

Jaarverslag



STICHTING DE WINDROOS

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



De Windroos

2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De Windroos in cijfers	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	8
2.1. Bestuur	9
2.2. Raad van Toezicht	9
2.3. Inspraak van deelnemers	10
2.4. Inspraak van medewerkers	11
3. Beleid en resultaten	12
3.1. Invloed van Covid-19	12
3.2. Resultaten van de deelnemers	13
3.3. Strategisch Plan 2017-2020	17
3.4. Pijl op de Toekomst 2021-2022	18
4. Kwaliteit	20
4.1. Kwaliteit in coronatijd	20
4.2. Tevredenheid van de deelnemers	20
4.3. Medewerkerstevredenheid	21
4.4. Klachten en incidenten	21
4.6. HKZ	21
4.7. Het kwaliteitssysteem	22
Op naar 2021	22

Voorwoord

We begonnen 2020 met het nagenieten van de foto's van ons 25-jarige jubileum en de enthousiaste reacties die we ontvingen. Het Jubileum-magazine vond zijn weg naar vele geïnteresseerden en Ypsilon* publiceerde een artikel in haar maandblad over onze mijlpaal.



In de tussentijd stak COVID-19 de kop op. Van 16 maart tot en met 2 juni sloten de deuren van onze locaties vanwege de landelijke maatregelen ter preventie van de verspreiding van het virus. De Windroos deed haar kernwaarden "persoonlijk, positief, toekomstgericht en maatwerk" eer aan door razendsnel te kantelen naar een online werkwijze, waarbij de ontwikkelingsgerichte ondersteuning aan (jong) volwassenen met een psychische aandoening soepel door kon gaan vanaf huis. En zo bood deze lockdown ook een kans en ontwikkelden we samen een online werkwijze, die een waardevolle aanvulling vormde en zal blijven vormen op ons totale aanbod.

**Ypsilon: vereniging voor familieleden en naasten van mensen met psychosegevoeligheid.
www.ypsilon.org.*

'Ik kom mijn bed alleen nog uit voor De Windroos' Mo (21)

Vanaf 3 juni mochten De Windrooslocaties weer open. Natuurlijk namen we alle preventieve maatregelen in acht: minder mensen in een ruimte, niet met zijn allen tegelijk lunchen, mondkapjes op. We raakten min of meer weer gewend aan een nieuwe werkwijze en maakten er samen het beste van door te blijven denken in mogelijkheden.

In een periode waarin mentale problemen bij jongeren toenamen, hebben wij meer dan 100 jonge mensen met een psychische aandoening geholpen om hun eigen kracht te hervinden. Zij volgden met onze begeleiding de opleiding van hun keuze en zijn goed onderweg terug naar een betekenisvolle en participatieve plek in onze maatschappij.

Ik ben blij dat we dit jaar met zijn allen in goede gezondheid zijn doorgekomen. In dit jaarverslag hebben we alle resultaten van 2020 op een rijtje gezet. Juist in deze complexe en onzekere tijd bleek De Windroos van grote waarde voor onze deelnemers. Ik wil iedereen bedanken voor de bijdrage hieraan, want makkelijk was het zeker niet.



Jeannette Koning
Directeur bestuurder van De Windroos

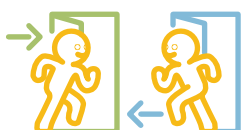
De Windroos in cijfers



Deelnemers

Aantal unieke deelnemers: **119**

- Op locatie: **95**
- Ambulant: **24**



Instroom/uitstroom

Instroom van nieuwe deelnemers: **43**

Uitstroom van deelnemers: **38**

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



Cliënttevredenheid



Cliënttevredenheid tijdens lockdown

Totaal van de begeleiding: **8,1**

Online dagbesteding/begeleiding via Slack: **7,7**



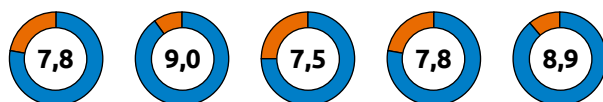
Medewerkers

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

Stagiaires en vrijwilligers: **3**



Medewerkerstevredenheid



Bevlogenheid Betrokkenheid Tevredenheid Werkgeverschap Crisismanagement tijdens Covid-19



