

Jaarverslag



STICHTING DE WINDROOS

Al 25 jaar toonaangevend op het
gebied van herstel en begeleid leren



De Windroos

2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De Windroos in cijfers	5
1. De organisatie	6
1.1. Algemene gegevens	6
1.2. Organogram	6
1.3. Missie en Visie	7
1.4. Kernwaarden	7
1.5. Samenwerking	7
2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap	10
2.1. Bestuur en Raad van Toezicht	10
2.2. Inspraak van deelnemers	11
2.3. Inspraak van medewerkers	11
3. Beleid en resultaten	12
3.1. Resultaten van de deelnemers	12
3.2. Strategisch plan 2017-2020	14
3.3. Het Jubileum: 25 jaar Windroos	17
4. Kwaliteit	18
4.1. Cliënttevredenheid	18
4.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek	18
4.3. Klachten en Incidenten	19
4.4. Presentie-onderzoek	19
4.5. HKZ	20
4.6. Het kwaliteitssysteem	21
Op naar 2020	22

Voorwoord

De Windroos biedt trajecten op het gebied van Begeleid Leren aan (jong) volwassenen met een psychische kwetsbaarheid, zodat ze de opleiding van hun keuze kunnen volgen en zich voorbereiden op een participatieve plek in de samenleving. Ze doet dit vanuit kleinschalige locaties in Amstelveen en Leiden. Daarnaast is er in sommige steden ook een ambulante aanbod.

In 2019 hebben we in totaal 140 unieke deelnemers begeleid, allemaal met verschillende doelen en wensen. De deelnemers volgden een grote variëteit aan opleidingen, waaronder Wo Psychologie, Wo Informatica, Hbo Maatschappelijk Werk en Dienstverlening, Hbo Lerarenopleiding Wiskunde, Mbo Dierenartsassistent en Mbo Helpende zorg en welzijn. Verschillende vakken op Havo-, Vwo- of Mbo-niveau werden gevolgd in voorbereiding op het staatsexamen. Ook werden cursussen succesvol doorlopen, zoals voor het Vaarbewijs of Electrotechniek.



‘Ik doe de lerarenopleiding voor lichamelijke oefening. Het eerste jaar was best spannend, maar nu ik in het derde jaar zit, doe ik het helemaal zelfstandig’ Edwald

Het cliënttevredenheidsonderzoek scoorde op de twee locaties een 8,3 en een 8,4. Van de deelnemers die uitstroomden na minimaal een jaar had 70% werk óf vrijwilligerswerk óf kon zelfstandig verder met de studie. Wat mij persoonlijk het meeste raakte waren de verhalen van de deelnemers zelf. Zij deelden hun ervaringen met ons op de website, in de nieuwsbrieven en op het jubileum. Ze vertelden trots over de stappen die ze gemaakt hadden en dat ze zonder De Windroos nooit zover gekomen waren. Ze spraken de hoop uit dat meer jongeren met psychische klachten de kans krijgen om onder begeleiding van De Windroos aan hun herstel te werken.

Het was ook het jaar van ons 25-jarig jubileum. Tijdens twee jubileumdagen gaven medewerkers en deelnemers samen workshops en presentaties. Ze vertelden hoe de trajecten eruitzien, wat een ervaringsdeskundige met betrekking tot Begeleid Leren kan betekenen en hoe de innovatieve Reflectietool tot stand is gekomen. We maakten ook een prachtig jubileum-magazine, waarin we aan de hand van interviews de ontwikkeling van 1994 tot 2019 schetsten. In 25 jaar zijn honderden (jong)volwassenen begeleid bij het werken aan hun toekomst. En hoewel de kernwaarden “persoonlijk, toekomstgericht, maatwerk en positief” gelijk bleven,

is er ook veel veranderd. Zo zijn we geen pioniersorganisatie meer. We zijn nu een professionele organisatie, die kwaliteitszorg biedt. Van herstelgerichte activiteiten is de focus meer op Begeleid Leren komen te liggen. De Windroos gaat met zijn tijd mee. Terecht, want de wensen van de deelnemers veranderen ook.

Ik wil iedereen hartelijk bedanken: deelnemers, deelnemersraad, medewerkers, vrijwilligers, RVT-leden, alle mensen die aan het jubileum-magazine hebben meegewerkt en natuurlijk de gasten op ons jubileum. Ook onze opdrachtgevers, onze donateurs en het Innovatiefonds van de gemeente Amstelveen zijn we dankbaar voor hun bijdragen aan dit mooie jaar.

We weten inmiddels dat 2020 er heel anders uitziet. Op het moment dat we dit jaarverslag samenstellen zijn de Windroos-locaties gesloten vanwege de landelijke maatregelen ter preventie van de verspreiding van het coronavirus. Gelukkig hebben we een vorm gevonden om online en telefonisch onze begeleiding vorm te blijven geven. De Windroos is hard nodig in deze onzekere tijd!

Jeannette Koning

Directeur-bestuurder van De Windroos



De Windroos in cijfers

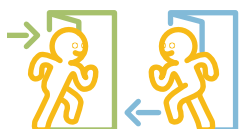


Deelnemers

Aantal unieke deelnemers: **140**

- Op locatie: **120**
- Ambulant: **29**

(NB. 9 deelnemers kregen beide vormen).



