

omgaan met groei



Gegevens van Ook Begeleiding

Kamer van Koophandel:	Stichting OOK Begeleiding Nr. 54547199
Directeur:	Henny van der Pol-Spierings
Raad van Toezicht:	Ron Werkman Frank Verbeek Linda Vorstenbosch
Gevestigd:	Van Almondestraat 31 5666 GC Geldrop
Bezoekadres:	Nieuwendijk 13 5664 HA Geldrop
Telefoonnummer:	040 2857868
Internet:	www.ookbegeleiding.nl www.autisme-centrum.nl
Email:	info@ookbegeleiding.nl

Inleiding

Met dit jaarverslag informeren we u over de activiteiten en behaalde prestaties van OOK Begeleiding in 2015. De documenten Zorgvisie 2011-2015 en Beleidsplan Stichting OOK Begeleiding 2013-2015 zijn hiervoor een belangrijke basis geweest.

In 2015 is OOK Begeleiding sterk gegroeid in een turbulente omgeving. Wat dit betekent voor onze cliënten, de medewerkers en de organisatie kunt u in dit verslag lezen.

De jaarrekening 2015 is samen met dit jaarverslag 2015 gedeponereerd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, zoals gesteld in de Wet Toelating Zorg Instellingen (WTZI).

Vanaf 1 januari 2015 zijn er eisen gesteld aan de maatschappelijke verantwoording op het gebied van jeugdhulpverlening. In dit jaarverslag wordt ingegaan op deze eisen.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van dit verslag. Indien u vragen heeft, kun u contact met mij opnemen.

Henny van der Pol-Spierings
Directeur
april 2016

Hoofdstuk 1

OOK Begeleiding, waar staan ze voor, wat doen ze?

Missie:

Op het gebied van Autisme en aanverwante stoornissen, zo breed mogelijk, compleet mogelijk en op de cliënt afgestemde zorg bieden. Vanuit kennis, professionaliteit en innovatie. Gericht op (het bereiken van) een zo groot mogelijk mate van welzijn, autonomie, regie over het eigen leven en levensvreugde voor de cliënt. Uitgaande van gelijkwaardigheid, respect en integriteit.

De kernwaarden van OOK begeleiding zijn:

- Respect, integriteit, openheid, eerlijkheid, gelijkwaardigheid, verantwoordelijkheid en positieve benadering.
- Holistisch en maatwerk: autisme heeft invloed op alle facetten van de ontwikkeling, dus een holistische benadering past daarbij, zo wordt begeleiding maatwerk.
- Ecologisch verantwoord en innovatief: gericht op succes op de lange termijn en in de begeleiding 'out of the box' denken om goed aan te sluiten bij ieder mens.

Doelstellingen:

- Informatie, kennis en vaardigheden op het gebied van en met betrekking tot autisme te vergaren, in de breedste zin van het woord. Om van hieruit te putten uit een zo breed mogelijk scala van begeleidingsmethoden en –programma's.
- Vanuit onze expertise stellen we ons ten doel een zo breed mogelijk spectrum aan zorg te kunnen bieden.
- We streven naar een zo groot mogelijke mate van welzijn, autonomie, regie over het eigen leven en levensvreugde van de cliënten.

Doelgroep:

- Mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS), in alle leeftijdscategorieën.
- Mensen in de directe omgeving van de persoon met ASS.
- Mensen die geholpen zijn met het aanbod van OOK Begeleiding, geen diagnose hebben in het ASS, maar bijvoorbeeld wel ADHD, ADD, borderline hebben.

Hoofdstuk 2

Wat zijn de doelen van OOK Begeleiding voor 2015, wat willen ze bereiken?

OOK Begeleiding is een organisatie met een missie. OOK Begeleiding is een organisatie met een missie die maar een ding wil: mensen die moeilijk aansluiting vinden in de maatschappij, tijdelijk of langdurig, ondersteunen. Zodat ze, zo veel als mogelijk is, kunnen bijdragen aan de maatschappij en zo gelukkig als mogelijk kunnen leven.

Dat is een mooi doel, maar wanneer ben je tevreden als organisatie? En wanneer ben je tevreden als maatschappij, als cliënt of als ouder van cliënt?

Daarvoor stelt een organisatie zich doelen, zoals OOK Begeleiding ze beschreven heeft in het beleidsplan.

In dit plan staan doelen beschreven die, om er op terug te kunnen kijken, gevat zijn in vier onderwerpen:

