

organiseren van groei



Gegevens van stichting OOK Begeleiding

Kamer van Koophandel: Stichting OOK Begeleiding
Nr. 54547199

Directeur: Henny van der Pol-Spierings

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

Inhoud

Inleiding	4
Over de organisatie	5
Missie en kernwaarden.....	5
Doelstellingen	5
Doelgroep:	5
Geschiedenis en werkgebied	6
Organisatiestructuur en besturing van de organisatie	6
Kwaliteitsmanagement en –certificaat	6
Ondernemingsraad	7
Governance en nevenfuncties directeur	7
Samenstelling raad van toezicht	7
Doelen en bijzonderheden in 2016.....	8
Organisatie.....	8
Personeel	9
Primair proces.....	9
Ondersteunende diensten	11
Cliënten, tevredenheid en medezeggenschap.....	11
Risicoparagraaf en financiële paragraaf	11
Kerngegevens	13
Bijzondere gebeurtenissen	15
Terugblik en vooruitblik.....	16

Inleiding

Met dit jaarverslag informeren we u over de activiteiten en behaalde prestaties van Stichting OOK Begeleiding in 2016. In 2016 is Stichting OOK Begeleiding weer sterk gegroeid in een financieel onzekere omgeving. Wat dit betekent voor onze cliënten, de medewerkers en de organisatie kunt u in dit verslag lezen.

De jaarrekening 2016 is samen met dit jaarverslag 2016 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 ook ingegaan op deze eisen.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van dit verslag. Indien u vragen heeft, nodig ik u uit om contact met mij op te nemen.

Henny van der Pol-Spierings, directeur

Mei 2017

Over de organisatie

Missie en kernwaarden

De missie van Stichting OOK Begeleiding is 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 Stichting 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

De doelstellingen zijn:

- 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:

De doelgroep van Stichting OOK Begeleiding bestaat uit mensen:

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

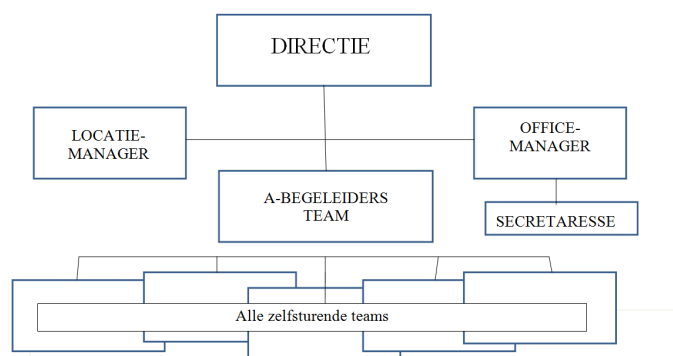
Geschiedenis en werkgebied

De voorlopers van Stichting OOK Begeleiding waren de ondernemingen van de directeur en de locatiemanager op het gebied van ondersteunende (in 2004 gestart) en activerende begeleiding (in 2005 gestart). Het eerste pand werd in 2009 betrokken. Er volgde snel een professionaliseringsslag die in 2011 resulteerde in het behalen van het HKZ-certificaat. In 2012 werden beide ondernemingen samengevoegd tot Stichting OOK Begeleiding. In 2013 werd het huidige pand aan de Nieuwendijk 13 te Geldrop, betrokken. Stichting OOK Begeleiding is gevestigd in Geldrop en heeft een regionale functie. De cliënten komen voornamelijk uit Geldrop, Eindhoven, Helmond, Mierlo, etc.

De groei van Stichting OOK Begeleiding werd gestimuleerd door de grote bevologenheid en passie van de directeur en de locatiemanager. Dit hebben zij weten door te geven aan het personeel dat in de loop van de jaren werd aangenomen. De begeleiders werden opgeleid om hen in de uitvoerende taken op te volgen. Bijzonder is dat Stichting OOK Begeleiding in de huidige omvang authentiek is kunnen blijven.

Organisatiestructuur en aansturing van de organisatie

Tot 2016 ondersteunde de directeur en locatiemanager zowel de A-begeleiders als alle andere begeleiders. Stichting OOK Begeleiding zit nu in een overgangsfase naar een situatie waarin zij de A-begeleiders ondersteunden en de A-begeleiders de overige medewerkers ondersteunen. Deze ondersteuning door de A-begeleiders heeft in 2016 zichtbaar en stevig vorm gekregen. De locatiemanager geeft leiding aan de administratie, dit is veranderd.