Financieel

Opbrengsten: **837.270 euro**

Kosten: **835.662 euro**

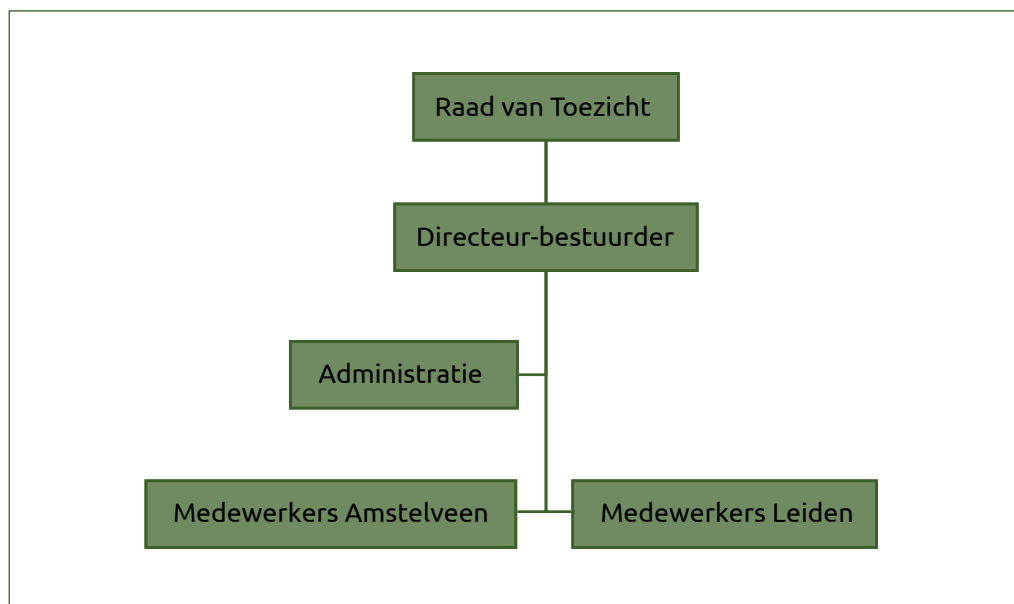
1. De Windroos als organisatie

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
Social media	<i>Facebook:</i> De Windroos Toekomsttraject <i>Instagram:</i> DeWindroosToekomsttraject <i>LinkedIn:</i> Stichting De Windroos

1.2. Organogram

De Windroos is een stichting met een raad van toezicht en een eenhoofdig bestuur. In 2020 had De Windroos 12 medewerkers (9 fte), die werkzaam waren op de twee 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 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.

Zorg en onderwijs komen op De Windroos bij elkaar. De herstelvisie en de Begeleid Leren-methodiek (Supported Education) zijn ingebed in de werkwijze. Er wordt samengewerkt met naastbetrokkenen, behandelaren en scholen, als dit de deelnemer helpt in het behalen van de persoonlijke doelen. 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)

Voor 85% van onze deelnemers was de gemeente opdrachtgever. Onderstaande opsomming betreft alle gemeentes en samenwerkingsverbanden van gemeentes, waar we een overeenkomst mee hebben, gerangschikt naar het aantal deelnemers van hoog naar laag.

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

Hoofdaannemers

De Windroos was voor 8% van de deelnemers onderaannemer van een andere zorgaanbieder. Dit betrof in 2020 HVO Querido, Heeren van Zorg, Accuraat Begeleid Wonen, RIBW KAM, Raphaëlstichting en Ons Tweede Thuis.

PGB

Van de deelnemers had 7% een PGB. Zij waren afkomstig uit Haarlemmermeer, Alphen aan den Rijn, Rijnsaterwoude, Amsterdam, Amstelveen en Kaag en Braassem.

Verwijzers

Behandelaren/trajectcoaches van verschillende ggz-instellingen en loopbaanbegeleiders van scholen deden de meeste verwijzingen. Een aantal deelnemers meldde zich rechtstreeks bij De Windroos, soms samen met hun ouders. Anderen werden verwezen via indicatieadviseurs of buurtteams van verschillende gemeentes.

‘Ik ben bij de ggz geweest voor depressieve klachten en op die manier ben ik via een hulpverlener bij De Windroos terechtgekomen’

Aya (24)

Bijzondere partners

- De Windroos maakte bij de inkoop zoveel mogelijk gebruik van sociale ondernemingen. Zo lieten we onze nieuwe folders drukken bij Roads Print en Pixels en aten we appeltaart van het Appeltaartimperium. In Leiden organiseerden we een picknick met lunchpakketten van Het hof van Sijthoff.
- De Windroos huurde Helga Morais, toegepast psychologe, van de Confidence Journey in als ziektevervanging van een trajectbegeleider en voor een onlinetraining Veerkracht en Zelfvertrouwen.
- De Windroos werkte samen met het expertisecentrum Begeleid Leren voor wat betreft de Begeleid Leren-methodiek. Het was de bedoeling om dit jaar mee te doen aan de 1st World Conference Supported Education, maar door de coronamaatregelen is dit evenement opgeschort.
- Met het project stigMAG sloegen diverse organisaties in Amsterdam de handen ineen om stigmatisering tegen te gaan en ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen.
- We sloten een overeenkomst af met het REA College voor de examinering van het ICDL (International Computer Driving Licence). Het REA College biedt beroepsopleidingen aan op maat, voor jongeren die graag een vak willen leren en die geen aansluiting vinden in het regulier beroepsonderwijs.

2. Bestuur, toezicht en medezeggenschap

De Governancecode Zorg 2017 laat ruimte aan kleine organisaties om te volstaan met toepassing van principe 1 en 2. De Windroos kiest ervoor alle principes toe te passen, waar dit gezien de aard van de organisatie mogelijk en relevant is.

Deze principes zijn:

1. Goede zorg
2. Waarden en normen
3. Invloed belanghebbenden
4. Inrichting Governance
5. Goed bestuur
6. Verantwoord toezicht
7. Continue ontwikkeling

Uit: Governance code zorg

<https://www.governancecodezorg.nl/specifieke-situaties>

Kleine organisaties

Kleine organisaties kunnen belangrijke impulsen geven aan innovatie in de zorg. Kleine organisaties kennen een grote variatie en diversiteit. Sommigen zijn opgericht door zorgprofessionals die ook het bestuur domineren anderen zijn opgericht door ondernemers met een beperkt aantal mensen in loondienst of aangesloten/ingehuurde zzp-ers. Een kleine organisatie kan door haar geringe omvang kwetsbaar zijn, door het ontbreken van voldoende staf, overhead of toezicht. Voorop staat dat in al deze organisaties de kwaliteit van zorg moet voldoen aan eigentijdse kwaliteit- en veiligheidseisen en dat de waarborgen daarvoor op orde moeten zijn. Het maakt daarbij een wezenlijk verschil of er sprake is van beroepsuitoefening door zorgprofessionals met een wettelijk geregeld beroep met wettelijke kwaliteitseisen (denk aan de beroepen in het kader van de wet Big) of niet. Hoe meer de kwaliteit van zorg gewaarborgd wordt door de eigen kwaliteitssystemen van het (gereguleerde) beroep hoe minder die waarborgen uit de systemen van de kleine organisatie behoeven te komen. Daarbij geldt natuurlijk altijd dat kwaliteit van zorg in samenwerking tussen cliënt en professional tot stand komt (zie principe 1 van deze code).