- 1) We houden cliënten en we krijgen nieuwe cliënten door een kwalitatief goed begeleidingsproces (maatwerk en innovatief). Daarnaast wil OOK begeleiding groeien door nieuwe vormen en methoden van begeleiding toe te passen, nieuwe doelgroepen binnen het Autisme Spectrum Stoornis te bereiken. Daarvoor is het van belang dat de professionaliteit van medewerkers hoog gehouden wordt door scholing, deelname aan studiedagen, lezen van boeken e.d.
- 2) We creëren een veilige werkplek voor medewerkers waarin ze zowel qua arbo-omstandigheden veilig zijn, qua arbeidsvoorwaarden veiligheid ervaren (cao) en qua open communicatie en betrokkenheid zich veilig voelen. Het is onze overtuiging dat pas dan de medewerkers ook open en betrokken zijn naar de cliënt.
- 3) We houden de kennis over de markt, de regelgeving up to date. We spelen actief en flexibel in op de veranderende omstandigheden in de markt van de ggz. We nemen een (pro) actieve rol in naar opdrachtgevers (o.a. gemeenten) ten aanzien van het aangaan en onderhouden van contacten in ons zorggebied.
- 4) We gaan contacten aan en onderhouden contacten met collega zorgaanbieders en doorverwijzers. Dit om goed af te stemmen op de collega zorgaanbieders waar een aanvullende vraag voor begeleiding/behandeling is gesteld door cliënt. En ook om daar waar de grenzen van de zorgcapaciteit in zicht komen en de grenzen niet op te heffen zijn, cliënten door te verwijzen naar collega organisaties.

En dat allemaal om bij te dragen aan een maatschappij waarin mensen die minder automatisch passen ook een plek kunnen krijgen, met waardering en met de hoop uiteindelijk weer zelf bij te kunnen dragen aan deze maatschappij.

Hoofdstuk 3

En wat heeft OOK Begeleiding in 2015 bereikt?

2015; het jaar van de transitie in de zorg! 1 januari, de plannen van de gemeenten zijn klaar, het budget is op papier overgeheveld; de versies 1.0 worden uitgerold. Het jaar waarin van vallen en opstaan naar staan en opvallen gegaan wordt. Het jaar waarin iedere gemeente het op zijn eigen manier doet. En hoe is dat voor OOK Begeleiding, met cliënten uit vele gemeenten? En de gemeenten in totaal als grote opdrachtgever?

2015; PGB-gelden gaan over naar de SVB bank om vandaar uit betaald te worden. Een plan dat op papier best aardig leek, bleek zoals we nu weten een kleine ramp te zijn. Betalingen bleven uit en gingen verkeerd. Begin 2015 kwam nog de volledige financiering vanuit PGB's, in de loop van 2015 zijn er veel cliënten over gegaan naar financiering door gemeenten. Eind 2015 kwam nog de helft van de financiering van PGB-gelden, dus vanuit de SVB bank.

Zoals het voorblad van het jaarplan al liet aanzien, dit is het onderwerp geweest in 2015 waar de meeste aandacht van het management naar toe is gegaan. En dat in een organisatie waar het hart ligt bij de cliënten en de aansluiting met de maatschappij.

Hoe is dat gegaan? Hieronder een terugblik op de doelen waarbij er in het eerste hoofdstuk ook veel aandacht zal zijn voor de gevolgen die de transitie en de verandering naar SVB bank gehad hebben.

3.1) OOK begeleiding houdt cliënten en krijgen nieuwe cliënten door kwalitatief goede zorg.

OOK Begeleiding is in 2015 sterk gegroeid, cliënten bleven in begeleiding wanneer dit nodig was. Daarnaast meldden veel nieuwe mensen zich aan. Zoals te zien is in de grafieken over aantallen cliënten in 2015 ten opzichte van de jaren ervoor is een sterke stijging zichtbaar.



Deze stijging wordt natuurlijk gevolgd door een stijging in medewerkers. Alhoewel erin hoofdstuk 3.2 meer inhoudelijk toegelicht gaat worden over medewerkers hier toch even een grafiek waarin de stijging ook zichtbaar wordt.



Kortom de organisatie is gegroeid.

De medewerkers hebben hard gewerkt om alle intakes op te pakken. Het management is druk geweest met het aannemen van nieuwe medewerkers. Terugkijkend is de organisatie heel tevreden over hoe ze inhoudelijk met deze groei is omgegaan.

De medewerkers bleken zo capabel en veerkrachtig te zijn dat de nieuwe cliënten en de nieuwe medewerker goed werden opgepakt, ingewerkt en begeleid. Een compliment aan het team.

Maar waar komt deze groei nu eigenlijk vandaan?

Ja, door kwalitatief goede zorg.

Bij de vraag in het cliënttevredenheidsonderzoek: 'Als goede vrienden vergelijkbare problematiek zouden hebben, zou je OOK Begeleiding aanraden?' is het antwoord ja. Op een schaal van 1 – 5 is het gemiddelde cijfer een 4,5.

Op de vraag: 'Is de begeleiding afgestemd op de zorgvraag' is het gemiddeld cijfer een 4,3 op een schaal van 1 tot 5.

Kortom: Cliënten en ouders zijn heel tevreden over de inhoud van de begeleiding. OOK Begeleiding kan dus rekenen op doorverwijzingen vanuit cliënten en ouders.

De groei is ook te verklaren door een hoge tevredenheid van de gemeente Geldrop, in het bijzonder het Plusteam van de gemeente Geldrop. Ze spreken zich openlijk uit over hun tevredenheid over de kwaliteit van de trajecten van OOK Begeleiding. Over hoe deze samenwerking is verlopen in 2015 kunt u meer lezen in hoofdstuk 3.3.

