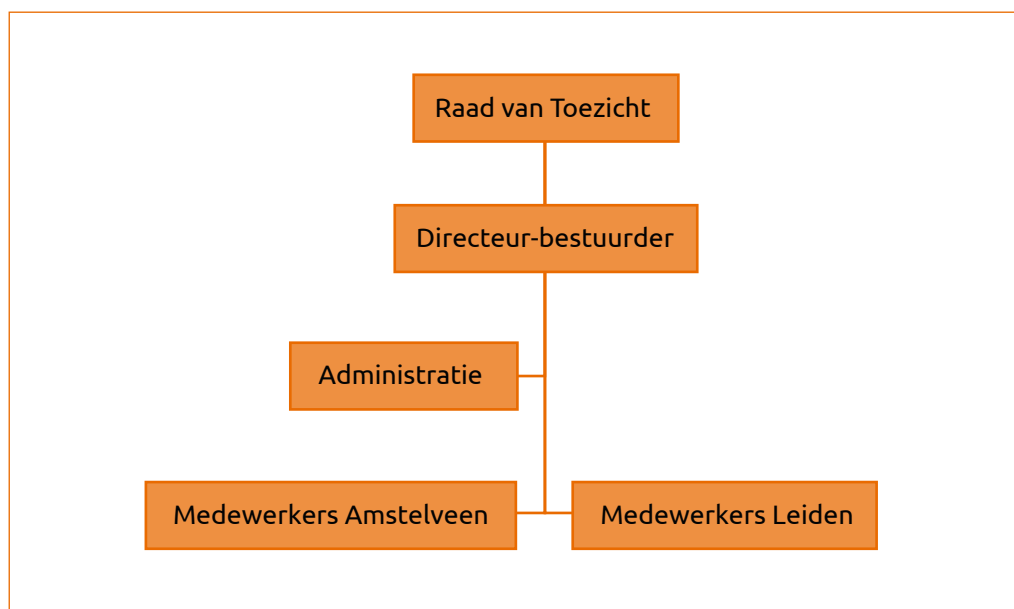
1. De Windroos als organisatie

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. Organogram

De Stichting Windroos Foundation (kortweg De Windroos) is opgericht in 1995. Er is sprake van een raad-van-toezicht-model met een directeur bestuurder. De Windroos had 2022 gemiddeld 9,9 medewerkers (6,05 fte) in dienst, die werkzaam waren op de locaties in Amstelveen en Leiden.



1.3. Missie en Visie

De Windroos geeft (jong)volwassenen met een psychische aandoening de mogelijkheid om te werken aan hun herstel. Ze doet dit door het aanbieden van een gezonde dagstructuur, het geven van gespecialiseerde begeleiding en het organiseren van activiteiten, die gericht zijn op persoonlijke ontwikkeling en onderwijsparticipatie. Het doel is dat de (jong)volwassenen weer in hun kracht komen en de regie nemen over hun eigen leven. Het behalen van diploma's en certificaten vergroot hierbij hun kansen op de arbeidsmarkt en om werk te vinden dat aansluit op hun ambities. Kleine stappen zijn hierbij net zo belangrijk als grote stappen om de persoonlijke doelstellingen te realiseren.

Zorg en onderwijs komen op De Windroos bij elkaar. De herstelvisie en de Begeleid Leren-methodiek (Supported Education)¹ zijn ingebed in de werkwijze. Als dit de deelnemer helpt in het behalen van zijn doelen, dan wordt er samengewerkt met naastbetrokkenen, behandelaren en scholen. De Windroos deelt haar kennis en expertise graag, zodat nog meer mensen met psychische aandoeningen ondersteund kunnen worden binnen De Windroos en daarbuiten.