Instroom/uitstroom

Instroom van nieuwe deelnemers: **49**

Uitstroom van deelnemers: **60**

Gemiddelde trajectduur bij uitstroom: **1,6 jaar**

Participatieve plek bij uitstroom: **70%** (na > jaar)



Medewerkers

Medewerkers in loondienst: **12** (fte: 9)

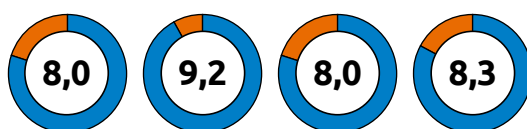
Stagiaires en vrijwilligers: **3**

Verzuimpercentage: **11,45**

Meldfrequentie: **1,25**



Medewerkerstevredenheid



Bevlogenheid Betrokkenheid Tevredenheid Werkgeverschap



Clïenttevredenheid



Leiden Amstelveen Ambulant



Financieel

Opbrengsten zorgprestaties: **784.906 euro**

Opbrengsten donaties: **3.342 euro**

Opbrengsten fondsen: **11.738 euro**

Resultaat over 2019: **36.845 euro**

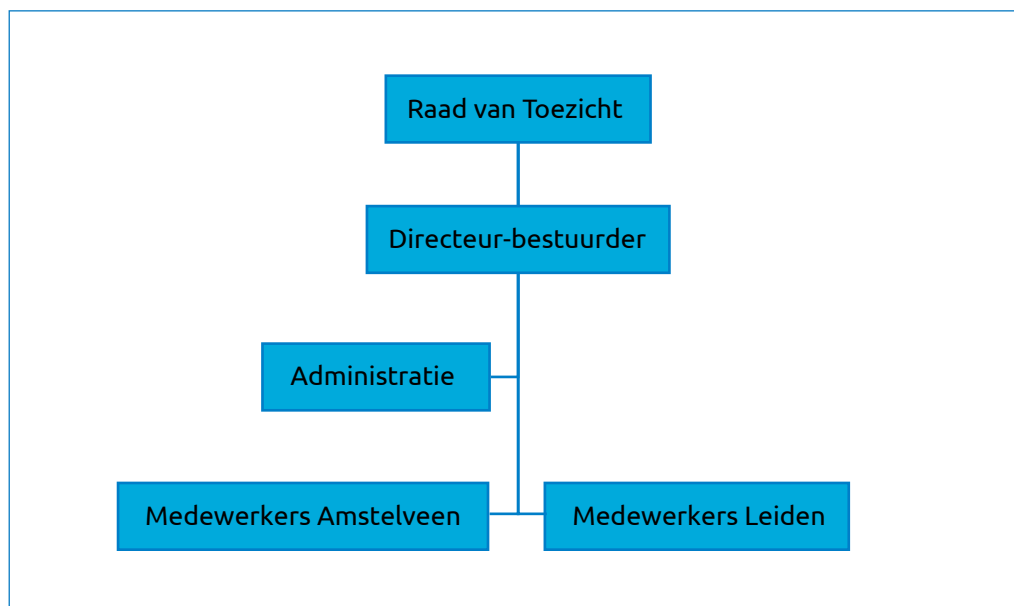
1. De organisatie

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 Windroos is een stichting met een raad van toezicht en een eenhoofdig bestuur. De Windroos telde in 2019 twaalf medewerkers (9 fte), verdeeld over de twee locaties in Amstelveen en Leiden.



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. Een kanttekening hierbij is dat we meer doen dan Begeleid Leren. Daarom staat er ook in ons jubileumlogo: "al 25 jaar toonaangevend op het gebied van herstel en begeleid leren".

Visie: De Windroos heeft een werkwijze ontwikkeld die bijdraagt aan herstel van mensen met een psychische kwetsbaarheid. 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 is ingebed in de werkwijze. De Windroos wil haar opgedane kennis en expertise graag delen, zodat nog meer mensen hiermee geholpen kunnen worden.



'Ik ben ervan overtuigd dat iedereen talenten en mogelijkheden heeft'

Anja Hagoort, trajectbegeleider

1.4. Kernwaarden

De kernwaarden van de Windroos zijn:

- Persoonlijk
- Maatwerk
- Toekomstgericht
- Positief

1.5. Samenwerking

Opdrachtgevers

De begeleiding van de deelnemers werd gefinancierd vanuit

- WMO (86%)
- Hoofdaannemer (8%)
- PGB (5%)
- Jeugdwet (1%)

De Windroos had in 2019 negen WMO-overeenkomsten. Het grootste percentage deelnemers was afkomstig uit Amsterdam en Leiden.

1. Amsterdam (38%)
2. De Leidse regio: Leiden, Oegstgeest, Leiderdorp, Zoeterwoud (25%)
3. Amstelveen en Aalsmeer (11%)
4. ISD Bollenstreek: Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout, Teylingen, Katwijk (7%)
5. H6: Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar, Zoetermeer en Lansingerland (6%)
6. DUO: Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn (6%)
7. Den Haag (4 %)
8. Haarlemmermeer: Badhoevedorp, Nieuw-Vennep, Hoofddorp (2%)
9. Zuid-Kennemerland: Haarlem, Zandvoort, Heemskerk, Beverwijk, Velsen (1%).