Het resultaat van deze goede samenwerking en onderlinge tevredenheid is dat er steeds meer cliënten woonachtig in de gemeente Geldrop in begeleiding komen van OOK. Dit zijn

niet allemaal mensen die een diagnose in het Autisme Spectrum Stoornis hebben. Het zijn ook vaak mensen met ADHD, ADD, borderline, vaak in combinatie met een goede tot boven gemiddelde intelligentie. Het gevolg van deze intensieve samenwerking met de gemeente is dus dat er een verbreding van de doelgroep komt binnen OOK Begeleiding.

Het doel was van de decentralisatie van de zorg richting gemeenten was minder doelgroepgerichte begeleiding maar oplossingen vinden vanuit lokale initiatieven. Zo werkt het in Geldrop. Goed nieuws voor de gemeente, en goed nieuws voor OOK Begeleiding. De doelgroep wordt breder. Wat de impact van deze verandering is op OOK Begeleiding is nog niet helder. De directie houdt er rekening mee dat de verbreding van de doelgroep op den duur verandering of aanpassing van OOK Begeleiding gaat betekenen maar vindt het te vroeg om daar nu al actief op te organiseren.

Een laatste en totaal andere oorzaak van de groei is er een die geheel buiten de invloedssfeer van OOK Begeleiding valt. Er is ook een groei door verandering in wet- en regelgeving. Zo is het 10-uurscriterium voor PGB komen te vervallen en werd het aanbieden van begeleiding via Zorg in Natura via gemeenten voor OOK Begeleiding mogelijk (voorheen had OOK Begeleiding geen toegang tot Zorg in Natura). Hierdoor werd zowel groei op woonbegeleiding als op ambulante begeleiding mogelijk.

Om deze groei te kunnen doormaken met weinig tot geen verlies van kwaliteit bleef OOK Begeleiding investeren in cursussen en symposia.

In het kader van kostenbesparing is het aantal gevolgde studiedagen en bezochte symposia lager dan voorgaande jaren, toch hebben de medewerkers van OOK Begeleiding deelgenomen aan 47 cursussen en symposia. Daarnaast hebben medewerkers BHV gevolgd. In 2016 zal er een medewerker starten met een Post Hbo-opleiding.

Het kennisniveau bij de medewerkers is ook hoog omdat medewerkers zich aangemoedigd voelen door de organisatie om te scholen en te ontwikkelen. Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2015 blijkt dat 90% van de ondervraagde medewerkers aan geeft dat de organisatie hem/haar aanmoedigt zich bij te scholen en te ontwikkelen, waarvan 36% zich zelfs zeer sterk aangemoedigd voelt. Een punt waar OOK Begeleiding trots op is.

Om kort te zijn; OOK Begeleiding is geslaagd in het houden van cliënten als begeleiding nog nodig is en ook het krijgen van nieuwe cliënten.

Echter, de gevolgen van de groei waren leidend in 2015.

OOK Begeleiding werkt snel, flexibel en op vraag. Dus, als een cliënt met een vraag voor begeleiding wil starten met het traject en er is vertrouwen dat de indicatie wordt afgegeven dan wordt het traject al opgestart. Mooi, snel en inhoudelijk heel wenselijk, echter de tijd tussen het starten van de begeleiding en de uitbetaling van de eerste rekening was in 2015 onoverbrugbaar lang. Door alle veranderingen met de PGB en bij de gemeenten werd de tijd tussen toezeggen van de indicatie en het afgeven van de indicatie steeds langer. Ook werd de tijd tussen het indienen van de rekening en de feitelijke betaling steeds ruimer. Hierdoor ontstond er in 2015 een tekort op de lopende rekening en een overschot op de balans.

Het management is druk doende geweest om dit probleem hanteerbaar te houden. Immers, het kan toch niet zo zijn dat je ten onder gaat aan je eigen succes! Nee, dat deed OOK Begeleiding ook niet, maar energie kostte dit wel. En het bracht inzichten en keuzes.

In 2015 is er een CFO (Chief Financial Officer) ingehuurd die samen met het management de financiële systemen zo heeft omgebouwd dat er eind 2015 betere stuurcijfers zijn. De CFO en het management hebben de gemeenten hierdoor kunnen informeren over de mogelijk problematiek die voort zou kunnen komen aan de hand van de contracteervoorwaarden. Dit is op advies van de gemeenten door OOK begeleiding neergelegd bij de virtuele overlegtafels. Het doel voor 2016 is om een aantal kritische proces-indicatoren in beeld te krijgen zodat het management kan koersen op gezonde groei vanuit proactief handelen.

Een vervelende maar wel noodzakelijke keuze is geweest dat begeleiding pas daadwerkelijke wordt geboden op het moment dat de indicatie is afgegeven. Een keuze die met grote spijt is gemaakt, maar vanuit de realiteit van de bedrijfsvoering niet anders kon.

3.2) Medewerkers ervaren een veilige werkplek op gebied van Arbo, arbeidsvoorwaarden en communicatie.

Het is de overtuiging van OOK Begeleiding dat pas wanneer een medewerker zich veilig en serieus genomen voelt, hij of zij de cliënt veiligheid kan bieden en bij hem of haar betrokken kan zijn.