1.4. Kernwaarden

De kernwaarden van De Windroos zijn:

- Persoonlijk
- Positief
- Toekomstgericht
- Maatwerk

1.5. Samenwerking

Gemeentes (Wmo)

Onderstaande gemeentes (p. 7) waren in 2022 opdrachtgever voor De Windroos. De wmo-omzet bedroeg 93 procent van de totale omzet. Veruit de grootste groep deelnemers was afkomstig uit Amsterdam, de Leidse regio en Amstelveen.

¹ <https://www.begeleideren.nl>

 **Gemeente
Amsterdam**



Gemeente  **Amstelveen**



Gemeente  **Wassenaar**

Onderaannemerschap

De Windroos was voor een klein aantal deelnemers onderaannemer van HVO Querido², GGZ Rivierduinen³, De Haardstee⁴, Accuraat Begeleid Wonen⁵, Prodeba⁶, De Steenrots⁷ en Regionaal Bureau Leerrecht Holland Rijnland⁸.

PGB

Uit Den Haag, Leimuiden, Alphen aan de Rijn en Rijnsaterwoude en Badhoevedorp, kwamen deelnemers met een PGB.



Wat werken onze deelnemers hard aan hun toekomst!

² <https://hvoquerido.nl>

³ <https://www.rivierduinen.nl>

⁴ <https://www.dehaardstee.nl>

⁵ <https://accuraatbegeleidwonen.nl>

⁶ <https://www.prodeba.nl>

⁷ <https://steenrotskatwijk.nl>

⁸ <https://rbl-hollandrijnland.nl>

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. Raad van Toezicht en bestuur

De Raad van Toezicht bestond in 2022 uit vier personen: Britt Blomsma, Kees Vreugdenhil, Elke Geerdink en Peter Swinkels. Britt Blomsma legde haar functie neer in december 2022. In hoofdstuk 3 doet de RvT verslag over haar activiteiten en werkwijze. De functie van directeur-bestuurder werd in 2022 vervuld door Jeannette Koning (benoemd per 1 september 2015).

2.2. Inspraak van deelnemers

Iedere locatie van De Windroos heeft een deelnemersraad, die gevraagd en ongevraagd adviseert.

Op locatie Leiden was een vaste kern deelnemers actief (zie foto voorzijde). Zij overlegden tweemaandelijks met de directeur-bestuurder, bijvoorbeeld over de uitkomst van het CTO, het invullen van de vacature, het beleid rond het gebruik van mobiele telefoons en over het organiseren van extra activiteiten.

Zij schrijven hier zelf over: *"Het ondernemen van activiteiten geeft deelnemers de kans om naast het studeren op een gezellige manier contact te hebben met lotgenoten. In 2022 hebben we leuke activiteiten georganiseerd met een goede opkomst. Ons boottochtje telde 9 deelnemers, Halloween 10 deelnemers. De Zomerbarbecue en de kerstlunch werden ook goed bezocht en daar hebben we veel complimenten voor gekregen. Naast de activiteiten die we plannen en organiseren gaven wij De Windroos advies over onder andere de zoektocht naar een nieuwe studiebegeleider en controleerden wij het beleid in het belang van alle deelnemers."*

Helaas was er op locatie Amstelveen onvoldoende belangstelling voor een deelnemersraad en is er gezocht naar andere manieren van inspraak, met name rond de verhuisplannen. Een voorbeeld is een informatiebijeenkomst en het inventariseren van wensen onder de deelnemers.

2.3. Inspraak van medewerkers

Een van de voordelen van een kleine organisatie is dat het relatief eenvoudig is om alle relevante onderwerpen laagdrempelig met elkaar te bespreken. Elk team vergaderde maandelijks met de directeur-bestuurder. Vaste thema's zijn Strategie en Beleid, Kwaliteit, Medewerkers, PR, Facilitair, Klachten en Incidenten. De medewerkers krijgen ook zelf de gelegenheid agendapunten in te brengen.