Een aantal deelnemers werd verwezen door een andere organisatie. In 2019 waren dit HVO Querido, Heeren van Zorg, Stichting Anton Constandse, Accuraat Begeleid Wonen, RIBW KAM en Ons Tweede Thuis. Het ging in de meeste gevallen om deelnemers die beschermd woonden en waarvoor het aanbod van de Windroos een aanvulling betekende.

De deelnemers met een PGB waren afkomstig uit Heemstede, Alphen aan den Rijn, Aalsmeer/Amstelveen en Rijnsaterwoude, Kaag en Braassem, Abcoude en Amsterdam.

Een paar deelnemers waren iets jonger dan 18 jaar. Hun traject werd gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Dit gebeurde op basis van een "mini-contract Jeugd" of een Jeugd PGB. Er werden goede afspraken gemaakt over samenwerking en verantwoordelijkheden, aangezien de Windroos-medewerkers geen SKJ-registratie hebben.

Verwijzers

De deelnemers werden verwezen door behandelaren en trajectcoaches van verschillende ggz-instellingen (Arkin, Rivierduinen en GGZ Ingeest) en door loopbaanbegeleiders op scholen. Een aantal deelnemers meldden zich rechtstreeks bij Windroos, soms samen met hun ouders. Anderen werden verwezen via indicatieadviseurs of buurtteams van verschillende gemeentes.



**‘Het is veilig, op maat, persoonlijk,
met alle geduld. Het gaat om
perspectief en om hoop’**

Thamara van Straaten, trajectbegeleider GGZ Ingeest

Bijzondere partners

- De Windroos maakte bij de inkoop zoveel mogelijk gebruik van sociale ondernemingen. Zo werd veel drukwerk belegd bij Roads Print en Pixels.
- De Windroos huurde Helga Morais, toegepast psychologe, van de Confidence Journey in als projectleider en als invalkracht. Haar missie is om jongvolwassenen over heel de wereld te empoweren, zodat ze in hun kracht komen te staan en kiezen voor hun eigen pad. Ze gebruikt elementen vanuit de positieve psychologie om veerkracht en zelfvertrouwen te versterken. Haar persoonlijkheid en haar werkwijze bleken een waardevolle aanvulling op de Windroos-expertise.
- De Windroos werkt op directieniveau samen met een aantal dagbestedingsorganisaties in Amsterdam. Het zijn allemaal unieke specialistische organisaties, die zich richten op herstel van mensen met een psychische kwetsbaarheid. Stichting De Waterheuvel doet dit door middel van het Clubhuismodel, Stichting Eiwerk doet dit door middel van muziek en Stichting 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.

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 en Raad van Toezicht

Jeannette Koning is directeur-bestuurder sinds augustus 2015. De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden. In 2019 zijn twee leden afgetreden bij het aflopen van hun zittingstermijn. Een nieuw lid werd aangesteld. Eén plek bleef nog vacant.

Naam	Datum aantreden	Datum aftreden	Nevenfunctie
Hr. J. Dikken	23-09-2011	21-06-2019	<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• Opleidingsmanager ROC Horizoncollege
Hr. L.M. Grampon	17-12-2015	21-06-2019	<ul style="list-style-type: none">• Zelfstandig interimmanager
Hr. C.H.P. Vreugdenhil	20-04-2018		<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Bestuur Stichting Fioretti Teylingen• Voorzitter RvT HERO-kindercentra• Voorzitter RVT Stichting Rijswijkse Kinderopvang
Mw. B.E. Blomsma (voorzitter)	22-06-2018		<ul style="list-style-type: none">• Senior-adviseur Ebbinge• Lid RvT Handjehelpen• Lid RvT Promentis Verslavingszorg
Mw. E. Geerdink	20-06-2019		<ul style="list-style-type: none">• Hoofd Interne Auditdienst bij Autoriteit Financiële Markten

De leden van de Raad van Toezicht

De RvT kwam in 2019 viermaal bijeen met de directeur-bestuurder voor een reguliere vergadering. Nieuw in de vergaderingen waren de themabesprekingen ter verdieping van relevante onderwerpen. Hier kwamen aan de orde:

- De groeiambitie
- De communicatie-strategie (gast Hein van der Steur, communicatieprofessional)
- Begeleid Leren (gast Lies Korevaar, lector rehabilitatie)
- De ontwikkeling van generalistische buurtteams en de betekenis hiervan voor aanvullende ondersteuning.

Verder is het besluit genomen om de statuten te wijzigen. De wijziging betrof de aanpassing van een aantal verouderde teksten en de mogelijkheid om RvT-leden te honoreren binnen vastgestelde kaders. De RvT besloot in 2019 geen gebruik te maken van deze mogelijkheid.