B.1.1.

Kleine zorgorganisaties waar minder dan vijftig medewerkers in dienstverband werkzaam zijn of als zzp-er zorg verlenen, hanteren de principes en praktische bepalingen van de Governancecode Zorg 2017 zoveel mogelijk bij de inrichting van hun governance, maar hoeven deze code niet integraal toe te passen gezien hun specifieke aard, omvang en diversiteit en het veelal ontbreken van een verplicht voorgeschreven toezichthoudend orgaan en/of formeel medezeggenschapsorgaan.

B.1.2.

Kleine organisaties kunnen volstaan met toepassing van principe 1 en, voor zover relevant, principe 2 alsmede de waarborgen en randvoorwaarden voor goede zorg van de overige principes van deze code. Indien de instelling van een toezichthoudend en/of medezeggenschapsorgaan wettelijk niet is voorgeschreven, wordt voorzien in alternatieve vormen van medezeggenschap en invloed van de betrokken belanghebbenden die passen bij de karakteristiek van de kleine organisatie. De zorgorganisatie legt verantwoording af over de wijze waarop deze code is toegepast.

2.1. Bestuur

Jeannette Koning vervult sinds augustus 2015 de functie van directeur bestuurder.

2.2. Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht bestaat uit vier leden. Er vond in december één wisseling plaats.

Naam	Datum aantreden	Datum aftreden	Nevenfunctie
Hr. M.M. van der Maarel	17-12-2015	11-12-2020	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Stichting Enzo • Opleidingsmanager ROC Horizoncollege
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"> • Director Ebbinge • Voorzitter 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
Hr. P.L.J. Swinkels	12-12-2020		<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Stichting Prisma

Alle vergaderingen in 2020 vonden plaats door middel van beeldbellen. Dit betrof vier reguliere vergaderingen en vier extra overleggen naar aanleiding van actualiteiten.



‘Scholen kunnen met behulp van de extra rijksmiddelen hulp inschakelen van De Windroos bij de begeleiding van de meest kwetsbare groep’ Kees Vreugdenhil, lid RvT

Veel aandacht ging uit naar het bespreken van scenario’s in relatie tot de onzekere en complexe context, veroorzaakt door Covid-19 en lopende aanbestedingen. Ook is de Governance Code uitgebreid besproken.

Een aantal overleggen vond in een kleiner verband plaats:

- Renumeratiecommissie:
 - Jaarlijks functioneringsgesprek met de directeur bestuurder
 - Sollicitatieprocedure voor nieuwe RvT-leden
- Auditcommissie:
 - Bespreken van de jaarrekening 2020
 - Bespreken van de begroting 2021
- Zelfevaluatie van de RvT

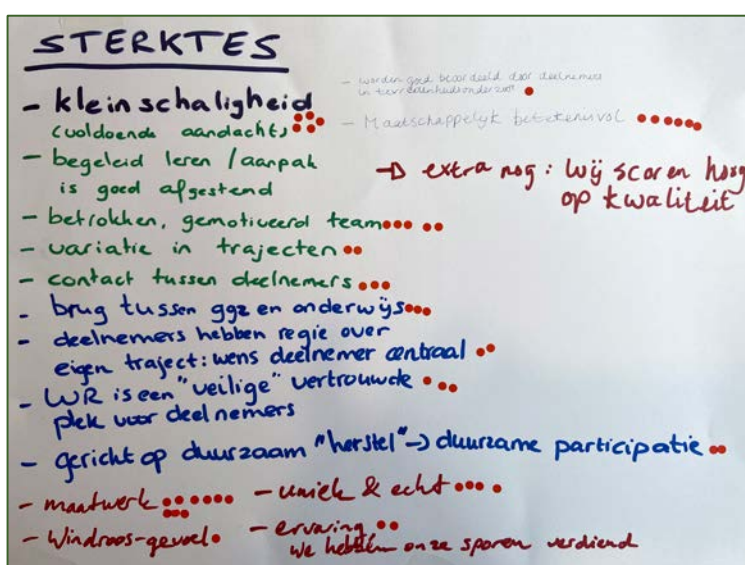
2.3. Inspraak van deelnemers

Iedere locatie van De Windroos heeft een deelnemersraad, die gevraagd en ongevraagd kan adviseren. Vooral op locatie Leiden was een vaste kern deelnemers actief. Zij overlegden dit jaar naast hun eigen vergadering zes keer met de directeur bestuurder. De volgende thema’s kwamen aan de orde: coronamaatregelen, het online-aanbod, ouderbetrokkenheid en de organisatie van activiteiten. De deelnemersraad organiseerde zelf verschillende activiteiten, zoals een boottocht door de grachten van Leiden en de Sinterklaasviering.

‘Bij een vorige vergadering hebben we gesproken over het naleven van de coronamaatregelen en zijn we tot de conclusie gekomen dat het keukentje een bottleneck vormt. (...) Er is naar ons geluisterd en er zijn aanpassingen gemaakt op basis van ons advies!’ Deelnemersraad in de interne nieuwsbrief locatie Leiden

2.4. Inspraak van medewerkers

Elk team heeft elke vier weken overleg met de directeur bestuurder. Medewerkers gaven ook dit jaar aan, dat de huidige werkwijze voldoet. Tijdens de eerste lockdown werd dit overleg gecontinueerd met behulp van beeldbellen. Speciale aandacht was er voor het coronabeleid, zoals het vormgeven van een online werkwijze, het faciliteren van thuiswerk en het voorkomen van besmettingen op locatie. In juni waren de medewerkers van beide locaties aanwezig op de strategiedag, waar vooral ideeën zijn besproken om het aanbod te verbeteren en uit te breiden. Deze ideeën zijn gebruikt als input voor het nieuwe meerjarenplan "Pijl op de toekomst".