Op beide locaties ging, met name in het eerste halfjaar, nog aandacht uit naar het coronabeleid, het voorkomen van besmettingen en het zorgvuldig afbouwen van de maatregelen. De uitslag van het clienttevredenheidsonderzoek, gehouden in december 2021, is uitgebreid besproken. Ook is er een nieuwe risico-inventarisatie en evaluatie (RI & E) gemaakt. Onderwerpen die terugkerend aan de orde kwamen waren de aanbestedingen, de personele bezetting, deskundigheidsbevordering, de werving van nieuwe deelnemers en samenwerking met scholen.

In Leiden speelde specifiek de organisatie van de vrijdagopenstelling en het plan "Korte trajecten", dat gemaakt is door de studiebegeleiders en geleid heeft tot verkennende gesprekken hierover met Universiteit Leiden.

In Amstelveen kwamen de personele wisselingen regelmatig terug op de agenda. Ook kwam de nieuwe werkwijze met de buurtteams in Amsterdam aan de orde. Aan het eind van het jaar was vooral de aankomende verhuizing naar Amsterdam een "hot" item, waar ook een extra overlegmomenten voor werden ingelast.



Krakende vloeren, klemmende deuren en wespennesten. Tijd voor iets nieuws, maar wat zullen we Amstelveen na 24 jaar missen!

3. Jaarverslag van de Raad van Toezicht

3.1. Algemeen

De coronacrisis had ook in 2022 nog impact op de organisatie van De Windroos. Graag willen we stilstaan bij de grote inzet van allen om de begeleiding van de deelnemers zoveel mogelijk door te laten gaan. De raad heeft daar grote waardering voor en wil medewerkers en bestuurder bedanken voor hun flexibiliteit hierbij.

Als uitgangspunt voor de inrichting van het toezichts- en bestuursproces hanteren de raad van toezicht en de bestuurder de Governancecode Zorg. Er vonden zes raads- en twee auditcommissie-vergaderingen plaats. De raad kwam éénmaal bij elkaar zonder bestuurder in het kader van de zelfevaluatie.

Afgelopen jaar heeft de reguliere planning & control cyclus plaatsgevonden; de jaarstukken 2021 en de begroting voor 2023 zijn in de auditcommissie besproken en vervolgens door de raad goedgekeurd. Daarnaast hebben afzonderlijke leden van de raad met personeelsleden en met deelnemers gesproken en heeft de remuneratiecommissie een gesprek met de bestuurder gevoerd.

3.2. Continuïteit

2022 stond in belangrijke mate in het teken van (hernieuwde) aanbesteding in Amsterdam en Leiden. Met de bestuurder hebben we diverse scenario's besproken die zouden kunnen volgen uit het al of niet gunnen van de aanbesteding. Daarbij kwamen zaken als coalitievorming met andere partijen, onderaannemerschap en ook overname aan de orde.

Gezien de voorziene (negatieve) ontwikkeling van de tarieven is aandacht besteed aan het verminderen van de kostprijs per deelnemer, onder meer door het ontwikkelen van groepsaanbod. Als gevolg van de Amsterdamse gunning was ook huisvesting een onderwerp van gesprek met de bestuurder, wat geleid heeft tot de strategische keuze om op korte termijn van Amstelveen naar Amsterdam te verhuizen.

In oktober werd duidelijk dat de aanbesteding in Amsterdam is gegund en in Leiden niet. Op basis van de eerder opgestelde scenario's is een begroting 2023 opgesteld, waarbij is uitgegaan van het maximaal benutten van de gegunde ruimte. De raad heeft met de bestuurder afgesproken de voortgang hiervan op maandelijkse basis te volgen.

3.3. Samenstelling van de raad

In dit verslagjaar liep van twee leden de eerste zittingstermijn van vier jaar af. Beiden waren beschikbaar voor herbenoeming en beiden zijn door de raad benoemd voor een tweede periode.

Aan het eind van het jaar is de voorzitter van de raad om persoonlijke redenen teruggetreden; besloten is om dhr. P. Swinkels tot voorzitter te benoemen. Er is een profiel opgesteld voor de invulling van een vacature; de werving vindt in 2023 plaats.