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

- Renumeratiecommissie:
 - Jaarlijks functioneringsgesprek met de directeur-bestuurder
 - Sollicitatieprocedure voor nieuwe RvT-leden.
- Auditcommissie:
 - Bespreken van de jaarrekening 2018
 - Bespreken van de begroting 2020.
- Zelfevaluatie van de RvT.

Rechtstreeks contact tussen de RvT-leden en de medewerkers heeft plaats gehad in voorbereiding op het jaargesprek met de directeur-bestuurder, waarbij de medewerkers om input is gevraagd. Daarnaast hebben afzonderlijke RvT-leden een dagdeel meegelopen met de teams en waren zij tijdens de jubileumdagen in Leiden en Amstelveen aanwezig.



‘Een van de deelnemers verwoordde in een zin de bedoeling van De Windroos: “Ik heb weer vertrouwen in de toekomst.” Dat maakte indruk’

Britt Blomsma, voorzitter RvT

2.2. Inspraak van deelnemers

Iedere locatie van de Windroos heeft een deelnemersraad, die gevraagd en ongevraagd kan adviseren. De deelnemersraden vergaderden zelf (desgewenst met ondersteuning van een medewerker) en er was regelmatig een overlegvergadering met de directeur-bestuurder. Op locatie Amstelveen had in 2019 tweemaal een overlegvergadering plaats en op locatie Leiden zesmaal. De volgende thema’s kwamen uitgebreid aan de orde: de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek, het jubileum en de werving van nieuwe leden. De deelnemersraad in Leiden toonde zich daarnaast heel actief in het opzetten van activiteiten voor en door deelnemers. Zo organiseerden zij een boottocht en een kerstquiz. Ook voor het jubileum maakten zij een quiz, die veel informatie gaf over de Windroos en een goed middel was om met elkaar in gesprek te komen. Alle gasten waren hier erg enthousiast over.

2.3. Inspraak van medewerkers

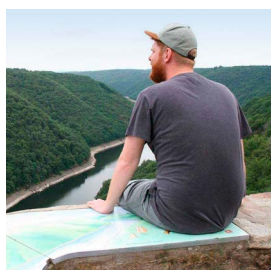
De Windroos kende in 2019 geen ondernemingsraad of een personeelsvertegenwoordiging. Dit is gezien het kleine aantal medewerkers niet verplicht en medewerkers gaven net als voorgaande jaren aan, dat hier geen behoefte aan is. Inspraak werd vormgegeven door een maandelijkse teamvergadering per locatie in aanwezigheid van de directeur-bestuurder. Speciale aandacht was er dit jaar voor de bespreking van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, dat eind 2018 was uitgevoerd.

3. Beleid en resultaten

3.1. Resultaten van de deelnemers

Persoonlijke ontwikkeling

Het cliënttevredenheidsonderzoek laat zien dat vrijwel alle deelnemers een toename in zelfredzaamheid ervaren. Het is heel divers op welke onderwerpen dit is: betere studieresultaten, meer sociale contacten, een beter dagritme, meer zicht op de toekomst, en/of een nuttige invulling van de tijd.



‘Ik ben hier een sterker persoon geworden’ Bas

Ook geven veel deelnemers aan dat hun zelfvertrouwen gegroeid is of dat ze tot nieuwe inzichten zijn gekomen met betrekking tot hun toekomstwensen. In de presentaties tijdens het jubileum vertelden de deelnemers ook hoe een traject bij De Windroos bijdraagt aan het voorkomen van een terugval.

Studieresultaten

Alle deelnemers werkten met begeleiding van De Windroos aan hun eigen studie of studiekeuze. Er was regelmatig wat te vieren omdat een diploma of certificaat was behaald. Onderstaand overzicht laat zien dat er een grote diversiteit is aan studies die gevolgd worden. Dit zijn dus reguliere opleidingen, waar De Windroos ondersteuning bij bood.

Locaties	Amstelveen	Leiden
Opleidingen die gevolgd worden	Wo Psychologie Wo Aardwetenschappen Wo Criminologie Wo Rechtsgeleerdheid Wo Bewegingswetenschappen Wo Governance Ec. and Development Hbo Pedagogiek Hbo PABO Hbo Accountancy Hbo Bedrijfskundige informatica Hbo SPH Hbo MWD Hbo Management Zorg Hbo Fysiotherapie Hbo Voedingsconsulent	Wo Psychologie Wo Rechtsgeleerdheid Wo Informatica Wo Pedagogische Wetenschappen Wo geschiedenis Hbo MWD Hbo Bio-Informatica Hbo Vertaler Engels Hbo Fysiotherapie Hbo Lerarenopleiding Wiskunde Mbo Dierenartsassistent Mbo Applicatieontwikkelaar Mbo Helpende zorg en welzijn Mbo Apothekersassistent Mbo Gespec. Pedagogisch medewerker