Waarom wij trots zijn op De Windroos!

3. Beleid en resultaten

3.1. Invloed van Covid-19

Door de uitbraak van het coronavirus werd het een heel ander jaar dan we van tevoren verwacht hadden.

Aantal deelnemers:

Het aantal afzonderlijke deelnemers was lager dan voorgaande jaren, met name door het achterblijven van het aantal nieuwe aanmeldingen. Het totale aantal deelnemers over de eerdere jaren bedroeg gemiddeld 140, terwijl we in 2020 maar 119 deelnemers telden. Wel maakten de huidige deelnemers vaker of gedurende een langere periode gebruik van ons aanbod. Dit betekende ook dat minder deelnemers vroegtijdig stopten met hun traject. Eerdere jaren stopten gemiddeld 19 deelnemers binnen een half jaar. Dit waren er slechts 5 in heel 2020. De aanname is dat er minder aanmeldingen kwamen vanuit scholen en ggz vanwege sluitingen en andere prioriteiten, maar dat de reeds aanwezige deelnemers de ondersteuning juist extra hard nodig hadden.

Windroos online:

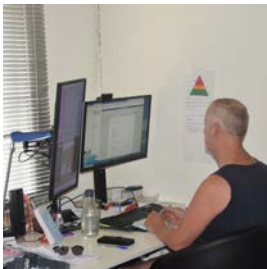
Het thuiswerken en het gebruikmaken van online mogelijkheden kreeg een enorme boost. Een dag nadat De Windroos-locaties moesten sluiten, namen we een online community in gebruik via het systeem Slack. We hebben daar de Windroos-structuur nagebootst met verschillende ruimtes waar met elkaar gechat kon worden (pauzeruimte, studieruimte) en met dezelfde dagindeling als bij De Windroos. Zo startten deelnemers en medewerkers gezamenlijk de dag op, spraken we af wie wat ging doen en pauzeerden we vervolgens ook weer gezamenlijk. Naast Slack werd er ook gecommuniceerd via beeldbellen, telefoon en Whatsapp. Toen de locaties weer open waren, bleef het gebruik van Slack (op beperkte schaal) een aanvulling op ons aanbod. Ook werd er nog regelmatig gebruikgemaakt van beeldbellen, vooral om reistijd te beperken.

De Windroos maakte ten aanzien van deze ontwikkelingen dankbaar gebruik van een subsidie van de rijksoverheid in het kader van de SET-regeling (Stimuleringsregeling EHealth Thuis). De subsidie is met name gebruikt voor:

- Het inventariseren en gebruiksklaar maken van benodigde digitale middelen (vooral laptops) voor medewerkers en deelnemers;
- Het aanstellen van een aandachtsfunctionaris voor de verdere implementatie en het beheer van de onlinecommunity in Slack;
- Een extra tevredenheidsonderzoek;
- Het ontwikkelen van een online workshop-programma: online kunstles door onze kunstdocent, een workshopserie Veerkracht en Zelfvertrouwen door Helga Morais, yogalessen door een ex-deelnemer en een onlinespelletjesmiddag;
- Het maken van richtlijnen voor thuis studeren.

'Ik ging 's ochtends een rondje fietsen alsof ik naar De Windroos ging en daarna meldde ik mij aan op Slack. Het gaf mij een goed gevoel om door te gaan met studeren en contact te hebben met de andere deelnemers en begeleiders. Ik keek graag naar de natuurfilmpjes die sommige mensen in de pauze plaatsten'

Anna (19)



'Ik heb thuis een werkplek in orde gemaakt, zodat ik lekker achter mijn pc kon zitten. Het wende vrij snel. Ik werk zoveel mogelijk 's ochtends. Dan houd ik een beetje ritme. Kopje koffie en een sigaretje erbij en aan de slag. Wat ik handig vind, is dat je begeleiders vragen kunt stellen. De begeleiders van de andere locatie ken ik niet van gezicht, maar dat is niet erg. Verder is het ook gezellig, een beetje kletsen met andere deelnemers van de Windroos. Ik heb zelfs mensen ontmoet die ik anders nooit had leren kennen. Dus het is ook goed voor mijn netwerk' Peter (44)

'Ik las na afloop van een dag in Slack nog een keer al onze grapjes en zo na. Dan werd ik vrolijk en voelde me deel van een groep' Mara (19)

Aanpassingen op locatie

Na de heropening in juni moesten we de dagelijkse gang van zaken op De Windroos anders organiseren om te kunnen voldoen aan de maatregelen ter preventie van de verspreiding van het virus: minder mensen in een ruimte, niet met zijn allen tegelijk lunchen, mondkapjes op. De gewoonte ontstond om na elke persconferentie een mail te sturen naar alle deelnemers met een update van de maatregelen. Het was voor het eerst in het bestaan van De Windroos dat het gezamenlijk lunchen werd losgelaten. Om 1,5 meter afstand te kunnen houden, werden minder deelnemers per studieruimte toegelaten. Ook zagen we een andere behoefte bij deelnemers ontstaan: een plek om te kunnen beeldbellen met school of stageplek. In Leiden werd de stilleruimte hiervoor gebruikt. In Amstelveen betekende het dat de medewerkers hun kantooruimte soms moesten afstaan.