Ook in 2022 hebben de leden van de raad afgezien van honorering voor hun werkzaamheden.

3.4. Zelfevaluatie

Binnen een kleine organisatie als De Windroos is het voor de raad soms zoeken naar de juiste balans tussen toezicht en sparringpartner. Dit gaat ons goed af, mede doordat de leden hierop onderling open en toch ook kritisch reflecteren. De gesprekken zijn inhoudelijk en de leden geven elkaar gemakkelijk weerwoord zonder dat dit ten koste gaat van de relatie.

Als speerpunt voor dit verslagjaar zag de raad het adequaat invullen van het toezicht bij het vaststellen van de strategie van De Windroos, onder meer of zelfstandig doorgaan het meest wenselijk en haalbaar is of dat ingezet moest worden op overname door een derde partij.

Al met al kijkt de raad van toezicht terug op een belangrijk en bewogen jaar.



Concentratie en andere studievaardigheden kun je bij De Windroos leren.

			
Peter Swinkels	Kees Vreugdenhil	Elke Geerdink	Britt Blomsma

Naam	Datum aantreden	Datum aftreden	Nevenfunctie
Hr. C.H.P Vreugdenhil remuneratiecommissie	20-04-2018		• Voorzitter Bestuur Stichting Fioretti Teylingen • Voorzitter RvT HERO-kindercentra • Voorzitter RVT Stichting Rijswijkse Kinderopvang
Mw. B.E. Blomsma voorzitter/ remuneratiecommissie	22-06-2018	28-11-2022	• Director Ebbinge • Voorzitter RvT Handjehelpen
Mw. E. Geerdink auditcommissie	20-06-2019		• Hoofd Interne Auditdienst bij Autoriteit Financiële Markten
Hr. P.L.J. Swinkels auditcommissie/ voorzitter vanaf 28-11-2022	12-12-2020		• Voorzitter RvT Toneelgroep Jan Vos

De Raad van Toezicht
Peter Swinkels, voorzitter

4. Beleid en resultaten

4.1. Persoonlijke meerwaarde

Ongeveer elke twee jaar houdt De Windroos een onderzoek naar de deelnemerstevredenheid. Het meest recente onderzoek dateert van december 2021/januari 2022. Eén vraag ging over de meerwaarde van een traject bij De Windroos.

Meerwaarde	Leiden	Amstelveen	Gemiddeld
Een nuttige invulling van mijn tijd	96%	100%	98%
Een beter dagritme	96%	87%	91,5%
Een positievere stemming	91%	80%	85,5%
Verbeterde concentratie	86%	80%	83%
Toegenomen zelfstandigheid	79%	87%	83%
Meer zelfvertrouwen	79%	79%	79%
Meer zicht op mijn toekomstmogelijkheden	71%	87%	79%

4.2. Studieresultaten

Onderwijs is een middel om te werken aan herstel, zoals beschreven in de missie en visie. Er zijn deelnemers die nog in de fase van het verkennen, kiezen en verkrijgen van een opleiding zitten. Maar een grote groep volgt vakken in het voortgezet onderwijs, doet een opleiding op mbo-, hbo- of wo-niveau, of volgt een losse cursus of module. De Windroos biedt hier ondersteuning bij en is dus zelf geen onderwijsinstelling. We zijn er erg trots op dat onze ondersteuning leidt tot betere cijfers en dat er heel regelmatig een diploma of certificaat te vieren valt. Sommigen voltooien tijdens hun traject bij De Windroos een complete cursus of opleiding; anderen kiezen er al eerder voor om op eigen kracht verder te gaan. In het tevredenheidsonderzoek kwamen de betere studieresultaten ook terug als meerwaarde van een traject bij De Windroos.