Veilig voelen vraagt dat de werkomgeving ook zo is georganiseerd dat dit gevoel kan ontstaan.

Zo heeft OOK Begeleiding in 2015 voldaan aan alle arbo-eisen, er hebben ontruimingsoefeningen plaats gevonden en de Risico Inventarisaties zijn opgepakt. Hierbij zijn medewerkers opnieuw actief betrokken.

Ook is er, in 2015, met alle medewerkers een jaargesprek gevoerd en hebben er overlegvormen, zowel informerend als meninggevend, plaats gevonden.

Om te weten of medewerkers zich veilig voelen zijn er in het medewerkerstevredenheids-onderzoek in 2015 een aantal vragen hierover gesteld.

Het blijkt dat 81% van de ondervraagde medewerkers op de hoogte te zijn van de RI&E die uitgevoerd zijn. Medewerkers hebben dus informatie en zijn betrokken bij onderwerpen die voor veiligheid zorgen in de organisatie.

Ook wordt duidelijk dat er een grote tevredenheid is over de verschillende manieren van overleg binnen de organisatie. 76% van de ondervraagde medewerkers geeft aan tevreden te zijn over de verschillende manieren van overleg binnen de organisatie waarvan 14% zelfs zeer tevreden.

Voelden de medewerkers zich dan ook veilig om bijvoorbeeld feedback te geven, hun mening te geven? En voelden ze zich serieus genomen?

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn medewerkers ook hierop bevraagd. Op de vraag: 'Ik durf open en eerlijk te communiceren met mijn leidinggevende/A-begeleider' gaf 89% aan open en eerlijk te durven communiceren met zijn/haar leidinggevende waarvan 37% zelfs zeer open en eerlijk.

Op de vraag 'Ik heb het gevoel dat er naar mij wordt geluisterd' geeft 83% van de ondervraagden aan het gevoel te hebben dat er naar hem/haar wordt geluisterd waarvan 26% zelfs aangeeft dat er zeer goed geluisterd wordt.

Kortom, door het medewerkers te vragen krijg je een beeld over hoe veilig de communicatie is in de organisatie. Het antwoord is; de medewerkers voelen zich veilig tot zeer veilig.

Dit wordt ook zichtbaar in bijvoorbeeld het punt wat medewerkers inbrachten in de algemene personeelsvergadering, namelijk hoe blijft de identiteit van OOK bewaard in een groeiende organisatie. Aan de hand van dit punt organiseerde de directie een brainstormavond over dit onderwerp met een aantal medewerkers. Daarna ging de directie op zoek naar literatuur over dit onderwerp en vond het boek 'Verdraaide organisaties', wat meegenomen wordt als inspiratie voor 2016.

Hoe mooi is dat, wanneer medewerkers hun zorgen delen met directie en er een gesprek kan ontstaan over dit soort wezenlijke vragen. Natuurlijk is er op dit soort vragen en zorgen geen pasklaar antwoord, maar het gesprek is in volle gang.

We kunnen stellen dat OOK Begeleiding geslaagd is in haar doel om medewerkers een gevoel van veiligheid te laten ervaren op de drie benoemde gebieden. Op naar nieuwe uitdagingen als identiteitsbehoud tijdens de groei!

3.3 We hebben kennis van zaken over de markt en wet- en regelgeving, zijn flexibel ten opzichte van de veranderingen en we nemen een proactieve houding aan naar opdrachtgevers.

OOK Begeleiding is al voor 2015 contact gaan zoeken met de verschillende gemeenten (samenwerkende gemeenten) waar cliënten van OOK woonachtig zijn. Er werd meegedacht over beleid over begeleiding, er werden gegevens aangeleverd en er werden contractgesprekken gevoerd.

OOK ervoer hierin dat er soms weinig continuïteit was van gesprekspartners bij enkele gemeenten en merkte dat gemeenten nog erg zoekende zijn in beleid. De energie die het voor een kleine organisatie kost om aan de voorkant mee te denken bij zoveel verschillende gemeenten was te groot. OOK Begeleiding besloot in 2015 om in de gemeente Geldrop-Mierlo proactief mee te blijven denken en doen, en bij de andere omliggende gemeenten voorlopig een meer reactieve houding aan te nemen.

In Geldrop zijn de lijnen tussen het Plusteam van de gemeente en OOK Begeleiding kort; OOK wil graag gaan deelnemen de fysieke overlegtafel om de items van de kleine organisaties in beeld te brengen. Tot nu toe brengt OOK haar punten in via de virtuele overlegtafel.