3.2. Resultaten van de deelnemers

We zijn buitengewoon trots op de resultaten die onze deelnemers in dit moeilijke jaar behaalden. Alle deelnemers maakten samen met hun trajectbegeleider een toekomstplan. De doelen in dit plan stonden centraal. De één richtte zich op dagstructuur, de ander op het vergroten van zelfvertrouwen. En natuurlijk was iedereen op de een of andere manier bezig met studeren. Want studeren is bij De Windroos het middel om te werken aan je herstel.

Toename in zelfredzaamheid

In ons laatste deelnemerstevredenheidsonderzoek was te lezen, dat vrijwel alle deelnemers een toename in zelfredzaamheid ervoeren: betere studieresultaten, meer sociale contacten, een beter dagritme, meer zicht op de toekomst en/of een nuttige invulling van de tijd. Ook gaven veel deelnemers aan dat hun zelfvertrouwen gegroeid was of dat ze tot nieuwe inzichten waren gekomen met betrekking tot hun toekomst.

‘Vertrouwen en motivatie cruciale succesfactoren bij re-integratie’

Prof. Dr. Ronald Blonk (hoogleraar Arbeidsdeskundigheid)

Studieresultaten

Een klein aantal deelnemers hield zich bezig met studiekeuze of het voortraject voor het starten van een opleiding. Het merendeel van de deelnemers volgde een reguliere opleiding of studie. Onderstaand overzicht geeft een beeld van de grote diversiteit:

Studie per deelnemer	Behaalde certificaten
ICDL word, havo aardrijkskunde en biologie (NHA)	ICDL word
hbo bestuurskunde (Hogeschool van Amsterdam)	
wo psychologie (Open Universiteit)	
hbo maatschappelijk werk en dienstverlening (LOI)	
hbo bio-informatica (Hogeschool Leiden)	
mbo dierenartsassistent (LOI)	
hbo bio-informatica (Hogeschool Leiden)	
studiemeter Nederlands	
wo psychologie (Open Universiteit)	wiskunde-deficiëntie cursus
havo maatschappijleer, Spaans, aardrijkskunde (LOI)	
ICDL computer essentials	ICDL computer essentials
wo rechtsgeleerdheid (Open Universiteit)	
mbo helpende zorg en welzijn (NTI)	
hbo lerarenopleiding wiskunde (LOI)	
havo economie, aardrijkskunde, scheikunde. Gewichtsconsulent, module sport en voeding (LOI)	havo volledig diploma
wo informatica (Open Universiteit)	
cursus geschiedenis (LOI)	
havo Engels, tekenen, natuurkunde, scheikunde, wiskunde B, Duits, Nederlands en maatschappijleer (vavo)	havo Engels en tekenen
docentenopleiding Raja yoga	docentenopleiding Raja yoga
vwo Nederlands, Engels, economie, wiskunde (vavo)	
ICDL word en excel	ICDL word en excel
toelatingsonderzoek wo wiskunde	colloquium doctum wiskunde
havo Nederlands, maatschappijleer, geschiedenis en profielwerkstuk, tekenen, maatschappijwetenschappen, Duits, aardrijkskunde (LOI en vavo)	havo Nederlands, maatschappijleer, geschiedenis en profielwerkstuk
vmbo-maatschappijleer, geschiedenis en economie, cursus basis software engineering (LOI)	vmbo-maatschappijleer, geschiedenis en economie

Studie per deelnemer	Behaalde certificaten
wo pedagogische wetenschappen (Universiteit Leiden)	
verzorgende ig ggz (NTI)	
studimeter rekenen	
wo geschiedenis (Universiteit Leiden)	
mbo helpende zorg en welzijn (LOI)	
wo criminologie (Universiteit Leiden)	
vmbo nask 1, Engels (LOI)	
vmbo Nederlands, Engels, biologie	
maatschappijleer, economie, profielwerkstuk (NHA)	vmbo Nederlands, Engels, biologie
wo international studies (Universiteit Leiden)	
havo-economie, Engels (vavo)	
ICDL, studimeter rekenen, Nederlands	
ICDL, studimeter rekenen, Engels, Nederlands	
vwo geschiedenis (LOI)	
studimeter Nederlands, Engels	
cursus jacht en faunabeheer, module jagen en jachtvogels (SJN)	certificaat
cursus persoonlijkheidsleer (LOI)	
hbo maatschappelijk werk en dienstverlening (NTI)	
ICDL word, excel, computer essentials, access	ICDL word, excel, computer essentials, access
economie deficiëntie cursus voor 21+ toets (Hogeschool van Amsterdam),	
ondernemen is doen (Deviant), cursus elektrotechniek (LOI), zelfstudie programmeren	geslaagd voor deficiëntie cursus
ICDL word	ICDL word
hbo farmakunde (Hogeschool Utrecht)	
hbo management in de zorg (Hogeschool Utrecht)	
hbo maatschappelijk werk en dienstverlening (Hogeschool van Rotterdam)	hbo maatschappelijk werk en dienstverlening
havo	
wo international business administration (VU)	
ICDL, hbo bestuurskunde (Hogeschool van Amsterdam)	ICDL standaardcertificaat
hbo fysiotherapie (Hogeschool van Amsterdam)	
wo rechten (VU)	
mbo audiovisueel (Mediacollege)	
hbo biologie en medisch laboratoriumonderzoek (Inholland)	
hbo hrm (Hogeschool van Amsterdam)	
mbo toneel (ROC Amsterdam)	
mbo-3 applicatie ontwikkelen (ROC Amstelveen)	
wiskunde B	
studimeter Nederlands en rekenen. Daarna gestart met opleidingstraject KPN.	
eigen vaardigheid in Nederlands	
rechten en psychologie (Open Universiteit)	
ICDL	
hbo toegepaste psychologie (Hogeschool Leiden)	