Stichting OOK Begeleiding is begonnen met het invoeren van zelfsturende teams maar een heldere teamindeling bleek minder vanzelfsprekend. Veel medewerkers zijn namelijk actief in diverse diensten van Stichting OOK Begeleiding en zouden dus deel uitmaken van diverse teams. OOK heeft hierop in 2016 minder gestuurd. Voor de 2^e helft van 2017 is hier meer aandacht voor gepland.

Kwaliteitsmanagement en –certificaat

Stichting OOK Begeleiding is in het bezit van het HKZ-certificaat en heeft in 2016 de externe audit wederom met succes doorstaan. Met het certificaat toont Stichting OOK Begeleiding aan dat zij voldoet aan wettelijk bepaalde (kwaliteits-)eisen. Stichting OOK Begeleiding heeft

geen afzonderlijke kwaliteitsmedewerkers, maar verwacht dat alle medewerkers hun werk met de grootst mogelijke kwaliteit leveren en ervoor zorgen dat risico's worden geminimaliseerd.

Ondernemingsraad

Een ondernemingsraad is verplicht vanaf 50 medewerkers. Gezien de groei van Stichting OOK Begeleiding zijn er in 2016 voorbereidingen getroffen om in 2017 een ondernemingsraad op te richten.

Governance en nevenfuncties directeur

De directeur van Stichting OOK Begeleiding bestuurt onder toezicht van de raad van toezicht. Ze is eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, beleidsvorming en beleidsuitvoering. De besluitvorming vindt in toenemende mate samen met de A-begeleiders plaats. Stichting OOK Begeleiding onderschrijft de Zorgbrede Governancecode (2010). Het salaris van de directeur valt ver onder de grens die gesteld is in de Wet Normering Topinkomens.

De directeur vervult één nevenfunctie, namelijk (onbezoldigd) voorzitter van Stichting Ouder & Kindcentrum Helmond.

Samenstelling raad van toezicht

De raad van toezicht bestaat uit Ron Werkman (voorzitter), Frank Verbeek en Linda Vorstenbosch. Er zijn twee vacatures waarvoor leden worden geworven, waarbij rekening wordt gehouden met de benodigde expertise gezien de steeds strenger wordende wet- en regelgeving op toezichthoudend gebied. In zijn algemeenheid controleert de raad van toezicht of Stichting OOK Begeleiding het beleid uitvoert en de financiën besteedt conform de gestelde doelen. Tijdens de vergaderingen zijn onder andere de directiebeoordeling, het jaarverslag en de jaarcijfers aan de orde geweest. De raad van toezicht spiegelt de directeur tevens op de zakelijke kant van Stichting OOK Begeleiding.

Doelen en bijzonderheden in 2016

Organisatie

De decentralisatie van de rijksfinanciën naar de gemeenten invloed gehad op de bedrijfsvoering van Stichting OOK Begeleiding betekend. Er moesten nieuwe processen en systemen worden ingericht voor de aanvraag van gelden, het verwerken van de beschikking en de verantwoording richting de gemeenten. De invoering van de nieuwe meldplicht Datalekken heeft ook aandacht gevraagd.

Nieuwe processen en systemen betekenden ook opnieuw overleg met een groot aantal gemeenten om tot nieuwe afspraken te komen en om er voor te zorgen dat beide partijen zich aan deze afspraken gingen houden. Gemeenten hanteerden langere betalingstermijnen dan overeengekomen, hetgeen grote problemen voor Stichting OOK Begeleiding veroorzaakte. Stichting OOK Begeleiding kon hierdoor een tijd niet aan alle betalingsverplichtingen voldoen. Met de inzet van een financieel expert is er voor een goed herstel gezorgd en staat Stichting OOK Begeleiding er financieel nu beter voor. Na intensief overleg met gemeenten en de daarop volgende kortere betalingstermijnen is het liquiditeitsprobleem van Stichting OOK Begeleiding voor het grootste probleem opgelost.