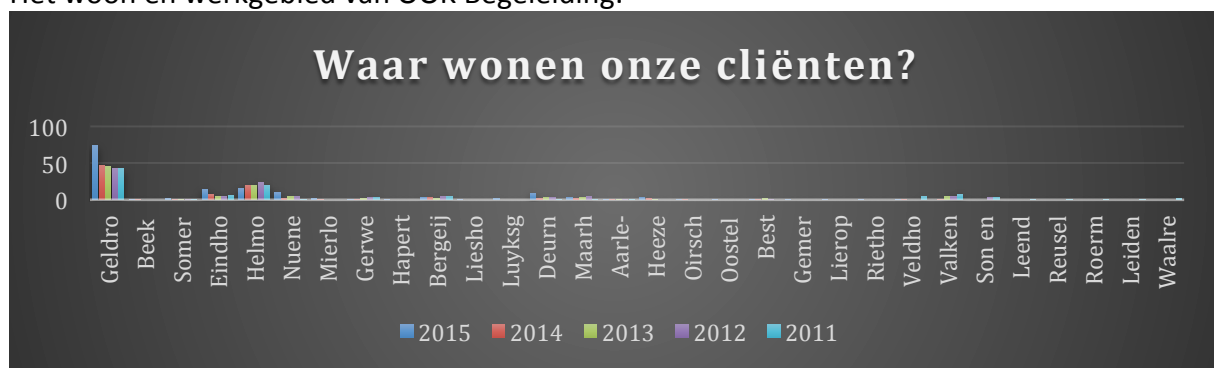
Een ander mooi voorbeeld van de goede samenwerking en onderlinge tevredenheid over de kwaliteit is, hoe cliënten doorverwezen worden. Voorheen gingen cliënten van de huisarts via een indicatie/gemeente op zoek naar een begeleidingsorganisatie. Eind 2015 bemerkte OOK Begeleiding dat steeds meer ondersteuners van huisartsen uit Geldrop rechtstreeks hen benaderen met een vraag. Er wordt inhoudelijk afgestemd tussen huisartspraktijk, client en OOK Begeleiding. Pas als blijkt dat OOK Begeleiding iets voor cliënt kan betekenen dan gaat de aanvraag bijna als hamerstuk naar het Plusteam. Dit een mooi voorbeeld van efficiënte en eenvoudige samenwerking. Een wijze die op het lijf van OOK Begeleiding geschreven staat.

De gemeente Geldrop en OOK Begeleiding werkten in 2015 ook samen in het woonproject 'De Bron'. Het Plusteam had 'De Bron', een vorm van woonbegeleiding, opgestart en liep op een gegeven moment er tegen aan dat ze specialistische vragen over nachtzorg en opvang van calamiteiten hadden, waar ze zelf geen antwoord op hadden. Ze vroegen aan OOK Begeleiding om dit project over te nemen. In nauwe samenwerking met de gemeente is dit project in een andere vorm gegoten door OOK Begeleiding. Een bewoner krijgt nu ambulante begeleiding vanuit OOK, twee bewoners zijn gestart met het begeleid wonen project.

Het gevolg is dus dat er in 2015 een relatieve verschuiving plaats vond van woonplaats van cliënten; steeds meer cliënten zijn momenteel woonachtig in Geldrop. Waar in 2014 nog 32% van de cliënten uit de gemeente Geldrop-Mierlo kwam, is dat in 2015 gestegen naar 51%.

En natuurlijk heeft er door de transitie een verschuiving plaats gevonden in verhoudingen in financiers. Waar OOK Begeleiding in 2014 nog geheel gefinancierd werd uit PGB's, is door de overheveling naar de gemeenten de verhouding tussen de financiers sterk gewijzigd. 51% van de cliënten heeft een PGB, van 47% van de cliënten wordt de begeleiding betaald vanuit de gemeenten en 2% van de cliënten betaalt de begeleiding zelf.

Het woon en werkgebied van OOK Begeleiding:



Het doel wat OOK Begeleiding zich stelde; kennis van wet- en regelgeving, flexibel en proactief ten opzichte van opdrachtgevers is in 2015 geslaagd. Het meest zichtbaar werd deze houding in gemeente Geldrop, wie weet wordt dit in de komende jaren ook zichtbaar in andere gemeenten.

3.4 OOK Begeleiding heeft een netwerk van collega organisaties waarmee efficiënt op cliëntniveau wordt samengewerkt en doorwezen wordt wanneer nodig.

OOK Begeleiding heeft als doelstelling om in een complementair aanbod te voorzien zodat cliënten met zo min mogelijk verschillende organisaties af te hoeven stemmen. Juist deze doelgroep is veelal minder goed in staat om overzicht te houden en af te stemmen tussen verschillende organisaties, hulpverleners en dergelijke. Vandaar dat voor dit uitgangspunt gekozen is.

In de praktijk is bij een heel aantal cliënten sprake van multiproblematiek. De cliënten vragen soms ook begeleiding of behandeling voor hun kinderen, of er is medicijngebruik nodig, of er is een vraag naar behandeling voor henzelf naast begeleiding vanuit OOK. OOK Begeleiding investeert in een complementair aanbod maar heeft dit soort expertise niet in de organisatie. Daarom vindt ze het belangrijk om te investeren in een goede samenwerking met collega organisaties. Zodat ze elkaar kennen en waarderen voor de specifieke kwaliteiten die beider organisaties hebben. Ook in 2015 heeft het management hierop geïnvesteerd door contacten te onderhouden. En opnieuw verliepen de samenwerkingen soepel, wat erg ondersteunend gewerkt heeft voor cliënten en hun begeleidingsvraag.

