

Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân

Jaarverslag 2019





Voorwoord

Met dit jaarverslag wil het Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân geïnteresseerden graag informeren over de ontwikkelingen en prestaties die in 2019 hebben plaatsgevonden.

Het Steunpunt is na haar oprichting in april 2017 intensief bezig geweest met de ontwikkeling van de organisatie.

Dankzij de inzet van gemotiveerde vrijwilligers, mensen met de juiste expertise én sponsoren is het Steunpunt een organisatie geworden van waaruit verschillende vormen van dienstverlening op structurele basis worden aangeboden.

In 2019 heeft de organisatie de dienstverlening enigszins uitgebreid en een aantal werkprocessen gestandaardiseerd.

Daarnaast zijn er nieuwe projecten ontwikkeld waardoor de organisatie steeds beter in staat is om haar doelstellingen te realiseren.

Namens de samenstellers wens ik u veel leesplezier toe.

Sandra de Kroon, directeur-bestuurder



Inhoud

1	Organisatie en beleid	4
2	Facilitaire zaken en huisvesting	5
3	Medewerkers	6
4	Dienstverlening	7
A	Informatie & Advies	7
B	Educatie	7
C	Academie	8
D	Facilitering van zorgaanbieders	8
5	Kwaliteit	10
6	Communicatie & PR	11
7	Financiën	12

Bijlagen

Jaarverslag, cliënten 2019

Auditrapport 2019

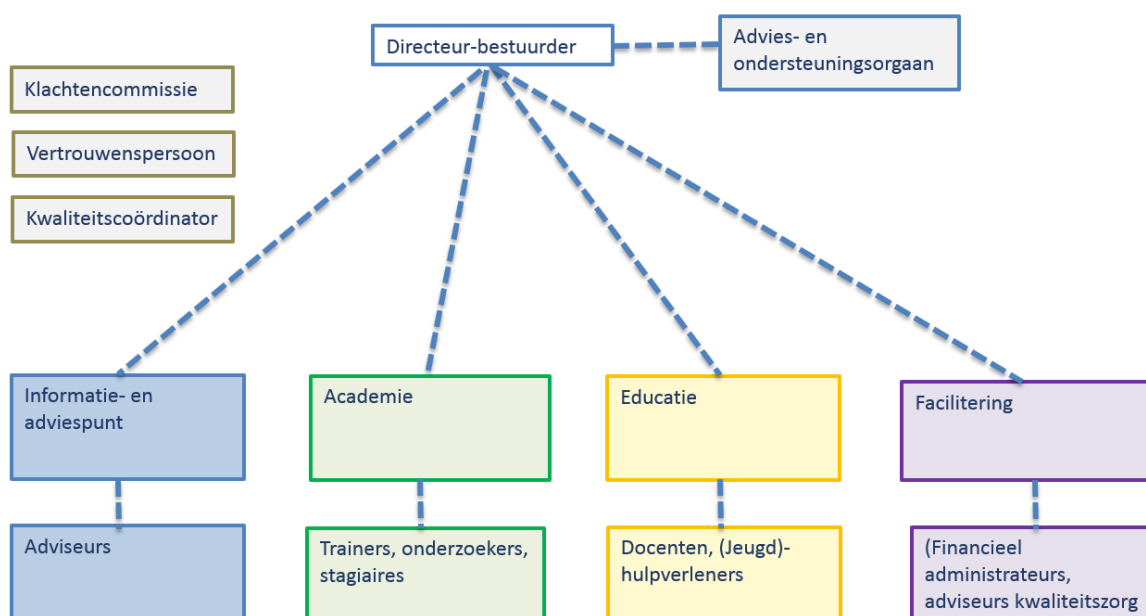
Analyse en verbeterpunten n.a.v. MTO, KEO, RIenE en indicatoredashboard



1 Organisatie en beleid



De organisatiestructuur, die in 2018 opnieuw vorm heeft gekregen is in 2019 functioneel gebleken en verder inhoudelijk ingevuld.



De samenwerkingsorganisatie Praktijkschool Fryslân heeft zich door-ontwikkeld.

Binnen Praktijkschool Fryslân wordt onderwijs vormgegeven voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen die niet in staat zijn om naar school te gaan. Dit in samenwerking met scholen, dagbestedingslocaties en werkgevers.

Het aantal betrokken dagbestedingslocaties heeft zich uitgebreid. Met de samenwerkingsverbanden zijn afspraken gemaakt over de jongeren die vanuit Portalis een traject volgen op een dagbestedingslocatie. Verder zijn de samenwerkingsmogelijkheden onderzocht met een organisatie voor job coaching en een organisatie die deelnemers op de arbeidsmarkt kan voorbereiden en door middel van stages.

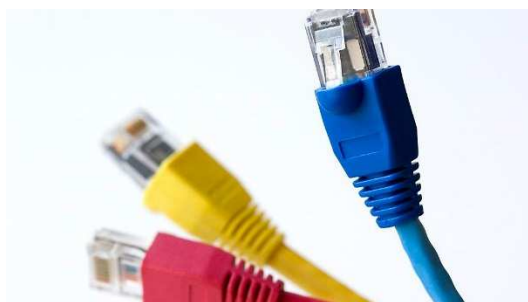
Ten behoeve van de facilitaire dienstverlening voor zorgverleners is samenwerking gezocht met Woudwijk Zorgadvies die de kwaliteitstoetsing en zorgadministratie op zich heeft genomen t.b.v. onderaannemers.

Ambities 2020

- Aanpassing bedrijfsplan op basis van de ontwikkelde dienstverlening.
- Het door-ontwikkelen van de samenwerking met de MBO-instellingen.
- Het door-ontwikkelen van de samenwerking met (samenwerkingsverbanden van) VO en PO.