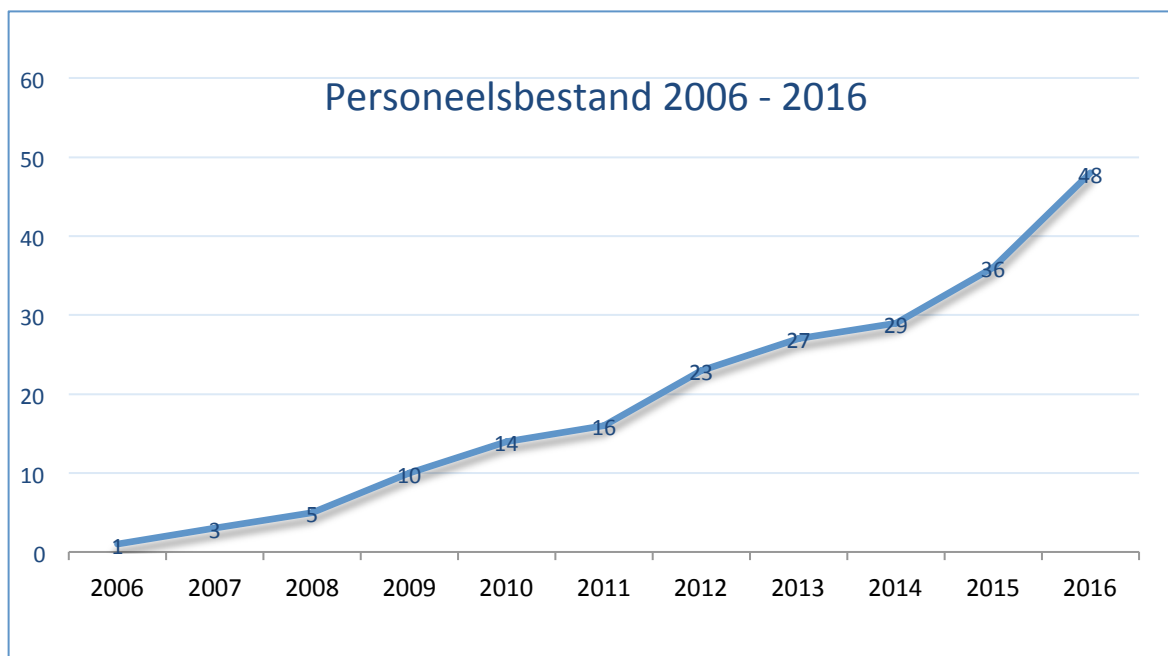
De visie van Stichting OOK Begeleiding was om nieuwe cliënten gelijk in zorg te nemen en de beschikking en financiën vervolgens te regelen. Om financieel stabiel en gezond te blijven is OOK genoodzaakt om hier anders mee om te gaan. Besloten is om pas met zorg te starten als er een beschikking is. Dit is naar alle betrokken partijen gecommuniceerd. Zodra de stabiliteit van Stichting OOK Begeleiding verder is toegenomen, met name financieel, kan worden overwogen hierop weer (beperkt) uitzonderingen te maken.

De hoogte van de door de gemeenten afgegeven indicatie blijkt regelmatig onvoldoende te zijn om te kunnen voldoen aan de zorgvraag van de cliënt. Gemeenten gaan er vanuit dat de uren die cliënten met een zwaardere problematiek nodig hebben gecompenseerd kunnen worden door uren van cliënten met een lichtere problematiek. Binnen de doelgroep van Stichting OOK Begeleiding werkt dit principe echter niet. Hierdoor is het voldoen aan de zorgvraag van cliënten vaak problematisch.

Toekomst: De financieel expert blijft Stichting OOK Begeleiding in 2017 ondersteunen. In 2017 richt Stichting OOK Begeleiding zich op het opzetten van betere financiële sturingsmechanismen, onder andere door op meer detailniveau te budgetteren en een debiteurenbeleid op te stellen. Er zal ook gemonitord worden of het haalbaar is om maximaal twee weken zorg vóór te financieren om het handelen zoals past bij de zorgvisie beter te kunnen uitvoeren.