OOK Begeleiding heeft in 2015 bij te complexe vragen of vragen die buiten het werkgebied van hen liggen expertise en ondersteuning gevraagd van andere partijen. Zo is onder andere samen gewerkt met Psychologenpraktijk 'Isibis' uit Bladel en pedagogisch centrum 'Den Hoef' uit Lierop. Ook werd er samen gewerkt met een psychiater van 'OPSY' uit Eindhoven.

In 2015 kwam ASTA Deurne bij OOK Begeleiding met de vraag of zij mogelijk activiteiten zouden kunnen verzorgen voor hun bewoners binnen de gelden van de Zorg Zwaarte Pakketten (ZZPs) van de woonbegeleiding. Terwijl de directie de mensen van ASTA rondleidde door het pand van OOK Begeleiding maakt een ander de offerte voor het activiteitenaanbod. ASTA was onder de indruk van deze snelheid en van de eenvoud ervan. Ook de visie op zorg van beide organisaties sloot sterk aan op elkaar. Een week later startte OOK Begeleiding met het verzorgen van activiteiten voor ASTA.

OOK Begeleiding is trots op het proces van tot elkaar komen en ASTA is tevreden over de inhoud van het werk. Deze efficiënte en eenvoudige werkwijze waarbij de aandacht blijft liggen op de inhoud is een werkwijze die OOK Begeleiding in de toekomst graag in nieuwe samenwerkingen wil laten zien.

Samenwerken in de digitale wereld vraagt om innovatie. Zo is OOK begeleiding in 2015 een proefproject geweest van het bedrijf 'Commit'. Zij hebben een veilige omgeving gemaakt waarin samenwerkingspartners rondom een cliënt met elkaar kunnen afstemmen. De cliënt kan ook onderdeel zijn van de groep. Hierdoor kan communicatie snel en veilig. OOK is enthousiast over dit product.

Samenvattend kan over het vierde en laatste onderwerp gesteld worden dat OOK Begeleiding de doelen genoemd zijn behaald heeft. De resultaten zijn een direct voordeel geweest voor huidige en nieuwe cliënten. Op naar meer samenwerkingen zoals ASTA.

Hoofdstuk 4

Wat nog interessant is om te weten over OOK en wat nog niet aan de orde is gekomen.

Het aanbod:

OOK Begeleiding heeft in 2015 gewerkt aan nieuw aanbod van begeleidingsvormen in het kader van samenwerkingen, ook in het kader van het verbreden van de complementaire zorg.

Zo heeft OOK Begeleiding het project 'De Bron' in samenwerking met het Plusteam van gemeente Geldrop in een andere vorm gegoten en is OOK Begeleiding de activiteiten bij het woonproject ASTA Deurne gaan uitvoeren.

Daarnaast heeft OOK Begeleiding haar eigen aanbod op gebied van dagbesteding verbreed. In april 2015 opende de eerste locatie van Lijn 64, een aparte stichting opgezet op initiatief van OOK Begeleiding. Met Lijn64 heeft OOK Begeleiding haar aanbod op het gebied van dagbesteding op de kaart gezet. De visie en organisatie van deze twee stichtingen zijn gelijk waardoor het een complementaire aanbod binnen één organisatie kan zijn voor cliënten. Bij Lijn64 kunnen cliënten binnen hun kunnen een bijdrage leveren aan de maatschappij, afgestemd op hun kunnen.

De start van dit project is gemaakt in 2015, in 2016 en verder zal OOK Begeleiding zich gaan richten op verder uitbouw en stabilisering van Lijn64.

Klachten

In 2015 zijn er geen klachten ingediend. Aan de ene kant is dat goed nieuws want cliënten en ouders zijn tevreden, aan de andere kant is het een gemiste kans want van klachten kun je leren. Gelukkig heeft de directie van OOK Begeleiding korte lijnen met cliënten en ouders. Er hebben gesprekken plaats gevonden met ouderen en cliënten, ook over zaken waar ontevredenheid was. Deze punten zijn door de directie en begeleiders naar tevredenheid van ouders en cliënten opgepakt en verbeterd. Mochten zich toch klachten voordoen dan maakt OOK Begeleiding gebruik van de klachtencommissie van 'Dichterbij' uit Horst.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht die allen onbezoldigd ten dienste staan van OOK Begeleiding, vergaderen drie tot vier keer per jaar. Op de agenda staan telkens voortgang financiën, voortgang in de praktijk en actuele zaken. Daarnaast zijn de kritische processen als audits, tevredenheidsonderzoeken, directiebeoordeling en jaarverslag vaste agendaonderwerpen. In 2015 namen twee leden van de Raad van Bestuur afscheid door veranderingen in de privé-situatie. In 2015 is gezocht naar twee nieuwe leden, zij zullen waarschijnlijk in 2016 geïnstalleerd worden.

De leden van de Raad van Toezicht bekleden naast deze functie geen nevenfuncties in zorg of welzijn waardoor er sprake zou kunnen zijn van belangenverstrengeling. De directie heeft wel een onbezoldigde nevenfunctie, ze is voorzitter van Stichting Ouder Kind Centrum in Helmond.