Meerwaarde	Leiden	Amstelveen	Gemiddeld
Ik heb een diploma behaald	69%	42%	55,5%
Betere studieresultaten	76%	93%	84,5%

De opleidingen die deelnemers volgen zijn heel divers. Daarnaast komen zij een afgesproken aantal dagdelen op De Windroos voor extra ondersteuning in verband met hun psychische kwetsbaarheid.

N. heeft via een thuisstudie de vmbo-vakken Duits en aardrijkskunde gevolgd, staatsexamen gedaan en daarmee zijn vmbo-diploma gehaald.

K. heeft de vwo-vakken geschiedenis, aardrijkskunde, filosofie en Frans gevolgd via de vavo (voortgezet algemeen volwassenenonderwijs). Ook heeft ze een profielwerkstuk gemaakt. Met het behalen van deze vakken heeft ze haar vwo-diploma verkregen. Ze is daarna gestart met Japanstudies aan de universiteit.

C. volgt de mbo-opleiding tot dierenartsassistent via het LOI. Ze loopt stage bij een dierenarts.

B. studeert Hbo Bio-informatica aan de Hogeschool Leiden en heeft zijn bachelor gehaald. Hij gaat nu door voor zijn master.

L. heeft Hbo Toegepaste psychologie aan de Hogeschool Leiden gestudeerd. Ze heeft haar bachelor gehaald en heeft werk gevonden als studieadviseur.

R. is bezig met een thuisstudie Basiskennis Honden.

W. heeft een module Powerpoint van het ICDL succesvol afgesloten en werkt nu aan het verbeteren van Nederlands.

N. studeert International Studies aan de Universiteit Leiden. Ze heeft dit jaar haar propedeuse gehaald.

B. volgt de hbo-opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening via het LOI. Hij heeft stagegelopen in de gevangenis en is nu bezig met zijn afstudeeronderzoek.



Bij De Windroos sta je er niet alleen voor.

4.3. Aantal deelnemers

De voorgenomen groei van het aantal deelnemers is vooralsnog niet gerealiseerd. Het aantal afzonderlijke deelnemers was met 114 lager dan voorgaand jaar.

Er zijn een aantal redenen aan te wijzen voor de terugloop van het aantal deelnemers:

- In 2021 waren er meer deelnemers dan gemiddeld doordat er minder uitstroommogelijkheden waren door de lockdown, terwijl er juist meer behoefte was aan onderling contact (Covid-effect);
- Er waren in 2022 verwijzers en gemeenten die afwachtten welke partijen tijdens de aanbestedingen gegund zouden worden, zodat zo min mogelijk cliënten zouden moeten wisselen van aanbieder;
- Vanwege de nieuwe werkwijze met buurtteams is de ambulante begeleiding in Amsterdam grotendeels afgebouwd;
- De voorgenomen verhuizing naar Amsterdam, die moest helpen bij het realiseren van de groeiambitie, is opgeschort in afwachting van de uitkomst van de wmo-aanbesteding in Amsterdam.

De nieuwe overeenkomst met Amsterdam én de aankomende verhuizing biedt weer nieuwe kansen en mogelijkheden in 2023.

4.4. Aanbestedingen

De Windroos heeft in 2022 ingeschreven op drie aanbestedingen:

1. Leidse regio (Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten): niet gegund vanwege niet breed genoeg aanbod.
2. Amsterdam: Perceel Meedoen, gegund voor gemiddeld 31 deelnemers. Perceel Meewerken in combinatie met Centrum De Brouwerij, samen gegund voor 20 deelnemers.
3. UWV Modulaire re-integratie diensten: gegund. Aantallen afhankelijk van opdrachten die de arbeidsdeskundigen aan De Windroos geven.

Dit heeft geleid tot de volgende koers voor 2023:

1. Onderaannemer worden van een gegunde aanbieder voor deelnemers woonachtig in de Leidse regio.
2. Locatie Amstelveen verhuizen naar Amsterdam. In verband met het lagere tarief inzetten op een hoger volume. Aanpassen van de methodiek hierop. Ontwikkelen van het product Meewerken.
3. Samenwerking met het UWV vormgeven.