Studie per deelnemer	Behaalde certificaten
hbo international business	
wo medische natuurwetenschappen (VU)	
particulier onderzoeker (LOI)	
mbo-4 ICT systeembeheerder (LOI)	
studiemeter Nederlands, ICDL	
hbo commerciële economie (Hogeschool van Amsterdam)	
havo wiskunde en hbo build enviroment (Hogeschool Utrecht)	havo wiskunde
ICDL	
ICDL excel, studiemeter Engels	ICDL excel
zelfcursus mindfulness, mbo sport- en bewegingscoördinator (ROC Flevoland)	
hbo international business management (Hogeschool van Amsterdam)	
ICDL, studiemeter	
hbo creative business (Hogeschool van Amsterdam)	
programmeren als voorbereiding van herstart studie	
ICDL	
hbo sociaal maatschappelijke dienstverlening (Capabel)	hbo sociaal maatschappelijke dienstverlening
wo medical informatics (UvA)	premaster
wo klinische neuropsychologie (VU)	propedeuse
wo bewegingswetenschappen (VU)	propedeuse
wo natuurkunde (UvA)	
wo international business	
mbo onderwijsassistent (Capabel)	
wo psychologie, hbo Dutch filmers academy	diploma behaald
hbo communication and multimedia design (CMD)	Propedeuse
mbo handel	
hbo digital film (CAE)	hbo digital film
hbo pedagogiek (InHolland)	propedeuse
ICDL verschillende modules	6 modules ICDL
wo biomedische wetenschappen (UvA)	wo biomedische wetenschappen
21+ toets	
mbo tandprothetiek/ tandtechnicus (Dutch Healthtec Academy)	

Participatie

In totaal zijn in 2020 43 deelnemers uitgestroomd. De gemiddelde trajectduur bij uitstroom was 19,5 maanden. Ruim 50% van hen had een participatieve plek in de samenleving toen ze De Windroos verlieten. Zij gingen zelfstandig verder met hun studie, begonnen met een baan of stroomden door naar een andere plek. Als we ons beperken tot de deelnemers die langer dan 1 jaar in begeleiding zijn geweest, dan ligt dit percentage hoger: 70%. Dit is gelijk aan voorgaande jaren en net iets lager dan de 75% die De Windroos een paar jaar geleden als prestatie-indicator formuleerde. Gezien het coronajaar vinden we dit een heel mooi resultaat.

Hoe gaat het met onze oud-deelnemers?

In het kader van een afstudeeronderzoek interviewde onze stagiair Hbo Finance and Control een twaalftal oud-deelnemers. Een groot deel van hen had een betaalde baan, variërend van webdeveloper tot medewerker in een kwekerij. Een ander deel was nog aan het studeren. Alle oud-deelnemers gaven aan veel baat gehad te hebben van hun periode bij De Windroos. Het gaf ze een doel en structuur na een moeilijke periode. Ze kregen weer hoop op de toekomst. Een aantal dacht dat ze zonder De Windroos weer ontregeld waren geraakt of niet zo ver waren gekomen als nu het geval is. Ook de deelnemers die vroegtijdig het traject bij De Windroos hadden onderbroken, gaven aan dat het voor hen een keerpunt is geweest in hun leven.

‘Zonder De Windroos had ik er veel langer over had gedaan om mijn leven weer op de rails te krijgen’

Oud-deelnemer tijdens het onderzoek

‘Zonder De Windroos zou ik kapotgegaan zijn aan mijn eigen prestatiedruk’

Oud-deelnemer tijdens het onderzoek

3.3. Strategisch Plan 2017-2020

De drie belangrijkste strategische keuzes van ons in 2017 opgestelde strategisch plan 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;
- Groeiambitie.

Begeleid Leren

Begeleid Leren is als term en als methodiek in de periode 2017-2020 volledig ingeburgerd geraakt bij De Windroos en haar netwerk. De Windroos was in 2020 uitgenodigd om een aantal workshops te geven op de 1st World Conference Supported Education, maar deze is vanwege de coronamaatregelen opgeschort.

De term Begeleid Leren maakt inzichtelijk wat onze focus en onze methodiek is, maar heeft ook een keerzijde. Gemeentes leken soms te denken dat De Windroos reguliere huiswerkbegeleiding biedt. Maar net zoals jobcoaches vanuit de ggz mensen met een psychische aandoening begeleiden richting werk, zo begeleidt De Windroos haar deelnemers om onderwijsparticipatie mogelijk te maken. Hierdoor komen de deelnemers weer in hun kracht en behalen ze ook nog eens certificaten en diploma's, wat hun kansen op de arbeidsmarkt vergroot.

Focus op de grote stad

Het aantal deelnemers dat afkomstig is uit de grote steden (Amsterdam, Leiden, Den Haag, Haarlem) nam in de periode 2017-2020 toe van 60 naar 68%, maar toch bleek groei in grote steden zo makkelijk nog niet. De Windroos zag zich geconfronteerd met budgetplafonds en een trend bij de grotere gemeentes om met minder (en dus generalistische) organisaties samen te werken. In 2020 kwam 44% van de deelnemers uit Amsterdam, 23% uit Leiden en 1 % uit Haarlem. De overige 32 procent was afkomstig uit kleinere gemeentes.

Groeiambitie

In het kader van de groeiambitie zijn in de periode 2017-2020 veel acties gericht geweest op het vergroten van onze naamsbekendheid, zoals artikelen in vakbladen en mailings naar ggz en scholen. De totale omzet is in de periode 2017 -2020 gestegen met 5%. Dit is weliswaar groei, maar minder dan we voor ogen hadden.

