

Stichting OOK Begeleiding

Jaarverslag 2021



Algemene gegevens van Stichting OOK Begeleiding in 2021

Naamstelling Kamer van Koophandel: Stichting OOK Begeleiding
KvK-nummer: 54547199
Directie: Henny van der Pol en Herman van der Pol
Rechtsvorm: Stichting
Aard van activiteiten: Ambulante- en woonbegeleiding, dagbesteding
Percentage zeggenschap: Directie heeft 100% zeggenschap
Uitbesteding derden: Niet van toepassing
Uitbesteding dochteronderneming: Niet van toepassing
Verlenen van zorg als onderaannemer: GGzE de Boei, Lunetzorg, Digibende en

Autismebegeleiding.nl

Verlenen van zorg als hoofdaannemer: GGzE de Boei

Contactgegevens:

Locatie Geldrop

Adres van vestiging: Nieuwendijk 13, 5664 HA te Geldrop
Vestigingsnummer KvK: 000024300772
Bezoekadres: Nieuwendijk 13, 5664 HA te Geldrop
Telefoonnummer: 0402857868
e-mail adres: info.geldrop@ookbegeleiding.nl

Locatie Geldermalsen

Adres van vestiging: Gerdina's Hof 17, 4191 MX te Geldermalsen
Vestigingsnummer KvK: 000049498142
Bezoekadres: Gerdina's Hof 17, 4191 MX te Geldermalsen
Telefoonnummer: 0418519324
e-mail adres: info.acb@ookbegeleiding.nl

Locatie Zaltbommel

Adres van vestiging: Boschstraat 90, 5301 AG te Zaltbommel
Vestigingsnummer kvk: 000043934331
Bezoekadres: Boschstraat 90, 5301 AG te Zaltbommel
Telefoonnummer: 0418519324
e-mail adres: info.acb@ookbegeleiding.nl

Website: www.ookbegeleiding.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	4
Profiel van de organisatie.....	5
Geschiedenis & Werkgebied	5
Missie & Visie	5
Doelgroep	5
Expertise	5
Ontwikkelingen in 2021.....	6
Locatiegebonden ontwikkelingen	7
Locatie Geldermalsen	7
Locatie Geldrop	7
Externe veranderingen.....	7
Interne veranderingen	7
ORganisatiestructuur en communicatie	8
Kwaliteitsmanagement en certificaten	8
Governance en nevenfuncties directie.....	8
Raad van toezicht	9
Ondernemingsraad.....	9
Clientenmedezeggenschap	10
Vertrouwenspersoon	10
Klachtenfunctionaris	11
Wachttijden	11
Resultaten in 2021	12
Locatiegebonden zaken.....	13
Locatie Geldermalsen	13
Locatie Geldrop	13
Organisatie.....	13
Clienten	14
Personeel	15
Ondersteunende diensten	17
Stakeholders	17
Verbeteringen	17
Wet en regelgeving	17
financien	17
retrospectie Risicoanalyse	18
Retrospectie op financiële analyse.....	18
Prospectie	19

INLEIDING

In dit jaarverslag lees je hoe Stichting OOK Begeleiding in 2021 met veerkracht reageerde op de veranderingen in het zorgveld en maatschappelijke trends zoals de corona-crisis en maatschappelijke trends. In dit dynamische jaar zijn organisatorisch processen geactualiseerd.

Ook in 2021 hebben wij ervaren dat de betrokkenheid, motivatie en draagkracht van medewerkers onmisbaar is geweest. Deze toewijzing is de voedingsbodem voor de ontwikkeling van de organisatie.

Dit jaarverslag beschrijft de voortgang in 2021 en vormt een onderdeel van de verantwoordelijk plicht vanuit de WTZi en de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en Wet Langdurige Zorg (WLZ). De jaarrekening 2021 is samen met dit jaarverslag 2021 gedeponereerd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

16 maart 2022, Geldrop

Henny van der Pol-Spierings en Herman van der Pol, dagelijks bestuur

PROFIEL VAN DE ORGANISATIE

GESCHIEDENIS & WERKGEBIED

In 2004 is de organisatie opgericht in de vorm van twee eenmanszaken met een lokaal werkgebied in de Geldrop en omliggende Gemeenten. Het aanbod bestaat in deze periode met name uit individuele begeleiding, groepsactiviteiten en logeerweekenden.

In 2012 is het aanbod van de organisatie zodanig verbreed, dat de organisatievorm wordt aangepast naar Stichting en wordt de naam aangepast naar Stichting OOK Begeleiding. In deze periode maken begeleid wonen, ontmoetingsavonden en dagbesteding ook deel uit van het begeleidingsaanbod. Sinds die tijd is het werkgebied regionaal en strekt zich in de 21 Gemeenten in de regio Zuid Oost Brabant. In 2013 is de afdeling Beschermd Wonen geopend.

In 2017 is locatie Zaltbommel geopend om ook in de 15 Gemeenten in de regio Bommelerwaard, Rivierenland en Lekstroom begeleiding aan te bieden. In 2021 is locatie Geldermalsen geopend.

In 2021 is Stichting OOK toegetreden tot Cooperatie ZorgXtra waarmee diverse aanbestedingen zijn behaald in de regio ZuidOostBrabant en Limburg Noord.

MISSIE & VISIE

In het meerjarenbeleidsplan 2020 - 2022 wordt de volgende missie en visie beschreven;

MISSIE:

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

VISIE:

Fungeren als een professionele, clientgerichte en innovatieve lokale zorgverlener, waarbij wordt gestreefd naar het , op een binnen de zorgvisie passende en wetenschappelijk verantwoorde basis, beantwoorden van de hulpvraag.

DOELGROEP

De doelgroep van de organisatie bestaat uit mensen met een autisme spectrum stoornis (ASS) in alle leeftijdscategorieën. Ook mensen die geen of een andere diagnose hebben, maar gebaat zijn bij de wijze van begeleiding en het aanbod van Stichting OOK Begeleiding behoren tot de doelgroep.