Personeel

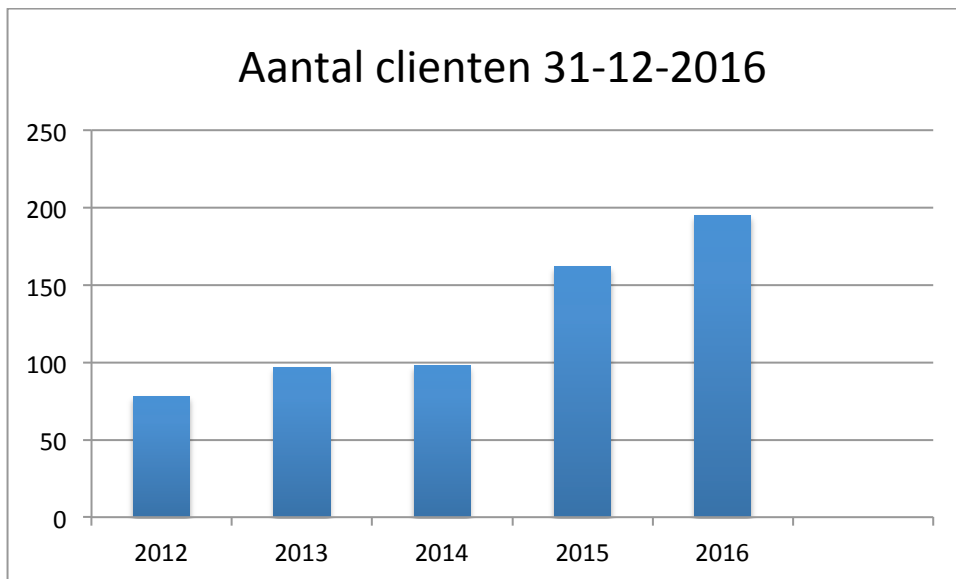
In 2016 is het personeelsbestand gegroeid van 36 naar 48 personen. Er zijn goede, hoog opgeleide mensen aangenomen die vanuit hun eigen vakgebied een impuls geven aan de professionalisering van de zorgverlening. Er werden 15 personeelsleden aangenomen en 3 personeelsleden stopten hun werk bij Stichting OOK Begeleiding.



Binnen de organisatie leeft de vraag hoe de identiteit van Stichting OOK Begeleiding kan worden vastgehouden. Er is voor gekozen om als leidraad de visie van Wouter Hart en Marius Buiting zoals beschreven in het boek 'Verdraaide organisaties: terug naar de bedoeling' te hanteren. Door binnen de organisatie duidelijk te hebben waar de focus op ligt, kan tijdens groei ook de identiteit worden vastgehouden. Er is in 2016 een avond georganiseerd voor het personeel waarbij veel aandacht is geweest voor de verhalen over het ontstaan, de visie en de kernwaarden van de organisatie. Dit werd erg gewaardeerd en was vooral van belang voor de mensen die recent in dienst gekomen zijn. Deze bijeenkomsten zullen vaker, indien er behoefte aan is, worden georganiseerd.

Primair proces

Het aantal cliënten groeide in 2015 met meer dan 50%. De groei in 2016 bedroeg zo'n 20%. Hiermee kwam het aantal cliënten eind december 2016 uit op 195.



In 2016 werd geconstateerd dat de doelgroep die instroomt is veranderd. Er wordt meer zorg in natura aangevraagd in plaats van een persoonsgebonden budget. Het primair proces wordt meer en meer uitgevoerd vanuit de visie van het boek 'De nieuwe autoriteit' van Haim Omer. Er is een pilot voor deze manier van werken van start gegaan op de interne woonafdeling. De begeleiders zijn hier erg enthousiast over.

Punt van aandacht zijn de grenzen van de zorg die Stichting OOK Begeleiding kan bieden. Voorheen pakte Stichting OOK Begeleiding de begeleiding vaak als enige aanbieder bij de cliënt op. Door het brede aanbod van Stichting OOK Begeleiding kon dit ook. Door de complexere wordende doelgroep is het niet altijd duidelijk wanneer zorg opgeschaald moet worden, wanneer er afgestemd moet worden of doorverwezen. Door deze ervaringen is Stichting OOK Begeleiding de sociale kaart actiever in beeld aan het brengen om snel te kunnen schakelen als er een doorverwijzing nodig is.