Financieel resultaat

De omzet was met 837K net iets hoger dan het gemiddelde van de afgelopen vier jaar, waarin de omzet steeds tussen de 775K en de 800K lag. Het jaar 2020 sloten we af met een positief resultaat van 1.629 euro. We hebben geen gebruik hoeven maken van noodregelingen in het kader van Covid-19. Verdere informatie over de financiële situatie is terug te vinden in de Jaarrekening 2020.

3.4. Pijl op de Toekomst 2021-2022



In 2020 is gewerkt aan het formuleren van een nieuw strategisch kader, dat de titel “Pijl op de Toekomst” heeft gekregen. We gaan hierbij uit van een twee-jaren-perspectief. De huidige context is erg complex en er zijn veel onzekerheden, zoals de uitkomst van aanbestedingen en het verdere verloop van de coronapandemie. In “Pijl op de Toekomst” gaan we in op de maatschappelijke urgentie en de drijfveren van De Windroos (WHY). Vervolgens formuleren we speerpunten voor de komende jaren (HOW) en de hieraan gekoppelde doelstellingen (WHAT). Hieronder volgt een samenvatting.

WHY

Er zijn veel jongvolwassenen met psychische problemen en dit aantal neemt toe. De psychische problemen hebben een negatieve invloed op hun studieproces, hun toekomstperspectief en de zorgconsumptie. De Windroos heeft hier met haar Begeleid Leren-aanbod een antwoord op en heeft de afgelopen jaren al meer dan duizend (jong)volwassenen weer op weg geholpen. Door het versterken van eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie levert De Windroos een bijdrage aan preventie en “de beweging naar voren”. Er is veel bevlogenheid bij medewerkers en deelnemers. De Windroos wil haar expertise voor nog veel meer mensen beschikbaar stellen.

WHAT & HOW:

De vier speerpunten in "Pijl op de Toekomst" zijn:

- ***Groei van de organisatie***

De afgelopen jaren heeft De Windroos zich gericht op de toename van het aantal deelnemers door te werken aan een grotere naamsbekendheid. Dit heeft geleid tot een stabiele instroom van deelnemers, maar niet tot een structurele schaalvergroting. De komende jaren willen we inzetten op groei, door de begeleiding dichter bij onze deelnemers te organiseren. Door het openen van een derde locatie kunnen we tevens een nieuwe regio ontsluiten. Ook willen we locatie Amstelveen verhuizen naar een meer centraal gelegen plek. Daarnaast breiden we ons aanbod uit door in te spelen op de behoefte aan kortdurende en laagdrempelige interventies, zowel op locatie als ambulant. De onlinedienstverlening, ontwikkeld tijdens de coronasluiting, blijft onderdeel van het aanbod.

- ***Samenwerking***

De komende jaren worden de huidige samenwerkingsverbanden uitgebreid om samen een integrale aanpak te bewerkstelligen. Een voorbeeld hiervan is het ontwikkelen van gecombineerde leer-werktrajecten, waarbij de Windroos-expertise op het gebied van Begeleid Leren verbonden wordt aan de expertise van andere organisaties op het gebied van het begeleiden naar werk, zoals Roads en HVO Querido.

- ***Verminderen van administratieve druk***

Afgelopen jaar heeft De Windroos gewerkt aan het uitgangspunt "less is more" met betrekking tot het kwaliteitssysteem. Protocollen en procesbeschrijvingen zijn geschrapt of samengevoegd. De administratieve druk is echter nog steeds hoog. De Windroos heeft een scala aan overeenkomsten, richtlijnen en procedures, zowel op organisatorisch gebied als in de begeleiding van de deelnemers. Deze administratieve druk willen we verlagen, zodat de professionals meer tijd beschikbaar hebben voor de begeleiding van deelnemers.

- ***Financieel evenwicht***

In een aantal gemeentes moet voor de komende periode opnieuw aanbesteed worden. Hier liggen kansen maar ook risico's, vooral op het gebied van tariefstelling. We anticiperen hierop door te sturen op de kostprijs van De Windroos door het creëren van een groter volume (meer locaties, uitbreiding van het aanbod met kortere trajecten en cursussen) en door in te zetten op een meer integrale samenwerking.

4. Kwaliteit

4.1. Kwaliteit in coronatijd

Het lukte ons om tijdens de eerste lockdown van de één op de andere dag te kantelen naar een online werkwijze. Dit was mede mogelijk door alle verbeteringen die we de afgelopen jaren met elkaar gerealiseerd hebben, zoals de invoering van een online cliëntendossier en boekhoudprogramma. De meeste processen konden met beperkte aanpassingen doorgang vinden. Met name het contact en de onderlinge afstemming verliepen anders: via de online community in Slack, mailen, bellen en beeldbellen. Toen de eerste weken voorbij waren, zijn we gaan kijken naar de hele kwaliteitscyclus. We hebben risico's in kaart gebracht, zoals bijvoorbeeld de privacyregels in relatie tot beeldbellen, en we hebben hier aanvullende afspraken over gemaakt. Ook werd een enquête afgenomen onder medewerkers en deelnemers over hun bevindingen, waar vervolgens weer aanpassingen in de begeleiding uit voortgekomen zijn.

4.2. Tevredenheid van de deelnemers

De Windroos laat elke twee jaar een deelnemerstevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De laatste keer was in 2019. De uitslag staat uitgebreid beschreven in het jaarverslag van 2019. De algemene score was een 8,3.