EXPERTISE

De expertise van Stichting OOK Begeleiding is het begeleiden van mensen die zich door ASS in een (zeer) complexe situatie bevinden. Vanuit de basiskennis en ASS-vriendelijke bejegening en methode Verbindend Gezag en Geweldloos Verzet (VG&GV) wordt hierin een duurzaam begeleidingsaanbod gedaan, waarin de client en diens systeem een ontwikkeling doormaakt die ervoor zorgt dat zelfredzaamheid ontstaat.

ONTWIKKELINGEN IN 2021

In 2021 zijn de doelen uit het meerjarenbeleidsplan 2020 - 2022 in de praktijk gebracht.

- Uitstekende zorg en begeleiding
- Betrokken en deskundige medewerkers
- Een veilige omgeving
- Goede informatievoorziening en communicatie
- Milieu en maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Goede marktpositie
- Financieel gezond

Bovenstaande doelen zijn voor het jaar 2021 vertaald in het jaarplan en verdeeld onder de 4 aandachtsgebieden uit het kwaliteitsmanagementsysteem.

ORGANISATIE

- De organisatie is financieel gezond
- De organisatie voert een professioneel personeelsbeleid wat aansluit bij de visie van OOK

PERSONEEL

- De passie waarmee OOK gestart is weerspiegelt zich in de passie van medewerkers
- Medewerkers verbeteren hun professionaliteit, deskundigheid en praktische vaardigheden.
- Het digitaal, plaats- en tijdonafhankelijk werken wordt uitgebreid en ingebed in de organisatie.

CLIENT

- Rapportage en communicatie over en met de client worden verbeterd

ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

- De organisatie brengt een administratieve scheiding aan tussen de diverse werkregio's
- De continuïteit en overdraagbaarheid van taken is gewaarborgd
- de onderdelen van de kwaliteitscyclus worden ingezet als stuurgegevens

LOCATIEGEBONDEN ONTWIKKELINGEN

LOCATIE GELDERMALSEN

In locatie Geldermalsen is in 2021 sprake van groei in zowel het aantal personeelsleden (24%), cliënten (75%) als omzet (28%). De stabiliteit en kwaliteit die afgelopen jaren geboden is, maakt dat verwijzers Stichting OOK goed weten te vinden. De tarieven in 2021 in regio Geldermalsen waren goed.

LOCATIE GELDROP

In locatie Geldrop is er in 2021 sprake van een lichte groei van de hoeveelheid personeelsleden (2%), groei van het aantal cliënten (2%) en een lichte groei in omzet (6%). In de regio Geldrop waren de tarieven wisselend en in ontwikkeling.

EXTERNE VERANDERINGEN

In 2021 speelden naast Covid-19 weinig veranderingen, maar moest er geanticipeerd worden op veranderingen in 2022. Met name de Gemeente Eindhoven zette een stevige aanbestedingsprocedure in, naast de reguliere aanbestedingsrondes bij andere Gemeenten. O.a. deze procedures maakte dat Stichting OOK heeft ingezet op samenwerking met collega zorgaanbieders, bijvoorbeeld in de vorm van een coöperatie, werkoverleg of uitwisseling.

Met name Covid-19 speelt een grote rol in de externe omgeving van Stichting OOK.

De krapte op de arbeidsmarkt maakt dat het een uitdaging is om gekwalificeerd en gemotiveerd personeel te vinden, waarvan de visie aan sluit op die van Stichting OOK.

INTERNE VERANDERINGEN

Door het uitvallen van Henny van der Pol als bestuurder, is nu sprake van een eenkoppige directie. Dit zorgt voor een extra belasting bij het overhead personeel.

Door het genereren van meet- en stuurinformatie, kan de organisatie beter bestuurd worden.

Het hybride werken is ingebed in de organisatie, bij zowel het overhead als begeleidend personeel.

Het aanbod van collectieve en individuele opleidingen is gestegen.

Communicatie is een vast agendapunt geworden in alle overlegvormen.

ORGANISATIESTRUCTUUR EN COMMUNICATIE

De organisatiestructuur is in 2021 niet formeel aangepast. Op dit moment wordt onderzocht of de taakverdeling nog het meest optimaal is. Als gevolg van het uitvallen van 1 van de bestuurders, zijn taken vanuit het dagelijks bestuur gedelegeerd.

De communicatie heeft in 2021 bijzonder veel aandacht gekregen. Hierin zijn zowel door de organisatie als door de medewerkers initiatieven genomen. Ook signalen van cliënten wordt gedeeld in het managementteam en zijn onderdeel van de verbetercyclus.

De werking en communicatie met de Raad van Toezicht en Ondernemingsraad zijn in 2021 geprofessionaliseerd.

KWALITEITSMANAGEMENT EN CERTIFICATEN

Het kwaliteitsmanagementsysteem is ondergebracht in het kwaliteitshandboek. Dit is onderverdeeld in 4 categorieën; Organisatie, Personeel, Client en Ondersteunende diensten. Deze 4 pijlers komen in de overlegstructuren binnen de organisatie terug.

In april 2021 is wederom het HKZ-keurmerk verlengd tijdens de externe audit door Tuv. Tijdens deze externe toetsing wordt gecontroleerd of de organisatie voldoet aan de HKZ-normen en of de organisatie daadwerkelijk werkt zoals zij in haar handboek heeft vastgelegd. In oktober is een interne audit uitgevoerd.

Daarnaast is het Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) Keurmerk verlengd en is de organisatie 1 trede gestegen op de ladder van trede 2 naar trede 3. Het hoogst haalbare niveau.

GOVERNANCE EN NEVENFUNCTIES DIRECTIE

Stichting OOK Begeleiding kent een tweekoppig dagelijks bestuur, wat bestaat uit 2 directieleden. Op dit moment is Henny van der Pol afwezig, waardoor alle taken bij Herman van der Pol liggen. Hij vraagt hierbij ondersteuning van het managementteam en delegeert taken. De directie bestuurt onder toezicht van de Raad van Toezicht (RvT) en is eindverantwoordelijk voor de algemene gang van zaken, beleidsvorming en beleidsuitvoering. De besluitvorming vindt plaats in samenspraak met het managementteam en waar dat nodig en/of wenselijk is de Ondernemingsraad.