Locaties	Amstelveen	Leiden
Opleidingen die gevolgd worden	Hbo Fashion Management Hbo HRM Hbo Toerisme Hbo Toegepaste psychologie Hbo Kunstacademie Hbo Cultureel Erfgoed Mbo Marketing en Communicatie Mbo ICT-netwerkbeheerder Mbo Tandtechniek Mbo Sociaal Juridische Dienstverlening Mbo Soc Maatschapp. Dienstverlening Mbo Werktuigbouwkunde Havo-vakken Vwo-vakken Sgula Natuurvoedingsadviseur Cursus heftruck Cursus vaarbewijs Pre Master Informatics	Havo-vakken Vwo-vakken Vmbo-vakken StuDiemeter Nederlands, Engels, Rekenen. Cursus Frans voor beginners Introductie cursus Schrijven Opleiding Jacht- en faunabeheer Cursus Electrotechniek
Behaalde certificaten en diploma's	Certificaat heftruck Cursus filosofie Natuurvoedingsadviseur Certificaat vaarbewijs 1 en 2 Diploma Mbo Werktuigbouwkunde Havo-vakken Vwo-vakken	Bsc Psychologie Mbo Basisopleiding Helpende Zorg en Welzijn Raja Yoga Colloquium doctum Wiskunde Theorie-examen BOA-opleiding Havo-vakken Vwo-vakken Vmbo-vakken
Behaalde ECDL-certificaten	13 ECDL- certificaten	2 ECDL- certificaten

Overzicht van opleidingen en behaalde diploma's in 2019

Participatie

Deelnemers speelden dit jaar een actieve rol binnen de Windroos. Ze waren lid de deelnemersraad, ze werkten mee aan interviews, ze gaven presentaties tijdens het jubileum en ze leverden een bijdrage aan het ontwikkelen van een eigen Reflectietool. Er waren deelnemers die dagelijks hielpen met huishoudelijke werkzaamheden en deelnemers die zelf workshops gaven om in praktijk te brengen wat ze geleerd hadden. Zo gaf een deelnemer yogalessen op De Windroos, nadat hij een opleiding tot Yoga-instructeur behaalde.

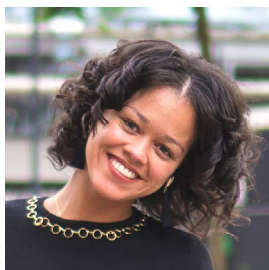
In totaal zijn 60 deelnemers uitgestroomd. Hiervan zijn 41 deelnemers langer dan 6 maanden in begeleiding geweest. Ruim 50% van hen had een participatieve plek in de samenleving toen ze De Windroos verlieten. De een vond werk bij Ikea of het Leger des Heils, de ander ging na het behalen van zijn propedeuse zelfstandig verder met de gekozen opleiding. Als we alleen kijken naar de deelnemers die langer dan 1 jaar in begeleiding zijn geweest, dan ligt dit percentage hoger: 70%.

Dit is lager dan de 75% die De Windroos een paar jaar geleden als prestatie-indicator formuleerde. Enerzijds waren er deelnemers die stopten vanwege toename van psychiatrische klachten of sociale problemen. Anderzijds stelde een aantal deelnemers zichzelf een ander doel. Een voorbeeld is het maken van een weloverwogen studiekeuze. Als de keuze gemaakt is, is het doel behaald, zonder

dat er sprake is van participatie. In 2020 worden de prestatie-indicatoren opnieuw tegen het licht gehouden.

De Reflectietool

De Reflectietool is een op maat gemaakt werkboek, dat werd ontwikkeld door de Windroos-deelnemers, onder begeleiding van een projectleider. Het project werd gefinancierd vanuit Innovatiebudget van de gemeente Amstelveen. In de Reflectietool staan tips en opdrachten, waarin de deelnemers dagelijks hun ervaringen noteren en worden uitgedaagd om hier op een positieve manier mee aan de slag te gaan.



‘Je veerkracht en zelfvertrouwen versterken kun je helemaal zelf’

Helga Morais, projectleider

Het werkboek richt zich primair op mensen met een psychische kwetsbaarheid, maar is bruikbaar voor iedereen die wil werken aan veerkracht en zelfvertrouwen als basis voor verdere persoonlijke ontwikkeling. De serie workshops werd afgesloten met een feestelijke boekpresentatie op beide locaties.

3.2. Strategisch plan 2017 - 2020

Het strategisch plan is opgesteld in 2017. De twee belangrijkste strategische keuzes waren:

- Begeleid Leren als corebusiness: specialisatie en profilering op het gebied van Begeleid Leren.
- Focus op de grote stad: Het realiseren van groei door in toenemende mate te focussen op een beperkt aantal grote steden.

Deze keuzes waren nog actueel in 2019. Wel werd hier een addendum aan toegevoegd met een groeiambitie. Ook formuleerden we een communicatiestrategie.

Begeleid Leren

Begeleid Leren is als term en als methodiek de afgelopen drie jaar volledig ingeburgerd geraakt bij De Windroos en haar netwerk. De Windroos-trajecten sluiten aan op de fasen van de Begeleid Leren-methodiek: Het verkennen, kiezen, verkrijgen, behouden en verlaten van een opleiding. Informatie over de Begeleid Leren-methodiek is terug te vinden in de teksten op de website en folders. De Windroos heeft landelijk meer bekendheid gekregen.