In 2020 hebben we vlak na de lockdown een extra enquête gehouden om te achterhalen wat de ervaringen, wensen en ideeën van de deelnemers waren ten aanzien van de 'begeleiding op afstand'. Conclusies en aanbevelingen waren:

- Een gemiddeld rapportcijfer van een 8,1. Slack en mobiel bellen werden als de meest bruikbare manieren van communicatie gezien;
- In algehele zin viel op dat er vooral behoefte was aan sociaal contact;
- Het hanteren van de vaste Windroos-tijden bleek een succesfactor;
- Deelnemers opperden veel ideeën voor workshops en andere activiteiten, bijvoorbeeld yoga, mindfulness, studievaardigheden, studiekeuze, maatschappelijke actualiteiten, omgaan met faalangst;
- Ruim 50% gaf aan van plan te zijn om gebruik te blijven maken van Slack na heropening van de locaties als aanvulling op de begeleiding op locatie.

Naar aanleiding van deze enquête organiseerden we verschillende workshops en activiteiten via Slack, zoals yoga, kunstles, een workshopserie Veerkracht en Zelfvertrouwen, een kerstquiz en een spelletjesmiddag. De belangstelling hiervoor nam af, zodra de locaties weer open waren.

4.3. Medewerkerstevredenheid

Eind 2020 werd het tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Effactory. Het gemiddelde rapportcijfer met betrekking tot de tevredenheid was een 7,5. Een aantal thema's scoorden aanzienlijk beter dan bij het vorige onderzoek, zoals de onderlinge samenwerking, de taakverdeling en het gezamenlijk vormgeven van strategie en beleid. Toch lag de totale tevredenheid lager dan de 8,3 van de vorige keer. Verbeterpunten constateerden we op het gebied van ontwikkeling, waardering en werkdruk. Beide teams hebben een plan van aanpak gemaakt. Deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling nemen hier een prominente plek in en gaan veel aandacht krijgen in 2021.

4.4. Klachten en incidenten

Het was een jaar zonder formele klachten. Er zijn 12 meldingen van incidenten geregistreerd, gelijk verdeeld over beide locaties. De helft van de meldingen betrof zorgen van begeleiders vanwege de toename van psychiatrische symptomen bij verschillende deelnemers (onrust, suicidaliteit, drugsgebruik). Vaak volgde overleg met de ggz. Bij een aantal incidenten speelden spanningen tussen deelnemers onderling, die met tussenkomst van de begeleiders goed opgelost werden.

4.6. HKZ

Tijdens de controle-audit voor de HKZ GGZ werden geen afwijkingen geconstateerd. De auditor benoemde wel twee verbeterpunten om het aankomende jaar aan te werken. De doelstellingen voor de ambulante trajecten konden meer in lijn gebracht worden met de missie en visie van De Windroos. Daarnaast werden we gewezen op het Toetsingskader "inzet van Ehealth door zorgaanbieders" van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



‘De organisatie is op dezelfde voet verdergegaan, heeft ingestoken op “less is more”, wat heeft geleid tot een efficiënt ingericht kwaliteitsmanagementsysteem, bundeling van documenten en gebruik van hyperlinks. Daarnaast is het risicodenken en continue verbeteren goed ingebed in de systematiek van de organisatie. De twee verbeterpunten moeten gezien worden als de puntjes op de i. Complimenten!’ Auditor van Tüv

4.7. Het kwaliteitssysteem

De Windroos gebruikt het kwaliteitssysteem om de organisatie te sturen en te verbeteren. Klachten en incidenten worden zorgvuldig afgehandeld en geregistreerd en een aantal onderzoeken wordt volgens een vaste frequentie uitgevoerd, zoals de tweejaarlijkse tevredenheidsonderzoeken. Ook is er een meerjarenprogramma voor het uitvoeren van interne audits. 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. De kwaliteitscommissie heeft zich dit jaar ingezet om het kwaliteitssysteem overzichtelijker te maken, wat ook één van de adviezen was vanuit de HKZ-audit van vorig jaar (Less is More). Een voorbeeld hiervan is dat alle losse protocollen op het gebied van personeel en Arbo zijn samengevoegd tot één Personeelshandboek.

Ook in relatie tot de veranderingen die we invoerden met betrekking tot de voorkoming van verspreiding van Covid-19 maakten we gebruik van het kwaliteitssysteem. De onverwachte sluiting van de locaties dwong De Windroos bijvoorbeeld tot acute veranderingen, maar zo snel als het mogelijk was, werd een risico-inventarisatie gemaakt ten aanzien van het online werken. Dit leidde vervolgens weer tot aanscherpingen in het beleid, zoals de keuze voor bepaalde programma's om de privacy van cliëntgegevens te waarborgen.

Op naar 2021

Met de kaders van "Pijl op de Toekomst" in gedachten gaan we in 2021 door met de ontwikkeling van De Windroos. Er is veel onzeker en we moeten ons een weg vinden in een veranderend zorglandschap. Zo zal een groot van ons ambulante werk overgedragen worden aan de Buurteams Amsterdam. We dragen ons steentje bij aan de veranderingen en blijven denken in mogelijkheden. Er staan dan ook alweer heel interessante dingen op de agenda. We zoeken een andere ruimte in plaats van locatie Amstelveen. We gaan een maatschappelijke businesscase opstellen om aan te tonen dat de kosten van De Windroos zichzelf op termijn terugverdienen. We gaan ons aanbod uitbreiden met nieuwe modules als aanvulling op het ICDL. En last but not least: We doen vanaf september 2021 mee aan wetenschappelijk onderzoek op het gebied van Begeleid Leren ("verkennen en kiezen van een studie"). Maar het belangrijkste blijven natuurlijk onze talentvolle deelnemers en het opstapje dat wij ze mogen geven!