De organisatie onderschrijft de Zorgbrede Governancecode (2010). Het salaris van de directie valt ruim onder de grens die is vastgesteld in de Wet Normering Topinkomens. Directielid Henny van der Pol vervulde in 2021 één nevenfunctie, namelijk medebestuurder van Coöperatie ZorgXtra.

De directie organiseert tegenkracht door minimaal een keer per kwartaal met de RvT de overleggen over aanstaande keuzes en perspectieven voor de organisatie. Ook de Ondernemingsraad heeft in 2021 een belangrijke plek ingenomen als sparringpartner aangaande personele zaken. Externe deskundigen worden regelmatig geconsulteerd om hun expertise in te brengen in de organisatie. Het contact met collega zorgaanbieders in 2021 versterkt en op regelmatige basis in collectieve en individuele zin ingezet om ervaringen uit te wisselen. Daarnaast spart de directie graag en regelmatig met beleidsambtenaren van Gemeenten, medewerkers en (ouders van) cliënten.

RAAD VAN TOEZICHT

Het is de taak van de Raad van Toezicht (RvT) is om toezicht te houden op het beleid van de organisatie en te controleren of de bestuurders hierin hun verantwoordelijkheid nemen. Dit doet de RvT door de directie actief te controleren en adviseren. Ook zijn zij medeverantwoordelijk voor (de controle van) het behaalde bedrijfsresultaat, toetsen o.a. financiën, beleidsstukken en stuurinformatie en geven directie opdracht te bij te sturen waar nodig.

De RvT van OOK is onbezoldigd, dat wil zeggen dat er geen vergoeding is voor de leden. Het gaat om vrijwillige functies. De RvT is voornemens om hun grote betrokkenheid te blijven tonen door regelmatig contact te houden met de organisatie, bijvoorbeeld door aan te sluiten bij vergaderingen of 'even binnen te lopen'. Daarnaast is een doelstelling om met de nieuwe bezetting meer gerichte expertise en deskundigheid en meer professionele afstand te hanteren, zonder de betrokkenheid te verliezen.

De raad van toezicht bestaat uit de volgende leden

- Twan Krekels (Voorzitter) deskundigheid m.b.t. autisme en werktoeleiding
- Jeanne de Gruijter Deskundigheid m.b.t. bestuurlijk en organisaties
- Yvonne Kubbinga Deskundigheid m.b.t. ICT-management en bestuur
- Niels Jacobs Deskundigheid m.b.t. vakinhoudelijk en sociaal domein
- Carina van Oers Deskundigheid m.b.t. financiën.

De RvT vergadert 1 keer per 6 weken, waarvan 2 keer per jaar samen met de Ondernemingsraad en minimaal 2 keer per jaar met het Dagelijks Bestuur.

ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad als medezeggenschapsorgaan behartigt de belangen van de medewerkers. Het speerpunt van de OR is dan ook om de verbinding met de medewerkers te maken. Eind 2021 zijn verkiezingen gehouden om 1 nieuwe vertegenwoordiger aan te stellen.

De OR bestaat uit de volgende leden:

- Ineke Voorzitter
- Anne Secretaris (Anne vervangt Jilke tijdens haar zwangerschapsverlof)
- Inge Pero Lid

in 2021 is er verder gewerkt aan het professionaliseren van de werking van de OR als orgaan binnen de organisatie. De OR en het dagelijks bestuur willen dat niet de wettelijke verplichtingen in het contact voorop staan, maar het bijdragen aan het besturen van de organisatie. Toch zijn de wettelijke plichten wel aanwezig. De OR heeft een waardevolle bijdrage geleverd aan het te ontwikkelen beleid. De OR heeft haar expertise uitgebreid door het volgen van een training en heeft begin 2022 een ambitiegesprek met het managementteam gepland. Hierin wordt de samenwerking in 2021 geëvalueerd en vooruit geblikt naar 2022.

CLIENTENMEDEZEGGENSCHAP

De cliëntenmedezeggenschap wordt net als voorgaande jaren vormgegeven door persoonlijk contact tussen met management, begeleiders, cliënten, ouders en vertegenwoordigers. De informele en laagdrempelige cultuur maakt dat zowel ouders als cliënten zich veelal vrij voelen om punten van verbetering en kritiek te uiten. Dit gebeurt meestal informeel en spontaan. De reden dat Stichting OOK Begeleiding voor deze wijze van medezeggenschap kiest is dat zowel de cliënten als hun ouders vaak zodanig overbelast zijn dat zij niet bereid zijn om deel te nemen aan een cliëntenraad (en alle daaruit vloeiende verantwoordelijkheden).

In het clienttevredenheidsonderzoek van 2020 is expliciet gevraagd naar contactgegevens van cliënten die willen deelnemen aan een client-medezeggenschapsorgaan in de vorm van een cliëntenraad. 4 cliënten hebben zich als geïnteresseerd gemeld en zijn benaderd voor het opzetten van een cliëntenraad. Helaas blijkt er toch te weinig animo en/of draagkracht te zijn om dit te realiseren. Stichting OOK staat daarom op het punt om een alternatief te implementeren om de clientmedezeggenschap te borgen.

VERTROUWENSPERSOON

In 2021 is Linda Vorstenbosch vertrouwenspersoon binnen de organisatie.

In het jaar 2021 zijn er 7 officiële aanvragen geweest van medewerkers voor gesprekken met de vertrouwenspersoon. Deze meldingen kwamen allemaal uit Geldrop.

1 melding was van een collega die een werksituatie vertrouwelijk wilde bespreken. Dit is door de betreffende collega en A begeleider opgelost met de cliënt.

2 meldingen gingen over het anders omgaan met de coronaregels op de werkvloer. De betrokken collega's hebben dit zelf opgepakt met hun collega's en uitgesproken. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon dit anoniem met het MT besproken, waarop het MT de coronaregels extra heeft opgenomen in de MT update.

4 meldingen gingen over de bejegening/communicatie vanuit de directie. Collega's geven aan zich niet gehoord te voelen, zich onveilig te voelen in de communicatie, ze voelen zich geen gelijkwaardige gesprekspartner. 3 van de 4 collega's hebben dit zelf teruggekoppeld met de directie. Voor de vierde collega was het bespreken van het voorval met de vertrouwenspersoon op dat moment voldoende. Deze meldingen kwamen verspreid over 2021 binnen.