'De Windroos heeft geholpen om Begeleid Leren op de kaart te zetten'

Lies Korevaar, lector rehabilitatie

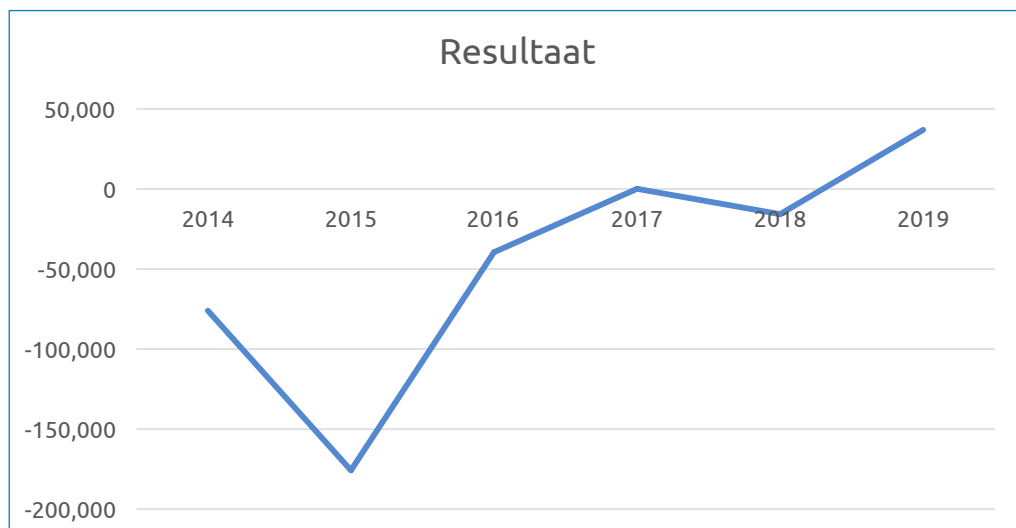
Focus op de grote stad

Het aantal deelnemers dat afkomstig is uit de steden Amsterdam en Leiden is weliswaar toegenomen, maar toch bleek groei in grote steden zo makkelijk nog niet. De Windroos zag zich geconfronteerd met budgetplafonds en een trend bij gemeentes om liever met grote generalistische organisaties samen te werken. In Amsterdam heeft de Windroos zich samen met andere aanbieders hard gemaakt voor het belang van specialistisch aanbod, onder andere door in te spreken in de raadscommissie Zorg Jeugd en Sport. Dit belang werd zeker erkend door de raadscommissie en heeft geleid tot een aantal moties in de gemeenteraad met betrekking tot de aankomende aanbesteding in Amsterdam. Kwaliteit gaat boven kwantiteit!

Groeiambitie en financieel resultaat

In het kader van de groeiambitie is ingezet op meer naamsbekendheid, het verder ontwikkelen van ambulante begeleiding en het zoeken naar nieuwe doelgroepen. Het aantal ambulante deelnemers verdubbelde bijna. De Windroos nam voor het eerst drie deelnemers van 17 jaar in begeleiding.

Er is over de afgelopen vier jaar sprake van een stabiele omzet tussen de 775.000 en 800.000 euro. De totale omzet over heel 2019 is 3% gegroeid ten opzichte van 2018. De kosten waren minder dan in 2018 (het jaar van de reorganisatie in Leiden). 2019 sloot af met een positief resultaat van 36.845 euro. Dit is het eerste jaar sinds de overgang naar de WMO met een noemenswaardig positief resultaat. Verdere informatie over de financiële situatie is terug te vinden in de Jaarrekening 2019.



Resultaatontwikkeling sinds overgang naar WMO (2015)

Communicatiestrategie

De Windroos kreeg dit jaar ondersteuning van een communicatieprofessional. De communicatiestrategie moest bijdragen aan de naamsbekendheid van De Windroos en de groeiambitie. De gekozen insteek is om actiever te laten zien wat De Windroos doet door gebruik te maken van ervaringsverhalen. Dit heeft geleid tot de volgende producten:

- Een workshop over het gebruik van LinkedIn voor medewerkers.
- Up-to-date en samenhangend informatiemateriaal.
- Een aangepaste website met onder andere ervaringsverhalen. Ook werd de vindbaarheid van de website verbeterd.
- Een filmpje over De Windroos aan de hand van het verhaal van een deelnemer.
- Twee nieuwsbrieven in juli en december, die breed verzonden zijn naar alle contacten.
- Een banner om te gebruiken tijdens presentaties.
- Posters om te verzenden naar scholen en verwijzers.
- Het jubileum-magazine: een mooi tijdschrift met interviews en archiefmateriaal over 25 jaar Windroos. Lees de onlineversie [hier](#).





Een filmpje over De Windroos aan de hand van het verhaal van een deelnemer

3.3. Het Jubileum: 25 jaar Windroos

In november werd het jubileum gevierd op beide locaties. Elke team ontving ongeveer 50 gasten. Er zijn door medewerkers en deelnemers presentaties gegeven over de trajecten, de functie ervaringsdeskundige en de Reflectietool. Vooral de persoonlijke verhalen van de deelnemers maakten veel indruk. Ook waren er kunstwerken vanuit de kunstles te bewonderen en konden de gasten doorlopend informatie krijgen in de studieruimte. In Amstelveen was de aanwezigheid van Maurice en Corry Punch, twee van de oprichters van de Windroos, erg bijzonder. In Leiden was de actieve houding van de deelnemersraad opvallend en zeer gewaardeerd. Zij deden dit met name door het organiseren van informatieve quiz. Het was het soort jubileum dat bij De Windroos past: kleinschalig, professioneel, betrokken, persoonlijk en met een centrale rol voor de deelnemers.