Er is in de keten samenwerking met een diverse partners. Een van die partners is Styx Automotive (arbeidstoeleiding en –integratie). De aansluiting van zorg naar werk krijgt met deze samenwerking een logisch vervolg en is momenteel interessant voor diverse cliënten van Stichting OOK Begeleiding. Er verschillen in de bedrijfsvoering tussen Stichting OOK Begeleiding naar Styx Automotive. Echter, de visie waar vanuit gewerkt wordt en bekendheid met elkaar maken de overgang eenvoudig. Vanuit de visie van Stichting OOK Begeleiding om in een sluitend aanbod te voorzien is dit een interessante kans. Door de samenwerking kunnen toekomstige cliënten bij Stichting OOK Begeleiding terecht die na een persoonlijke ontwikkeling ook werken als mogelijkheid hebben. Daarnaast kan Stichting OOK Begeleiding Styx ondersteunen in visie op mensen met een beperking.

De samenwerking met wooninitiatief ASTA in Deurne is gestabiliseerd in 2016. Stichting OOK Begeleiding verzorgt activiteiten voor de bewoners van de woonbegeleiding wat naar beider tevredenheid verloopt.

In 2016 is begonnen met het aftasten en onderzoeken van samenwerkingsmogelijkheden met Coach Duo in Zaltbommel. Naar verwachting zal in 2017 de oprichting van Autisme Centrum Bommelerwaard hieruit volgen.

Ondersteunende diensten

In 2016 is er gebruik gemaakt van de diensten van een financieel expert van CFO-centrum. Dit zal in 2017 worden gecontinueerd. Er is ook meer gebruik gemaakt van de inzet van Vyta, een organisatieadviesbureau. Het regelmatig inzetten van externe partijen is ook een vorm van professionalisering, anderen kijken met een frisse blik naar de bedrijfsvoering.

Cliënten, tevredenheid en medezeggenschap

In 2016 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiervoor zijn zowel bij een aantal cliënten als bij ouders van cliënten interviews afgenomen. De tevredenheid is ten opzichte van 2015 iets afgenomen, maar is nog steeds goed met een gemiddelde van 7,7. Uit onderzoek is gebleken dat door de snelle groei van de organisatie de communicatie en informatie soms niet optimaal verliepen. Tevens is de complexiteit van de casussen die Stichting OOK Begeleiding aanpakt sterk vergroot. Dit leidt inherent tot een druk op de algehele cliënt-tevredenheid

De tevredenheid over de begeleiders blijkt uiteen te lopen. Dit kan zijn doordat nieuwe medewerkers tijd nodig te hebben zich de visie en werkwijze van Stichting OOK Begeleiding eigen te maken. In enkele gevallen was er geen optimale match is tussen cliënt en medewerker.

De belastbaarheid van zowel de cliënten als de ouders is beperkt. Voor Stichting OOK Begeleiding betekent dit dat het niet lukt om medezeggenschap van cliënten vorm te geven door het instellen van een cliëntenraad. Om dit te compenseren is er voor gekozen om een uitgebreid cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren en cliënten (en hun ouders) periodiek een op een te vragen naar hun mening over de onderwerpen die hen direct aangaan. In 2017 zal verder gezocht worden naar een goede manier om dit aantoonbaar vast te leggen.

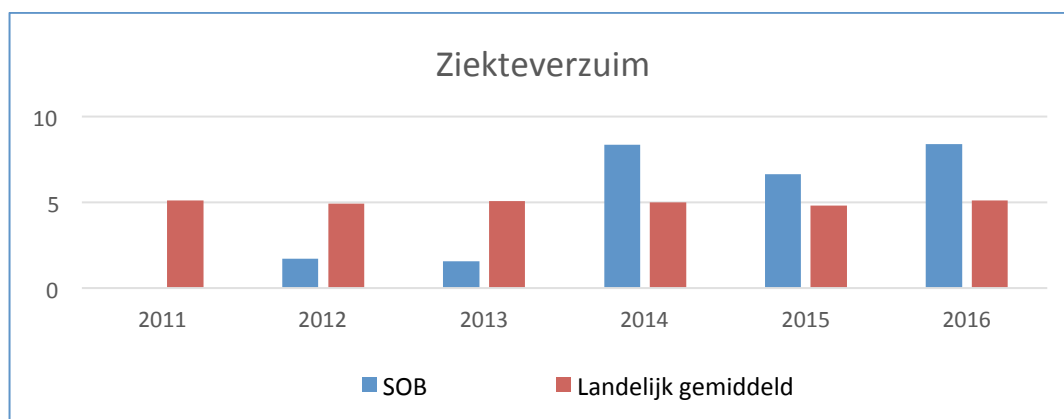
Financiën

Voor de financiële cijfers wordt verwezen naar het financieel jaarverslag van Stichting OOK Begeleiding.