Tijdens de meldingen over de bejegening/communicatie werd er opgemerkt dat er tijdens intervisie vaker werd gesproken over de communicatie van de directie. Omdat de VTP naast het voeren van gesprekken ook een signalerende taak heeft, heeft zij besloten om contact op te nemen met de supervisor van de intervisiegroepen. Daarom heeft de vertrouwenspersoon op 12 oktober overleg gehad met de supervisor van intervisie. In dit gesprek werd aangegeven dat de supervisor overleg met het MT/directie miste nu Henny als directeur is uitgevallen en hierdoor het risico ontstaat dat bepaalde signalen gemist kunnen worden.

De supervisor gaf aan dat de bejegening vanuit het MT inderdaad vaker ter sprake komt tijdens de intervisie. De bejegening vanuit de locatieleider wordt als positief ervaren, zij zet de collega's in haar kracht: "hoe kun je het zelf oplossen?" De bejegening vanuit de directie wordt meer negatief gezien, punten als communicatie, werktijden en onduidelijkheid worden tijdens de intervisie genoemd.

Na de aankondiging vanuit de A-Begeleiders en BW aan het MT, hoort de VTP van collega's en merkt de VTP zelf, dat er door de directie bewuster wordt nagedacht over de communicatie.

Een lid van de OR heeft contact gehad met de VTP met vragen over hoe er veilig gemeld kan worden bij de VTP. N.a.v. dit gesprek is er naast het emailadres meldingen@ookbegeleiding.nl ook het emailadres vertrouwenspersoon@ookbegeleiding.nl opgezet. Beide emailadressen komen binnen bij de vertrouwenspersoon. De ervaring leert dat eigenlijk alle meldingen telefonisch of face to face gedaan worden.

De vertrouwenspersoon vond het afgelopen jaar erg lastig dat ze geen sparringpartner had binnen de organisatie om e.e.a. te bespreken.

De vertrouwenspersoon merkt dat iedereen die ze spreekt (niet alleen tijdens de meldingen) het beste voor heeft met OOK, en vanuit dit gezichtsveld handelt. Ze hoopt dat iedereen dit ook het komende jaar wil blijven uitdragen en dat we de goede intenties van elkaar blijven zien!

Conclusie en aanbevelingen

De communicatie/bejegening vanuit de directie is het afgelopen jaar 4 keer aan bod gekomen tijdens meldingen bij de VTP. Het is goed om te merken dat er op het gebied van de communicatie/bejegening een verandering merkbaar is, maar deze verandering is nog niet voldoende, de onveiligheid die bij een aantal collega's wordt gevoeld op de werkvloer is nog niet verdwenen. De VTP adviseert de directie om ook dit jaar verder aan de slag te gaan met deze signalen en gezamenlijk te blijven werken aan een constructieve communicatie, samenwerking en (veilige) werksfeer.

Verder wil de VTP adviseren aan het MT om te overwegen of het waardevol is voor de organisatie om de gesprekken tussen MT en supervisor nieuw leven in te blazen. Mits hierbij natuurlijk de anonimiteit van medewerkers gewaarborgd kan worden. Idealiter gaan de collega's zelf in gesprek en is dit overleg overbodig.

Ten slotte zou de vertrouwenspersoon het erg prettig vinden als er een tweede vertrouwenspersoon wordt aangewezen binnen de organisatie.

Linda Vorstenbosch, vertrouwenspersoon

4 februari 2022.

KLACHTENFUNCTIONARIS

In 2020 is de klachtenprocedure gereviseerd en is een klachtencommissie ingesteld. In 2021 is er geen formele klacht ontvangen. Informele klachten worden direct door begeleiders en hun A-begeleiders opgelost. Indien nodig ondersteunt het managementteam hierbij.

WACHTTIJDEN

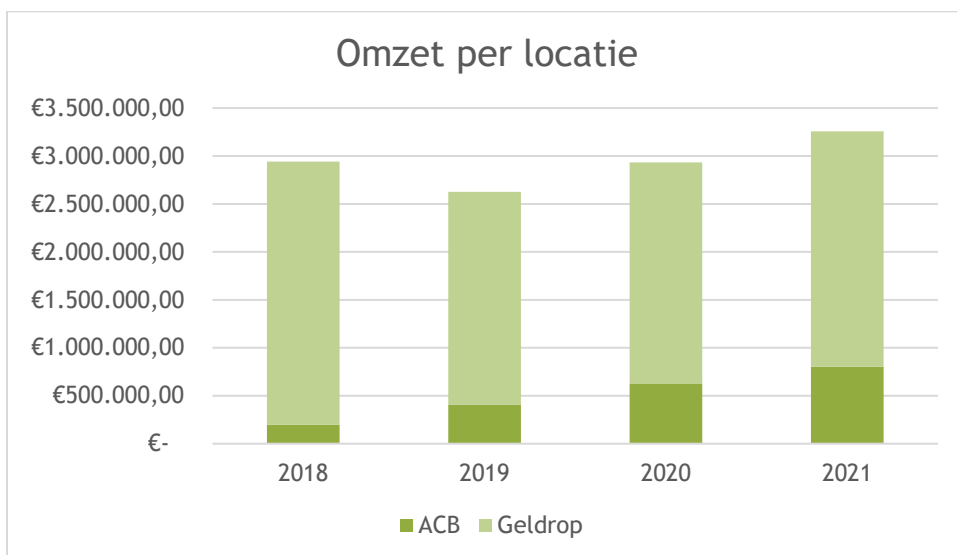
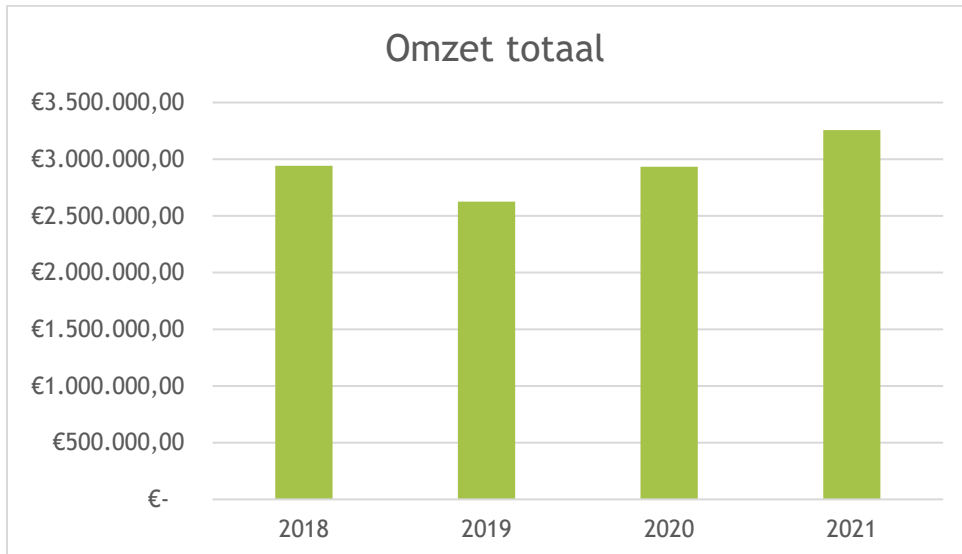
De wachttijden vallen eind 2021 niet binnen de treeknormen, daarbij zijn per regio en/of hulpvraag nuances aan te brengen. Op 29 november is hiervan melding gemaakt bij de opdrachtgevers (Gemeenten). Op momenten dat er twijfels waren of de wachttijden acceptabel waren werd dit tijdig aan opdrachtgevers gemeld en werd dit gepubliceerd op de website.