‘Dit is wat wij voor ogen hadden toen wij 25 jaar geleden begonnen’

Maurice en Corry Punch, initiatiefnemers

4. Kwaliteit

4.1. Cliënttevredenheid

In januari 2019 is het tweejaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van deelnemers gehouden door het onafhankelijke bureau Trix. Opvallend is dat de scores over de gehele linie iets hoger liggen dan bij het vorige onderzoek. Ambulant is voor het eerst onderzocht.

Leiden:

- Algemene Score 8,4 (2016: 8,1).
- Hoogste scores op veiligheid, bereikbaarheid en dagelijkse ontvangst.
- Laagste score over verkregen informatie voor de start bij de Windroos.

Amstelveen:

- Algemene score 8,3 (2016: 8).
- Hoogste scores op veiligheid, dagelijkse ontvangst en begeleiding van het onderwijsteam.
- Laagste score op bekendheid met klachtenprocedure.

Ambulant:

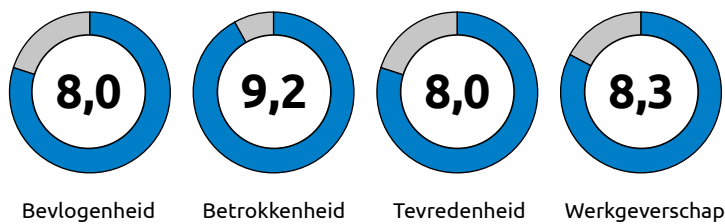
- Algemene score 7,7.
- Hoogste scores op contact trajectbegeleider en dagelijkse ontvangst.
- Laagste score op bekendheid met klachtenprocedure.

De uitkomsten zijn besproken in de deelnemersraden en de teamvergaderingen. De klachtenprocedure heeft extra aandacht gehad en is inmiddels onverkort opgenomen in de begeleidingsovereenkomst, die deelnemers bij de start van hun traject tekenen. De deelnemersraad gaf aan dat de ervaringsverhalen op de website aan nieuwe deelnemers een duidelijker beeld zullen geven van wat ze verwachten kunnen.

4.2. Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De Windroos houdt elke twee jaar een onafhankelijk medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Eind 2018 is het meest recente onderzoek uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Effectory. Het gemiddelde rapportcijfer voor de Windroos was een 8,3.

Samenvatting MTO



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 van 2018 een energievreter waren geweest, evenals kleine strubbelingen in de samenwerking. Begin 2019 is in beide teams een plan van aanpak gemaakt om goede dingen te behouden en aandachtspunten te verbeteren. De meest actiepunten zijn inmiddels uitgevoerd, zoals twee themabesprekingen in Leiden over rolduidelijkheid en samenwerking.

4.3. Klachten en Incidenten

Er is één klacht aan de organisatie kenbaar gemaakt in 2019 door een ouder van een deelnemer. Verschillende gesprekken en ondersteuning van een onafhankelijk vertrouwenspersoon hebben niet tot consensus geleid. De klacht is niet ingediend bij de klachtencommissie.

Er zijn twintig incidenten geregistreerd. Opvallende zaken zijn:

- Eén ernstig agressie-incident richting een medewerker.
- Diefstal van de laptop van locatie Leiden.
- Omgaan met suïcidaliteit als terugkerend thema.

4.4. Presentie-onderzoek

Voorgaande jaren heeft de kwaliteitscommissie geconcludeerd dat één op de drie nieuwe deelnemers binnen een aantal maanden weer stopt bij de Windroos. Door een interne werkgroep is onderzoek gedaan naar de reden hiervan. We noemden dit het Presentie-onderzoek. Er is zowel gekeken naar deelnemers die zonder bericht afwezig waren (no shows), als naar deelnemers die binnen een half jaar weer gestopt waren. Een vooraannname was dat het vaak ging om deelnemers met

angstklachten. Dit kwam echter niet expliciet naar voren uit het onderzoek. De meest belangrijke uitkomst was dat er grote individuele verschillen waren tussen de deelnemers onderling en de reden van stoppen. Een paar dingen vielen op:

- Niet iedereen is even enthousiast over het ECDL (Europees Computer Rijbewijs), dat vaak ingezet wordt om te oefenen met studeren of als deelnemers nog een studiekeuze moeten maken. Veel deelnemers zijn tegenwoordig al heel computervaardig of ze vinden het niveau te laag.
- De overstap van het VSO (Voortgezet Speciaal Onderwijs) naar De Windroos blijkt in praktijk lastig.
- Sommige deelnemers voldoen niet aan alle instroomcriteria. Zo komt het voor dat relevante informatie bij de aanmelding niet gemeld wordt, bijvoorbeeld over drugsgebruik.