Medezeggenschap, cliënten en ouders

Medezeggenschap is goed en medezeggenschap is nodig. Maar medezeggenschap vragen van cliënten en ouders die zelf net, of niet meer hun eigen woon- en leefsituatie in de hand houden is een vraag stellen die leidt tot nog meer overvraging. Deze vraag wordt dus ook niet gesteld.

Maar hoe borgt OOK Begeleiding dan de medezeggenschap van cliënten en ouders? Door in de eerste plaats een open communicatie te hebben waar geluisterd wordt naar inspraak en ideeën. Zo heeft OOK Begeleiding op vraag van cliënten en ouders indertijd de naschoolse opvang opgezet en is OOK Begeleiding in 2015 gestart met een derde logeerweekend per maand.

Daarnaast is een ouder van een cliënt lid van de Raad van Toezicht, er is een cliënt-vertrouwenspersoon en er vindt om het jaar een uitgebreid en persoonlijk cliënttevredenheidsonderzoek plaats.

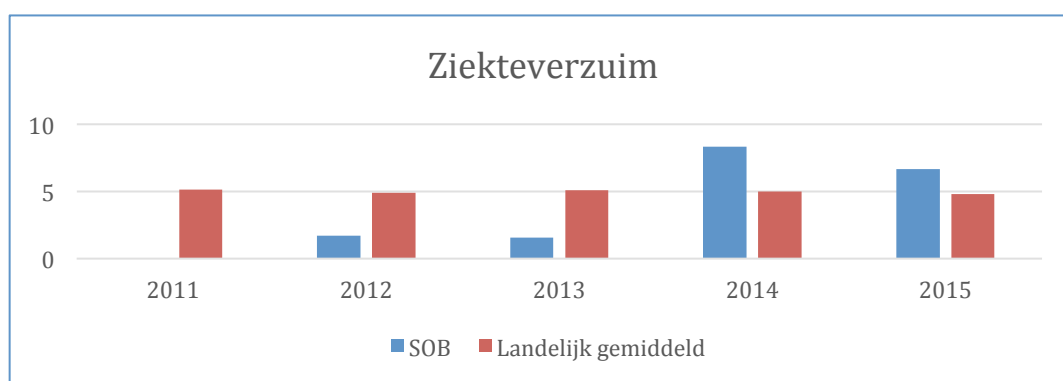
Verzuim van medewerkers

In 2015 zijn twee medewerkers (opnieuw) moeder geworden en één medewerker is vader geworden. Een groot geluk én het gaf een druk op de organisatie om de perioden van verlof op te vangen.

Daarnaast waren er een viertal medewerkers langdurig ziek. Dit is terug te zien in de verzuimcijfers.

Het grootste deel van dit langdurig verzuim hangt samen met de aard van het werk. Het werk is intensief en mensen lopen tegen zichzelf aan. Om uitval en ziekte te voorkomen werkte OOK Begeleiding ook in 2015 samen met praktijk 'Vive' (contextuele coaching en therapie), vinden er persoonlijke coachingsgesprekken plaats binnen OOK Begeleiding en is het team van woonbegeleiding speciaal getraind in samenwerken en omgaan met de doelgroep.

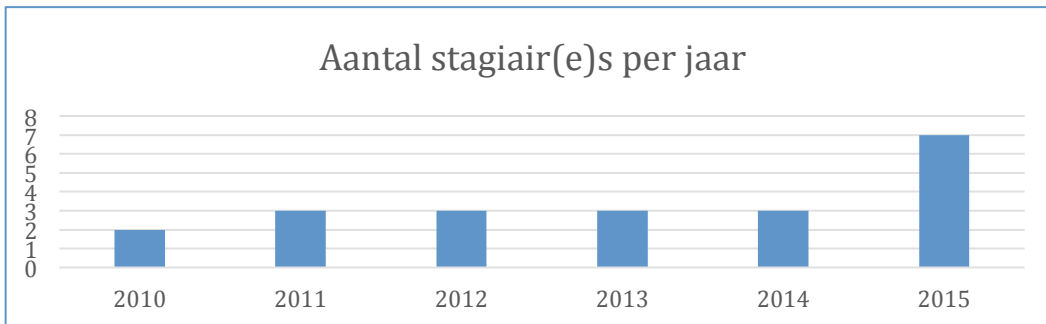
Inhoudelijk is OOK Begeleiding hier tevreden over, in 2015 kon dit echter het hoge ziekteverzuim niet voorkomen.



* SOB betekent Stichting OOK Begeleiding

Stages

OOK Begeleiding vindt leren belangrijk, waarover heeft u eerder in dit jaarverslag kunnen lezen. Dan is het natuurlijk evident dat stagiaires meer dan welkom zijn en dat er ook voor hen een leeromgeving wordt gecreëerd. In 2015 zijn er twee stagiaires aangenomen als begeleider.