RESULTATEN IN 2021

De resultaten op financiële basis zijn weergegeven in het financiële jaarverslag. De resultaten worden hieronder per deelgebied besproken.

In algemene zin is zichtbaar dat de omzet in 2021 is gestegen. Het gaat om een stijging van gemiddeld 11% t.o.v. 2020. Deze is met name toe te schrijven aan de groei in de regio Geldermalsen.

Het resultaat in 2020 was positief; zo'n €8.000,-. In is het verlies vastgesteld van ruim €250.000,-.



LOCATIEGEBONDEN ZAKEN

LOCATIE GELDERMALSEN

De Groei van Locatie Geldermalsen is afgelopen jaar weer een uitdaging en kans gebleken. De groei zette continue druk op het personeel en de organisatie en vroeg ook organisatorisch om extra inzet. Gezien de gunstige tariefstelling is het financiële resultaat van locatie Geldermalsen essentieel voor een gezond bedrijfsresultaat.

De verhuizing van Zaltbommel naar Geldermalsen wordt ervaren als een positieve ontwikkeling en biedt kansen voor de toekomst.

LOCATIE GELDROEP

Locatie Geldrop kampt al enkele jaren met het opvangen van bezuinigingen en onbevredigende tariefstelling. “Alleen doen wat we moeten doen” is niet vanzelfsprekend in onze visie en werkwijze, juist het aanpakken de vraag achter de vraag kleurt ons aanbod. Dit vraagt een continue afstemmen en toetsen van de inzet van begeleiders. Op deze manier moet de balans tussen enerzijds de toegewezen inzet en anderzijds de daadwerkelijke inzet bewaakt worden.

Vanuit locatie Geldrop is ook ingezet op het bieden van ambulante zorg in Limburg Noord.

Er zijn voorbereidingen getroffen om samen met JeugdHulpXtra (JHX) een nieuw product te gaan aanbieden vanuit een subsidie van het Bovenregionaal Expertise Netwerk (BEN); GezinsTrajectXtra (GTX). Binnen dit product wordt ambulante behandeling en begeleiding aangeboden in combinatie met de mogelijkheid tot inzetten van een time-out-locatie. Het aanbod is specifiek ontwikkeld om uithuisplaatsing te voorkomen of terugkeer naar de thuissituatie gemakkelijker te maken.

ORGANISATIE

In 2021 zijn er maandelijks stuurcijfers gegenereerd in de tools Sobeit en Tobber. Deze hebben ertoe geleid dat interventies konden worden gedaan om het bedrijfsresultaat te beïnvloeden. Met name de productiviteit van de begeleiders verbeteren is hierin een aandachtspunt geweest.

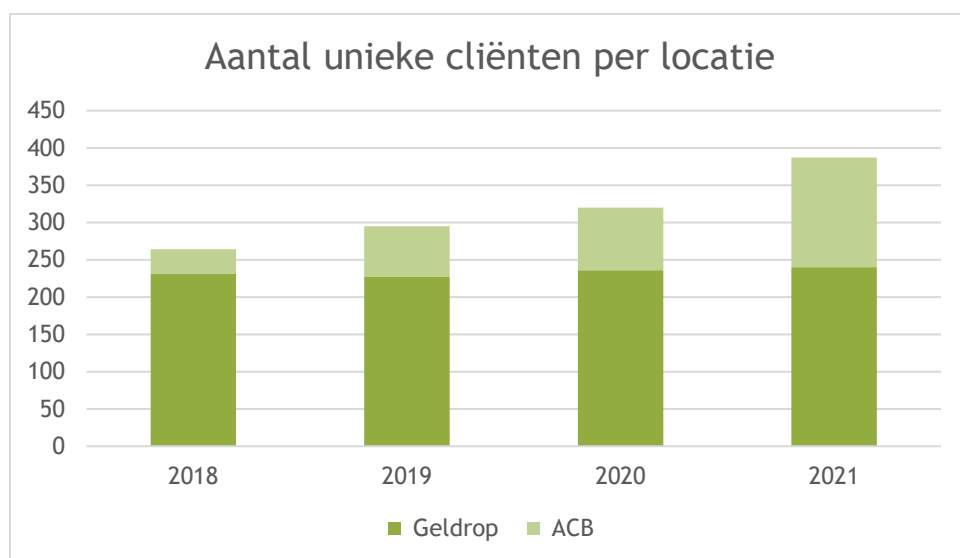
De samenwerking met de RvT en de OR hebben zich in 2021 verder geprofessionaliseerd en versterkt.

In 2021 is veel aandacht geweest voor het versterken van de relatie met collega zorgaanbieders en Gemeenten. De trend van duurzame samenwerking is merkbaar en hier wordt op geanticipeerd.