4.5. Samenwerking

De begeleiders en deelnemers werken met tal van organisaties samen om de doelen te bereiken, zoals scholen, ggz-instellingen, beschermende woonvormen, buurtteams, ambulant begeleiders, bureau leerplicht, etc.



De aftrap van de enthousiaste MDT-stuurgroep in Den Haag.

Op bestuurlijk niveau zijn een aantal nieuwe samenwerkingen ontstaan:

- De Windroos is onderaannemer geworden van Prodeba voor deelnemers uit de Leidse regio. Prodeba biedt gespecialiseerde zorg aan kinderen en jongvolwassenen (0-35 jaar) met een ontwikkelingsstoornis, psychiatrie en bijkomende problematiek. De gespecialiseerde zorg bestaat uit begeleiding, onderwijs-zorg combinaties, diagnostiek en behandeling vanuit de specialistische GGZ, beschermd- en beschut wonen.
- De Windroos heeft als Combinatie met Centrum De Brouwerij een overeenkomst afgesloten met gemeente Amsterdam voor het perceel Meewerken. In deze combinatie worden op de eigen locaties vrijwilligersplaatsen aangeboden voor de doelgroep.
- De Windroos is partner geworden van de MDT⁹ SWOM Academy. Stichting Studeren & Werken Op Maat (SWOM) heeft als doel Young Professionals met een arbeidsbeperking op weg te helpen naar een succesvolle toekomst, zowel bij hun loopbaan als de inrichting van hun professionele leven. De Windroos participeert

⁹ <https://studerenenwerkenopmaat.org/maatschappelijke-diensttijd-bij-swom.html>

in de stuurgroep van regio Den Haag. Het doel is om samen te werken bij het ontwikkelen van het talentenprogramma's. Andere partijen die participeren zijn: SWOM (kartrekker), Leeuwendaal¹⁰, Halt¹¹, Breedweer¹², Greenfox¹³, Jong Pit¹⁴, UWV¹⁵, ROC Mondriaan¹⁶, Piezo¹⁷ en Social capital¹⁸.

4.6. Financieel evenwicht

Financieel sloten we het jaar af met een omzet van 835.134 euro (ongeveer 75 K minder dan in 2021) en een eindresultaat van -1724 euro. De tegenvallende omzet is opgevangen door reductie van de kosten, vooral salariskosten. Het aantal fte is teruggebracht van gemiddeld 7,16 (2021) naar 6,05 (2022). Verdere informatie over de financiële situatie is terug te vinden in de Jaarrekening 2022.



De vaste structuur bij De Windroos helpt om samen aan de slag te gaan.

¹⁰ <https://www.leeuwendaal.nl>

¹¹ <https://www.halt.nl>

¹² <https://breedweer.nl>

¹³ <https://socialreturn.nu>

¹⁴ <https://jongpit.nl>

¹⁵ <https://uwv.nl>

¹⁶ <https://www.rocmondriaan.nl>

¹⁷ <https://stichtingpiezo.nl>

¹⁸ <https://socialcapital.nl>

5. Kwaliteit

5.1. Prestatie-indicatoren

Een prestatie-indicator is een variabele die inzicht geeft in de prestaties van een organisatie ofwel: “Waaraan zien we dat het goed gaat?” In 2021 zijn deze als volgt geformuleerd:

Deelnemerstevredenheid: minimaal een 8

Medewerkerstevredenheid: minimaal een 8

Verzuimpercentage per kalenderjaar: gelijk aan of lager dan het landelijke gemiddelde volgens Vernet¹⁹

Doelen behaald bij afsluiten traject: 90% van de deelnemers die hun traject beëindigen geven aan hun doelen volledig of deels behaald te hebben.