Kerngegevens

Cliënten	
Aantal klachten* in 2016	0
Aantal incidenten ** in 2016	15

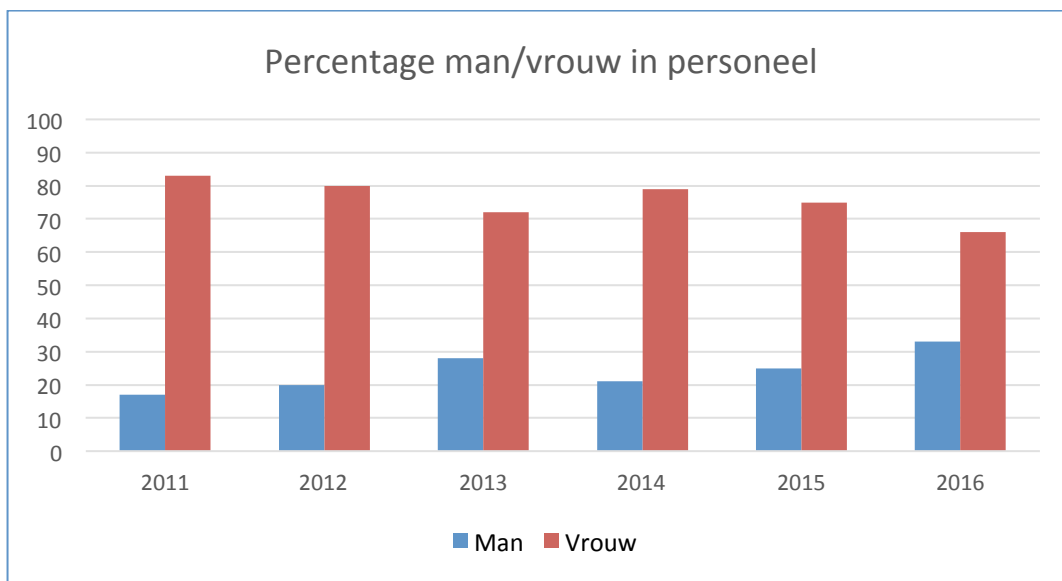
Woonplaats cliënten	
Geldrop	107
Eindhoven	22
Helmond	14
Deurne	11
Nuenen	10
Someren	6
Laarbeek	5
Veldhoven	5
Bergeijk	3
Overig	12



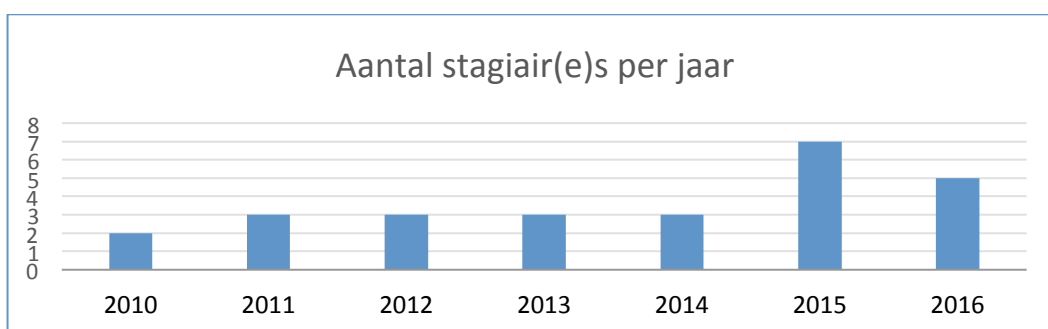
Het relatief hoge ziekteverzuim in 2016 werd veroorzaakt door de grote toename van cliënten. De financiering van deze cliënten volgde pas na een aantal maanden. Er zat hierdoor noodgedwongen een vertraging op het aannemen van extra personeel voor deze cliënten. Dit heeft voor (tijdelijk) extra werkdruk voor het personeel gezorgd.