De organisatie heeft in 2021 de inzet van extern deskundigen tot een minimum beperkt. Afgelopen jaren heeft de organisatie veel kennis en ervaring opgedaan, welke heeft geresulteerd tot het meer autonoom handelen in diverse processen. Daar waar externe expertise noodzakelijk was, is deze ingezet.

CLIENTEN

In onderstaande tabel zijn de totale hoeveelheid cliënten zichtbaar gemaakt per jaar. In Geldrop is sprake van een stijging van 2% en in Geldermalsen van 75%.



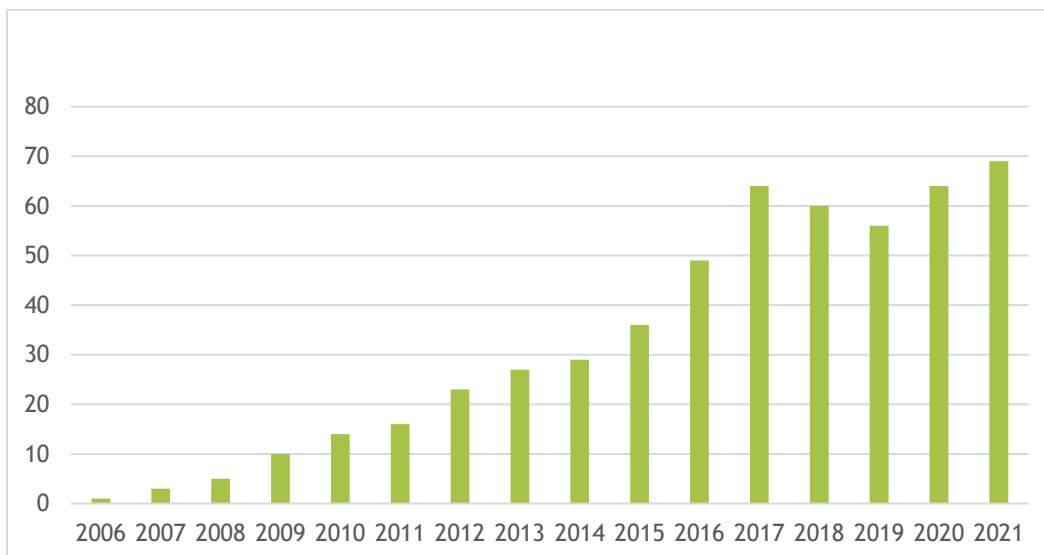
In onderstaande tabel is zichtbaar gemaakt uit welke Gemeenten de meeste cliënten afkomstig zijn. De Gemeente Eindhoven fungeert als centrum Gemeente voor beschermd wonen.

Waar wonen de cliënten van OOK?					
	2017	2018	2019	2020	2021
Gemeente Eindhoven	28	57	66	85	103
Gemeente Geldrop-Mierlo	110	99	81	65	71
Gemeente West Betuwe	2	4	23	37	44
Gemeente Vijfheerenlanden	0	7	13	24	24
Gemeente Veldhoven	5	10	14	12	9
Gemeente Tiel	0	0	10	12	17
Gemeente Helmond	12	19	12	10	8
Gemeente Nuenen	7	7	11	8	5
Gemeente Valkenswaard	6	7	9	8	7
Gemeente Zaltbommel		0	0	8	20
Gemeente Heeze-Leende	3	0	10	7	10
Gemeente Neder-Betuwe	0	6	12	6	5
Gemeente Nieuwegein		0	0	6	21
Gemeente Deurne	6	5	5	5	6
Gemeente Laarbeek	6	6	5	5	8
Gemeente Culemborg		0	0	5	7
Gemeente Gemert-Bakel		0	0	4	3
Gemeente Buren	1	0	4	3	6
Gemeente Someren	5	4	2	3	3
Gemeente Maasdriel		0	0	3	6
Gemeente West Maas en Waal	0	0	4	2	2
Gemeente Oirschot	2	0	3	1	1
Gemeente Bergeijk	3	4	3	1	1

Vanuit Gemeenten, cliënten en medewerkers zijn er geen bijzondere signalen ontvangen m.b.t. het gebruik van onze handelingsplannen. Hieruit concluderen we dat deze voldoen aan de verwachtingen. In 2022 zal opnieuw een clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd worden.

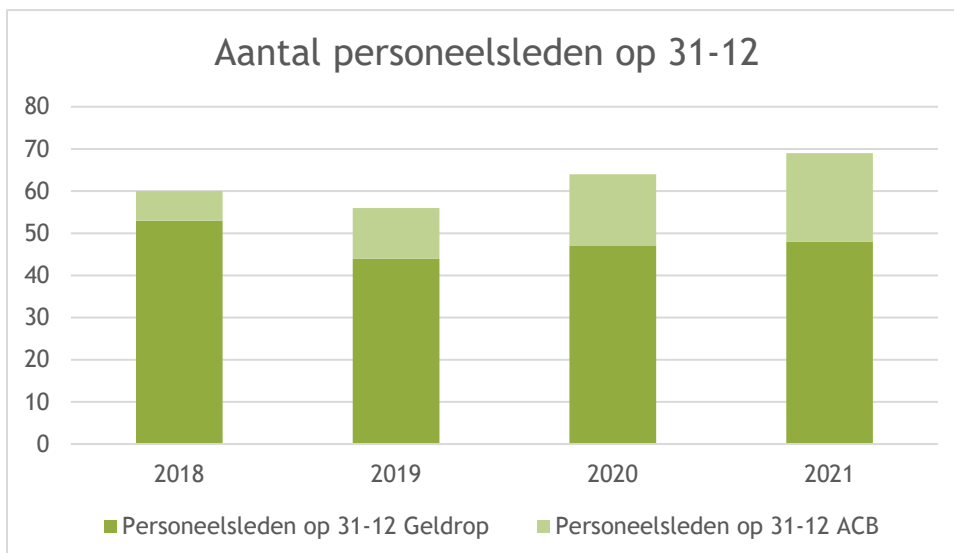
PERSONEEL

Eind 2021 werken er 69 medewerkers bij OOK die samen ongeveer 42 FTE aan uren realiseren. Daarvan wordt 8,5 FTE ingezet in de overhead en alle andere inzet gebeurd in direct clientcontact.