Prestatie-indicator	Resultaat
Deelnemerstevredenheid minimaal een 8	8,3
Medewerkerstevredenheid minimaal een 8	-
Verzuimpercentage per kalenderjaar: gelijk aan of lager dan het landelijke gemiddelde volgens Vernet ²⁰ (2022: 8,36)	4,06
Doelen behaald bij afsluiten traject: 90% van de deelnemers die hun traject na ½ jaar beëindigen geven aan hun doelen volledig of grotendeels behaald te hebben.	71%

5.2. Tevredenheid van de deelnemers

Het tweejaarlijkse deelnemerstevredenheidsonderzoek is gehouden in december 2021 en besproken in het eerste kwartaal van 2022. Met een score van een 8,3 en veel complimenten waren we heel tevreden. Maar er was ook ruimte voor verbetering:

- Zichtbaarheid van de deelnemersraad vergroten;
- Nog rustiger maken van de studieruimtes;
- Bekendheid met het klachtenprotocol vergroten;
- Opknappen van een aantal gesprekskamers en de lunchruimte;
- Ontwikkelen van nieuwe workshops.

In 2022 is hieraan gewerkt. Zo maakte de deelnemersraad een poster om zich voor te stellen en vermeldde ze bij al hun activiteiten duidelijk hun rol. Het klachtenprotocol is opgenomen in de begeleidingsovereenkomst, die deelnemers bij aanvang van hun traject tekenen en ontvangen. De telefoons zijn op een andere manier doorgeschakeld, waardoor dit minder overlast gaf in de studieruimtes. Er is regelmatig gepolst welke behoefte deelnemers hadden aan workshops. Een succesvolle workshop was “Vertel ik het wel of vertel ik het niet” door de schrijfster

¹⁹ www.vernet.nl

²⁰ www.vernet.nl

van het gelijknamige boek. In Leiden is een aanvang gemaakt met het opknappen van ruimtes, maar in Amstelveen had dit weinig zin meer. De aandacht was daar vooral gericht op de inventarisatie van wensen voor in het nieuwe pand.

VERTEL IK HET WEL OF VERTEL IK HET NIET

Anita heeft een bipolaire stoornis. Tijdens haar studie werd ze opgenomen in de GGZ. Ze wilde daarna de draad weer oppakken, maar haar psychiater zei: "Jij kunt nooit meer studeren". Nu vele jaren later geeft ze een workshop op De Windroos, als psycholoog, ervaringsdeskundige en schrijver van het werkboek "Vertel ik het wel of vertel ik het niet".

De studenten bij De Windroos weten wat het is om een psychische ziekte te hebben. Ze vinden het verhaal van Anita zo herkenbaar, dat ze spontaan ook hun ervaringen beginnen te vertellen. "Mijn vrienden wilden niets meer met me te maken hebben na mijn psychose". "Mijn docent denkt dat ik me aanstel".

Anita vertelt dat psychische problemen veel vaker voorkomen dan we denken. In Nederland krijgt 42,7% van de bevolking ooit een psychische aandoening. Toch praten mensen hier niet makkelijk over. Het geven van openheid kan volgens Anita positieve en negatieve gevolgen hebben. Voordelen zijn dat je meer ondersteuning kunt krijgen en dat je op school om aanpassingen kunt vragen. Nadeel is dat je mogelijk gediscrimineerd of afgewezen wordt. Het is belangrijk dat iedereen zelf kiest wat te vertellen aan wie en wanneer. Haar werkboek kan hier bij helpen, maar de studenten kunnen hier ook over praten met de begeleiders van De Windroos.

Ze sloot af met: "Laat je niet vertellen dat je iets niet kunt. Maak je dromen waar!" ■



VOOR MEER INFORMATIE:
www.dewindroos.com
www.anitahubner.com

Bron: Zorgkrant Amstelveen, mei 2022

5.3. Medewerkerstevredenheid

Er is in 2022 geen MTO gehouden. Het tweejaarlijkse onderzoek staat in 2023 weer op de agenda. Naar aanleiding van het vorige onderzoek is veel aandacht uitgegaan naar de onderlinge samenwerking, bijvoorbeeld door het organiseren van teamcoaching in één van de teams. Ook was er aandacht voor deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling. Helaas schieten dit soort activiteiten er ook wel doorheen vanwege de werkdruk en het stellen van andere prioriteiten. Het faciliteren van medewerkers hierin is zeker een punt van aandacht.