* Onder klachten worden verstaan: formeel opgeschaalde zaken waarbij de klachtenprocedure opgestart wordt omdat er geen passende oplossing voorhanden blijkt te zijn

** Onder incidenten wordt verstaan: zaken die leiden tot schade, materieel, psychologisch of fysiek ten gevolge van de werkzaamheden binnen Stichting OOK Begeleiding. Denk aan agressie, brandmeldingen, ongelukken, enzovoorts. Deze incidenten worden procedureel vastgelegd en opgevolgd.



Bij het aannemen van personeel is er aandacht geweest voor een divers personeelsbestand. Er zijn relatief meer mannen aangenomen dan vrouwen om hierin een beteren spreiding te krijgen.



Er is in 2016 gekozen om iets minder stagiair(e)s aan te nemen. Dit, om hen een intensievere en kwalitatief betere begeleiding te kunnen bieden.

Bijzondere gebeurtenissen

In 2016 hebben twee medewerkers hun tienjarige jubileum bij Stichting OOK Begeleiding gevierd. De twee medewerkers van het eerste uur. Tien jaar geleden nam Stichting OOK Begeleiding haar eerste begeleiders aan en het is veelzeggend dat beide nog werkzaam zijn bij Stichting OOK Begeleiding.

In 2016 zijn er vijf stagiaires actief geweest in de begeleiding. Al deze stagiaires hebben mens kunnen zijn binnen hun functie en zijn van daaruit tot bloei gekomen. Zij hebben de steun en het vertrouwen van Stichting OOK Begeleiding gekregen en hebben hun bijdrage kunnen leveren voor Stichting OOK Begeleiding en de cliënten.

Om zowel de medewerkers als hun naasten te bedanken voor het vertrouwen wat ze hebben gehad in Stichting OOK Begeleiding (ter afronding van het financieel spannende jaar) is er in 2016 als symbool van dank een mooie kerstattentie gegeven in de vorm van een restaurantbon.

Terugblik en vooruitblik

Stichting OOK Begeleiding heeft een enerverend jaar achter de rug waarbij veel aandacht is uitgegaan naar het veilig stellen van de continuïteit van de organisatie. De belangrijkste oorzaak daarvan was de afstemming met gemeenten om de toegezegde financiering binnen te krijgen. Andere belangrijke externe factoren waren veranderde wetgeving, waarbij de meeste impact de invoering van de HKZ norm 2015 was.

Tegelijkertijd was er een aanwas van nieuwe cliënten, waarvan een deel andere wensen had en andere eisen aan Stichting OOK Begeleiding stelde dan in voorgaande jaren. Dit gaf de inhoudelijke ontwikkeling op het gebied van visie en begeleiding, die Stichting OOK Begeleiding hoog in het vaandel heeft, een nieuwe impuls. De deskundigheidsbevordering van de (nieuw aangenomen) medewerkers bleek hier goed op in te spelen.

Desondanks schuurde het soms, er bleek een toename van informele klachten te zijn en de cliënttevredenheid was iets lager dan 2015. Ook waren er vragen over waar de grens van de zorg van Stichting OOK Begeleiding lag. Het kwaliteitssysteem heeft meer aandacht nodig. Hoewel alle informatie er in is opgenomen om de begeleiders maximaal te ondersteunen, is de vindbaarheid voor hen lastig. Het systeem ondersteunde het management onvoldoende.

Voor 2017 verwacht Stichting OOK Begeleiding in rustiger vaarwater te komen en haar systemen verder te kunnen optimaliseren waarbij het doel is dat deze ten dienste staan van de missie van Stichting OOK Begeleiding: begeleiding bieden aan haar cliënten zodat deze optimaal zelfstandig kunnen functioneren. Daarbij zal weer veel aandacht uitgaan naar het uitdragen en bekrachtigen van de visie binnen de organisatie. Samen met de persoonlijke zorg die wordt gegeven wordt dit gezien als de kernkwaliteiten van Stichting OOK Begeleiding. De organisatie en systemen staan hieraan ten dienste en worden zoveel mogelijk afgestemd op de zorg en begeleiding.

Kansen ziet Stichting OOK Begeleiding in (geografische) uitbreiding en samenwerking met anderen om goede zorg in de keten te garanderen.

Geldrop, 12-05-2017

V2 RVT OOK
R.H. Werkman 