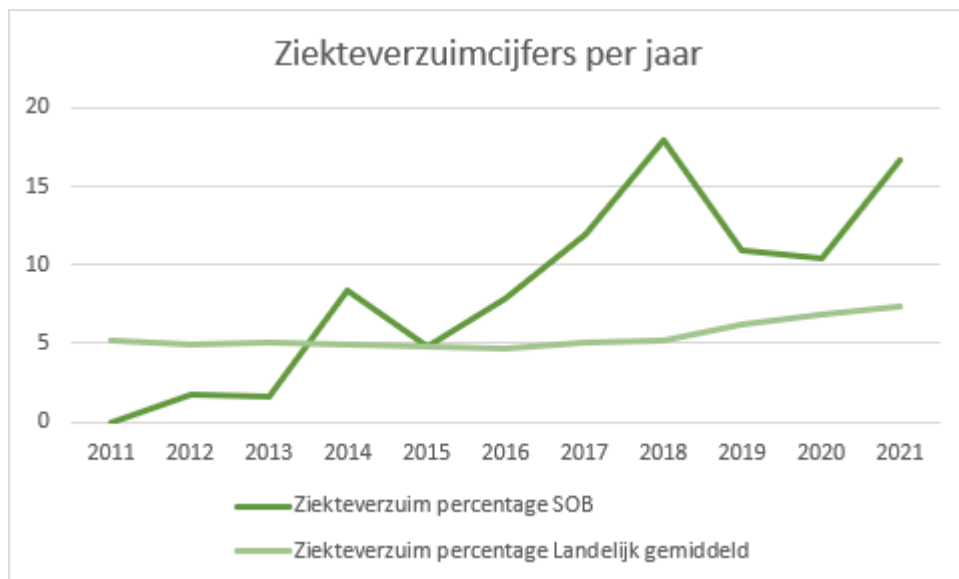


De personeelsleden zijn als volgt over de 2 locaties verdeeld.

In Geldrop is sprake van een groei van 2% en in Geldermalsen van 6%.



Het verzuimpercentage heeft zich negatief ontwikkeld. In 2021 zijn een aantal medewerkers in een langdurig ziekteproces geraakt en is het kortdurend ziekteverzuim significant verhoogd als gevolg van de Covid-19 pandemie.



De werkdruk heeft zich in 2021 op een positieve manier ontwikkeld. Medewerkers beoordelen de werkdruk met een 6,9. Dit is 0,5 punt hoger dan 2 jaar geleden. Dit is een bijzondere prestatie, gezien de druk die de Covid-19 pandemie met zich meebracht.



De communicatie rondom vervangingen en werkdruk is bewust centraal geregeld. Ondanks personele wisselingen, verlof, ziekte etc., is het gelukt om de werkdruk-ervaring te verlagen. Het meten van waarden per medewerker heeft hier mogelijk aan bijgedragen, waardoor de ervaren werkdruk op een andere manier gerelativeerd kon worden. Ook heeft een verandering plaatsgevonden in het meegaan in de wensen van de client. Daar waar mogelijk, haalbaar en passend binnen de doelen is wordt dit zoveel mogelijk gerealiseerd. Daar waar hier twijfels, uitdagingen of onmogelijkheden zijn wordt dit bewust niet gedaan. Dit geldt ook voor wensen van andere stakeholders.

ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

STAKEHOLDERS

De samenwerking met alle stakeholders wordt jaarlijks beoordeeld. Opvallend aan de stakeholdersbeoordeling is dat de hoeveelheid stakeholders flink uitgebreid is als gevolg van de veranderingen in het sociale domein. Collega zorgaanbieders en Gemeenten zijn nadrukkelijker aanwezig in de bedrijfsvoering. Daarnaast valt het intensievere contact met GGD en RIVM op. Daarnaast zijn in 2021 deskundigen (intensiever) ingezet op vlak van managementondersteuning en VG&GV.

VERBETERINGEN

Alle incidenten, klachten, calamiteiten en tekortkomingen worden structureel geanalyseerd en opgevolgd. Daarnaast maakt de organisatie gebruik van verbeterformulieren en feedbackformulieren, waarin zaken op een laagdrempelige wijze gemeld kunnen worden. Op deze manier is geborgd dat relevante zaken direct worden meegenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem. Alle acties in het jaar 2021 zijn opgevolgd en afgerond.

In 2021 zijn 10 incidenten geregistreerd. Alle incidenten waarbij cliënten betrokken zijn, hebben betrekking op WMO. Bij 3 incidenten is sprake van hetzelfde thema, namelijk 'agressie op spullen'. Dit betreft 3 maal dezelfde casus. Er zijn op diverse thema's meldingen gemaakt, waaruit blijkt dat het melden onder de aandacht is.

WET EN REGELGEVING

Jaarlijst wordt gecontroleerd of Stichting OOK Begeleiding voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving. Ook contracten en overeenkomsten met opdrachtgevers worden in deze controle meegenomen. In 2021 zijn de beroepscode en beroepsstandaarden van de jeugd- en gezinsprofessional expliciet toegevoegd. Als gevolg van het aanbieden van opleidingen is de regelgeving accreditatieprotocol opleidingen SKJ opgenomen. De nieuwe afspraken in nieuwe contracten met opdrachtgevers zijn toegepast in de bedrijfsvoering. De WTZA is van kracht en toegevoegd. De ISO-9001 en HKZ-normen ontbraken in de lijst en zijn toegevoegd. Daarnaast wordt de CAO GGZ 2022-2024 verwacht, zodra deze gepubliceerd wordt worden zaken opgenomen in de bedrijfsvoering.

BEDRIJFSBUREAU

Het bedrijfsbureau heeft afgelopen jaar met minimale bezetting toch de noodzakelijke processen doorgang laten vinden én heeft extra taken rondom Corona opgepakt. Het focussen op continuïteit en overdraagbaarheid is waar mogelijk opgepakt, maar vraagt continue aandacht.