Personeelsdag

Er is gesproken over medewerkers die zich veilig voelen, leren en ondersteund worden als het werk te persoonlijk of zwaar is. OOK Begeleiding toont haar betrokkenheid met de medewerkers ook door eens per jaar een personeelsdag en een kerstborrel te organiseren. Dit jaar is ervoor gekozen om de personeelsdag een nieuwe stijl te geven; een feestje in eigen huis. De parkeerplaats werd gevuld met springkussens, een bar en een BBQ en zo werd het een gezellige dag.



Jaarplanning

Om er voor te zorgen dat periodiek terugkerende acties op tijd onder de aandacht komen bij betreffende medewerkers of directie heeft het managementteam een jaarplanning opgezet. Zaken als BHV, tevredenheidsonderzoeken, audits en personeelsvergaderingen staan erop genoemd. De officemanager is degene die deze planning in beheer heeft en zorg draagt dat ieder op tijd op de hoogte is. Dit instrument is ingeburgerd en werkt volgens ieders tevredenheid.

Ondersteunende processen

Vanuit het Ministerie was de vraag aan zorgorganisaties om in 2015 aansluiting te maken bij VECOZO, een administratief systeem waarin indicaties vermeld staan en facturatie en betalingen stroomlijnt. Echter het is de gemeenten niet gelukt om in 2015 dit systeem te vullen waardoor aansluiting van uit de zorgorganisatie mogelijk zou worden. Dit staat op de actielijst voor 2016 bij OOK.

Sponsoring maatschappelijke doelen

OOK Begeleiding is een organisatie die al haar middelen inzet om de cliënten van kwalitatief goede begeleiding te voorzien. Zo wordt er zo min mogelijk geïnvesteerd in overhead en luxe materialen. Daarnaast was het voor de organisatie, zoals geschreven, al moeilijk genoeg om financieel goed om te gaan met de middelen. Er zijn dan ook in 2015 geen middelen vrijgemaakt voor externe sponsoring.

OOK begeleiding draagt wel veel bij aan maatschappelijke thema's door activiteiten te doen en bijdrage te leveren door inzet van cliënten en medewerkers.

Zo ruimen cliënten en begeleiders van de dagbesteding periodiek afval op in het bos en koken zij voor alleenstaanden en ouderen in de wijk 'Oranjeveld'.

Medewerkers en directie geven met regelmaat openbare en gratis lezingen over onderwerpen rondom autisme.

Tijdens de autismeweek organiseert OOK begeleiding allerlei activiteiten voor burgers uit Geldrop en omgeving.

En het open spreekuur bij Ouder Kind Centrum in Helmond wordt mogelijk gemaakt en bemand door OOK begeleiding.

Daarnaast heeft OOK begeleiding een heel aantal medewerkers in dienst die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Over diagnoses en dergelijke is niets in dossiers vastgelegd, maar zeker vier medewerkers van OOK Begeleiding hebben zelf een psychische diagnose, chronische lichamelijke beperking of een WIA-status toegekend door UWV.

Hoofdstuk 5

OOK Begeleiding, 2016 en verder.

OOK Begeleiding zal zich in 2016 opnieuw inzetten om kwalitatief goede zorg te bieden, met lerende en betrokken medewerkers in een efficiënte en eenvoudige organisatie.

Concreet worden er in dit jaarverslag al een aantal punten genoemd. Hier een opsomming:

- Huidige mate en tevredenheid in de samenwerking met Plusteam en huisartsondersteuners behouden.
- Investeren in nieuwe samenwerkingen met kleinschalige organisaties en opdrachtgevers binnen Geldrop of daarbuiten.
- Opleidingen en kennisvergroting bij medewerkers blijven stimuleren.
- Gesprek met medewerkers voortzetten over groei en behoud van identiteit.
- Doorgaan met doelgroepverbreding in Geldrop en onderzoeken of dit consequenties heeft voor huidige organisatie.
- Onderzoeken of OOK Begeleiding een rol kan spelen in het betrekken van kleine organisaties bij gemeente Geldrop.
- Aanbod binnen Lijn64 mee helpen versterken en organisatie mee helpen in de continuïteit.
- Aansluiting met VECOZO maken wanneer gemeenten dit systeem gevuld hebben.
- Contractvoorwaarden meer passend krijgen bij aanbod van OOK Begeleiding.
- Kritische proces indicatoren samen met CFO uitwerken zodat OOK Begeleiding gezond kan blijven groeien.

Hiernaast zal er in 2016:

- Opnieuw een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.
- Aandacht zijn voor verschuiven van taken en verantwoordelijkheden binnen het management. De locatiemanager kwaliteitcoördinator gaat met sabbatical in het voorjaar van 2016, hierdoor is het nodig om tijdelijk taken te verschuiven. In het kader van verantwoordelijk meer delen is dit een goede oefening naar meer verantwoording bij de A-begeleiders en de teams.

Interessant is te vermelden dat de organisatie zich heeft laten inspireren door twee boeken die zowel op pedagogisch vlak als op het gebied van beleid richting gaan geven. Het gaat om de boeken 'Verdraaide organisaties' van Wouter Hart en 'Nieuwe autoriteit' van Haim Omer.

Op naar weer een inspirerend jaar waarin OOK Begeleiding gezond kan groeien!