De belangrijkste conclusie is dat we moeten accepteren dat een deel van de nieuwe deelnemers na korte tijd weer stopt. Daarmee is een traject niet per definitie mislukt.

‘Ik heb in overleg met school en De Windroos besloten te stoppen met mijn opleiding. Ik heb heel hard gestudeerd, maar haal toch lage cijfers. Maar ik heb het tenminste geprobeerd en nu kan ik het loslaten’

Deelnemer S. uit Amstelveen

Als een deelnemer tot nieuwe inzichten komt, dan is dit ook wat waard. Er zijn een aantal actiepunten voortgekomen uit dit onderzoek, zoals:

- De ontwikkeling van nieuwe programma’s en workshops naast het ECDL.
- Overleg met Altra College (VSO) om de overgang kleiner te maken.

4.5. HKZ

In september vond de hercertificeringsaudit HKZ GGZ plaats door TÜV. Er waren geen afwijkingen of directe verbeterpunten. De auditor beschreef dit als volgt in de rapportage: “De organisatie heeft afgelopen jaar een professionaliseringslag gemaakt. Dit komt o.a. tot uiting in uitgeschreven trajecten, waarin duidelijk is voor cliënt en verwijzer dat er gewerkt wordt met verschillende (evidence based) middelen en in complete zorgdossiers. Daarnaast staat er een goed opgezet en uitgevoerd kwaliteitsbeleid, waarin de samenhang zichtbaar is, registraties actueel zijn en het continue verbeteren goed zichtbaar is. Goed gedaan!!”. Verder geeft de auditor aan dat het in deze fase zinvol is om vanuit de gedachte “Less is More” kritisch te kijken naar nut een noodzaak van alle documentatie binnen het kwaliteitssysteem.

4.6. Het kwaliteitssysteem

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 een HKZ-audit zonder geconstateerde afwijkingen of directe verbeterpunten. Het is een gewoonte geworden om een plan van aanpak te maken na het uitvoeren van een onderzoek, en de voortgang te monitoren via het verbeterregister. 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.

Er zijn meer incidenten gemeld dan voorgaande jaren, wat te verklaren valt uit een ruimere definiëring van het begrip incident. 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 wordt ook steeds gewoner om dit soort zaken te bespreken in de teamvergadering.

De drie jaar geleden geformuleerde prestatie-indicatoren zijn toe aan een update. Niet alle deelnemers hebben als doel het bereiken van een participatieve plek in de samenleving, althans niet direct in de periode bij de Windroos, zoals bijvoorbeeld bij het maken van een studiekeuze het geval is.

Het verbeterregister wordt nauwgezet bijgehouden door de kwaliteitscommissie. Sommige actiepunten blijven echter lang openstaan. Een voorbeeld hiervan is een training om beter te leren omgaan met grensoverschrijdend gedrag. We zijn nu eenmaal een klein team met weinig ondersteuning en het is soms een hele puzzel om alles volgens planning uit te kunnen voeren.

Vanwege het vele werk is de kwaliteitscommissie in 2019 uitgebreid met een derde lid en is een meer gestructureerde werkwijze in gang gezet. Het blijft echter nog steeds bewerkelijk om alle beschrijvingen, protocollen en formulieren up-to-date en samenhangend te houden. Het advies “Less is More” van de HKZ is ons dan ook uit het hart gegrepen. Dit krijgt daarom opvolging in een interne audit. Wat wordt echt gebruikt en wat is overbodige ballast?

Op naar 2020

Op het moment van schrijven van dit jaarverslag, zijn de Windrooslocaties gesloten vanwege de landelijke maatregelen ter preventie van de verspreiding van het coronavirus. Er is gelukkig een manier gevonden om de deelnemers online en telefonisch te blijven begeleiden.

2020 zal dus een heel ander jaar worden, waarin het de eerste prioriteit is om allemaal gezond te blijven en de deelnemers zo goed mogelijk te ondersteunen in deze onzekere tijd. Ook financieel moeten we alert zijn, zodat we als kleine organisatie geen onherstelbare schade oplopen.



‘Nu gebruiken we dit platform om onze deelnemers op afstand te ondersteunen bij hun opleiding, studieactiviteiten en herstel’

Erwin van den Heuvel, studiebegeleider

Toch is er een absolute noodzaak om door te gaan op de ingeslagen weg en om over de coronaperiode heen te kijken. Er zal een nieuw Strategisch Plan geformuleerd moeten worden, niet alleen omdat de looptijd van het huidige plan ten einde komt, maar ook omdat er veranderingen zijn in de landelijke context en in de tarievenstructuur van een aantal gemeentes, die zware impact zullen hebben op De Windroos.

Maar De Windroos zou De Windroos niet zijn als we niet positief (één van onze kernwaarden) deze uitdagingen tegemoet treden. We worden hierin gesterkt door de ervaringen uit de afgelopen 25 jaar en de reacties van alle betrokkenen tijdens ons jubileum. Er zijn nog te veel mensen met een psychische kwetsbaarheid die onze begeleiding hard nodig hebben.