De prioritering heeft afgelopen jaar steeds vaker plaatsgevonden in afstemming met het Management team. Enerzijds worden structurele taken uitgevoerd, anderzijds worden projecten op verzoek van of na akkoord van het MT o

FINANCIEN

Het financieel management heeft haar prominente plek binnen de bedrijfsvoering behouden. Het inspelen op kansen in de markt en sturing geven aan interne processen is dagelijks onder de aandacht van het dagelijks bestuur. Ondanks de verhoging van de omzet is in 2021 een negatief bedrijfsresultaat behaald.

In 2021 is gebruikt gemaakt van de mogelijkheid tot uitstel van betaling aan de belastingdienst, in het kader van Covid-19. Deze regeling zorgt voor een opbouw van liquide middelen. Deze was nodig om de Covid-19 perikelen op te vangen. Komende jaren zal dit zorgen voor een financiële druk op de organisatie. Deze is in beeld en hierop wordt geanticipeerd.

Meer informatie over financiële zaken lees je in het financiële jaarverslag.

RETROSPECTIE RISICOANALYSE

Ook in 2021 was de grootste bedreiging en kans het Gemeentelijk beleid van de Gemeenten in Zuid Oost Brabant. De aanbestedingsprocessen waren intensief en vroegen veel veranderkracht van de organisatie. Het toetreden tot een coöperatie, inzet van externe experts en de inzet van medewerkers leidde tot een flinke investering. De investeringen leidden tot een positief resultaat, waarin vrijwel alle beoogde gunningen zijn behaald.

Ook de overgang naar WLZ-GGZ per 1-1-22 vormde een kans en bedreiging. De organisatie was voornemens om per 1-1-2022 WLZ-GGZ in ZIN te leveren. Helaas is de (intensieve) aanvraagprocedure 2x afgewezen. Daarnaast bleek het WLZ-GGZ PGB proces complexer dan vooraf voorzien. Hierdoor zijn onnodig personele middelen ingezet en zijn fouten gemaakt welke tot inkomstenderving hebben geleid.

Een bedreiging vormde het ziekteverzuim. In 2021 is het verzuim gestegen, tot (ver) boven het landelijk gemiddelde. De Covid-19 pandemie veroorzaakt deze bedreiging. Er is ingezet op een proactief en preventief personeelsbeleid waarin meer aandacht besteed wordt aan het voorkomen van uitval. Ook de inzet van het digitaal werken heeft het verzuim beperkt.

Een belangrijke kans en interventie in 2021 was beschermd wonen. Mede door de investeringen in het gebouw vanuit de subsidie GTX, kon een 9^e kamer op de afdeling voor beschermd wonen gerealiseerd. Daarnaast is de personele bezetting gewijzigd, wat tot een kostenbesparing heeft geleid.

De krapte op de arbeidsmarkt is een continue bedreiging. De groei van beide locaties en de voorziene groei komende jaren vormt daarom een punt van aandacht en zorg.

RETROSPECTIE OP FINANCIËLE ANALYSE

In 2021 is er een financiële begroting actief gebruikt om te sturen en gebruikt om de prognose 2021 op te stellen. Op deze manier zijn kaders vastgesteld voor 2021.

De omzet van 2021 is ongeveer 3,3 miljoen. Toch is een negatief bedrijfsresultaat behaald.

De kostprijsontwikkeling is gelijk aan 2020. Dit is een rechtstreeks effect van de extra kosten in 2020 rondom Corona en de noodzaak om investeringen te doen en een financiële buffer op te bouwen.

Er is actief gestuurd op productiviteit vanuit planning en de A-begeleiders.

PROSPECTIE

Er is vertrouwen dat de organisatie voldoende organisch en veerkrachtig is, om in te spelen op het veranderende zorgveld. In 2022 zal als gevolg van de Gemeentelijke contracten de werkwijze op detailniveau aangescherpt moeten worden. Daarnaast zal het hoofdaannemerschap vormgegeven moeten worden. Samenwerkingen met collega zorgaanbieders worden verder geïntensiveerd.

De organisatie staat eind 2021 op het punt om de overheadtaken te herzien en actualiseren, wat mogelijk leidt tot een kostenbesparing. Daarnaast zijn een aantal interventies uitgerold en is meer sprake van sturing. Hierdoor wordt een positiever bedrijfsresultaat verwacht.

Voor cliënten worden nieuwe producten aangeboden en zijn er kansen in de samenwerking met partners.

Het binden en boeien van medewerkers is een belangrijk aandachtspunt in 2022. Na 2 jaar Covid-19 pandemie wil de organisatie inzetten op verbinding en investeren in het team-gevoel.

Naast vertrouwen, zijn er ook zorgen voor de toekomst,

Door de versplintering in regio's, kortdurend Gemeentelijk beleid en eisen van diverse stakeholders onmogelijk om een goed meerjarenbeleid te volgen.

De financiële druk op de organisatie als gevolg van het uitstel van betaling van de belastingdienst vormt een risico waarop tijdig moet worden geanticipeerd. Het reserveren van voldoende middelen is noodzakelijk.

De Covid-19 pandemie, of een vergelijkbare maatschappelijke situatie, vormt ook een zorg voor de toekomst. Het hoge verzuimcijfer, mede als gevolg van de Covid-19 pandemie is een grote zorg.

Er zijn twijfels of de CAO-stijgingen voldoende zijn/worden doorberekend in de vigerende tarieven. Ook de kostenstijgingen als gevolg van bijvoorbeeld de oorlogssituatie in Oekraïne, drukken op de organisatie. In gesprekken met opdrachtgevers is hier aandacht voor. Daarnaast zullen in 2022 zonnecollectoren geplaatst worden.

Er zijn zorgen over de algemene maatschappelijke trend dat het aantal schooluitvallers toeneemt, het aantal daklozen toeneemt en dat de GGZ in algemene zin frequenter in beeld is. In het bijzonder in onze branche, zien we dat de zorgvraag complexer en zwaarder wordt. Dit vraagt iets anders van ons als organisatie, waarop tijdig geanticipeerd dient te worden. Deze signaleren leggen wij neer bij de samenwerkingspartners bij wie dit van toepassing is. Echter wordt het spanningsveld tussen zwaardere zorg en kostendekkende tarieven steeds groter.