5.4. Verzuimpercentage

In 2022 was het ziekteverzuim laag met een verzuim van 2,04 en een meldfrequentie van 1,31. Er waren geen langdurig zieken. Het feit dat er bij een positieve coronatest of lichte klachten vanuit huis gewerkt kon werken, droeg bij aan het lage verzuim.

5.5. Het behalen van doelen

Alle deelnemers hebben hun eigen doelen, groot of klein, en die kunnen ook weer wisselen in de tijd. We gaan ervan uit dat de meest succesvolle trajecten langer duren dan een ½ jaar. Wat we uit onze systemen hierover kunnen halen is:

- In totaal zijn in 2022 47 deelnemers uitgestroomd.
- De gemiddelde trajectduur bij uitstroom was 1 jaar en vijf maanden.
- Van 13 deelnemers kwam het traject niet goed op gang. Zij bleven weg en waren niet of moeilijk te bereiken of te motiveren. Vorig jaar was deze groep veel groter.
- 34 deelnemers stroomden uit na meer dan ½ jaar begeleiding en bereikten allemaal wel een of meer van hun doelen. 10 hiervan vielen tussentijds alsnog uit vanwege de ernst van de psychische problematiek. Ze hadden bijvoorbeeld eerst intensievere behandeling nodig. 24 deelnemers stroomden met vlag en wimpel uit. Ze behaalden hun doelen, studeerden af en gingen zelfstanding verder met studie of werk. 12 van hen hadden bij uitstroom al een betaalde baan.

5.6. Klachten en incidenten

In 2022 zijn er geen meldingen/kwesties terechtgekomen bij de externe vertrouwenspersoon en zijn er geen officiële klachten ingediend bij de directeur-bestuurder of de externe klachtencommissie.

Er zijn 9 meldingen van incidenten geregistreerd. Drie meldingen gaan over dezelfde deelnemer, die hele goede studieresultaten haalde, maar ineens een ernstige terugval had. Zij postte in haar psychose heel veel persoonlijke dingen met grof en verward taalgebruik op LinkedIn. We bespraken een paar maal hoe hierop te reageren om de schade voor haarzelf te beperken. De andere meldingen gingen



Een goede balans tussen activiteit en ontspanning is belangrijk!



Gespecialiseerde begeleiders ondersteunen de deelnemers om hun doelen te behalen.

over uitzonderlijke verzoeken van bijvoorbeeld een prikkelarme ruimte of een stageplek bij De Windroos, of over deelnemers waar geen indicatie voor afgegeven werd of die niets meer van zich lieten horen.

5.7. HKZ

Tijdens de hercertificatie-audit op 22 juli 2022 zijn geen afwijkingen geconstateerd. Er zijn verschillende suggesties gedaan ten aanzien van kleine verbeterpunten, zoals het beschrijven van de werkwijze rond het aannemen van zzp'ers, de aanwezigheid van een hardcopy van het BHV-plan en het checken van de bewaartermijnen in het privacy protocol.

Op naar 2023

2023 wordt in veel opzichten een nieuwe start. We hebben nieuwe overeenkomsten en we gaan verhuizen van Amstelveen en Amsterdam. Er liggen kansen en mogelijkheden en we zijn vol vertrouwen. Veel veranderingen, maar één ding is zeker: de missie van De Windroos en de doelen van de deelnemer blijven centraal staan!



In Amstelveen bereiden we ons voor op de verhuizing naar Amsterdam.

prodeba
specialistische zorg

In Leiden verheugen we ons op de intensivering van de samenwerking met Prodeba.