2 Facilitaire zaken en huisvesting



De virtuele zorgomgeving en leeromgeving die in 2019 zijn gekozen zijn ook in 2020 gebruikt. Het gebruik van deze omgevingen is verder gestandaardiseerd. De leeromgeving wordt nu ook gebruikt voor het voortgezet onderwijs. Beide omgevingen hebben een intranet waar werkwijzen e.d. terug te vinden zijn.

Voor wat betreft de huisvesting is nog altijd gebruik gemaakt van ruimte in een gebouw op de Hemrik. Het pand waar Zienn haar project 'De Werkerij' heeft gehuisvest. Een zeer prettige omgeving, dicht bij de doelgroep en met voldoende faciliteiten. Doordat medewerkers vooral ambulante en 'in the cloud' werken wordt er weinig gebruik gemaakt van de ruimte.

Ambities 2020

- Beschikbaarheid over lesmaterialen voor het voortgezet onderwijs.
- Het beter benutten van de rapportagefunctie van de leeromgeving.
- Het beter onder de aandacht brengen van het intranet (met daarop de kwaliteitsprotocollen).



3 Medewerkers



Het Steunpunt dankt haar prestaties in 2019 aan de betrokkenheid en vrijwillige inzet van haar medewerkers.

Omdat het Steunpunt wil staan voor kwaliteit, zijn medewerkers op expertise (opleiding én ervaring) geworven.

Door verschillende medewerkers werd een grote vrijwillige bijdrage geleverd. Dit betekent dat de inzet op affiniteit tevens voorwaardelijk was.

De teamsamenstelling is in 2019 enigszins veranderd doordat educatieve trajecten toenamen, het Steunpunt is gestart met hoofdaanemerschap in de zorg en begeleiding voor hoogbegaafde kinderen is gestart. Het kernteam bestond uit 11 personen. Daarnaast was er een pool van ongeveer 31 docenten en 15 jeugdhulpverleners ontwikkeld.

Ambities 2020

- Het updaten van de docentenpool.
- Het aantrekken van expertise op het gebied van EMB-kinderen.
- Door-ontwikkelen resultaatgerichte gesprekken cyclus.
- Door-ontwikkelen teamwork.
- Waar van toepassing scholing medewerkers voor hun nieuwe rol.



4 Dienstverlening

A Informatie & Advies



In 2020 heeft advisering plaatsgevonden ten behoeve van de cliënten/situaties die in de bijlage staan genoemd.

In totaal zijn de situaties van 96 cliënten ter advisering aan het Steunpunt voorgelegd.

Voor 31 cliënten geldt dat zij daarnaast een onderwijstraject via het Steunpunt hebben gevolgd.

Voor 6 cliënten geldt dat zij vanuit zorgfinanciering door het Steunpunt zijn begeleid.

B Educatie



Vanuit Praktijkschool Fryslân hebben beroepsgerichte trajecten en (in minderen mate) algemeen vormende trajecten plaatsgevonden.

Door een toenemende vraag tot inzet van docenten op dagbestedingslocaties is de docentenpool uitgebreid en omvatte in december 31 docenten.

Het overzicht van dagbestedingslocaties is uitgebreid tot 102. Het gaat om locaties waar naar verwachting kinderen en jongeren geplaatst kunnen worden ten behoeve van onderwijszorgprogramma's.

De beroepsgerichte programma's zijn doorontwikkeld. De instrumenten en werkwijzen zijn gestandaardiseerd.

Verder is aangesloten bij de landelijke en Friese pilot MBO-praktijkverklaringen waardoor het in 2020 mogelijk zal worden om aan deelnemers MBO praktijkverklaringen uit te gaan reiken.



C Academie



Binnen de academie hebben in 2019 drie kenniskringen gedraaid:

- Een kenniskring van dagbestedingslocaties die een ontwikkelingsgericht aanbod willen creëren.
- Een kenniskring van grotere zorginstellingen rondom het thema 'Participatie Jeugd'.
- Een kenniskring van specialisten op het gebied van hoogbegaafdheid.

Verder heeft er scholing plaatsgevonden:

- Een bijeenkomst voor gemeenten.
- Een bijeenkomst voor zorgaanbieders.
- Een training voor werkbegeleiders.
- Ouderbijeenkomsten voor ouders van kinderen/jongeren met een belemmerde schoolgang.

Daarnaast heeft er onderzoek plaatsgevonden:

- In samenwerking met het Lectoraat 'Transformatie jeugd' van de NHL heeft een student onderzoek gedaan naar de behoefte van ouders van hoogbegaafde kinderen.
- In samenwerking met het Lectoraat 'Transformatie jeugd' van de NHL heeft een student onderzoek gedaan naar dak- en thuisloze jongeren en schooluitval.
- In samenwerking met het Lectoraat 'Transformatie jeugd' van de NHL heeft een student onderzoek gedaan naar de kwaliteitseisen binnen dagbestedingslocaties.

De resultaten van de onderzoeken zijn gedeeld op social media en gepresenteerd in bijeenkomsten met gemeenten en zorgorganisaties. Ze dragen bij aan bewustwording van en bieden input voor beleidsontwikkeling.

D Facilitering van zorgaanbieders

In 2019 is gestart met het aanbieden van hoofdaannemerschap voor zorgaanbieders die de doelgroep van het Steunpunt (willen) bedienen maar zelf niet gecontracteerd zijn.

Hiertoe is een coördinator kwaliteitszorg aangenomen en is de samenwerking gezocht met Woudwijk Zorgadvies.

Er heeft een pilot gedraaid met 6 cliënten die via onderaannemerschap door een andere zorgverlener zijn begeleidt bij hun ontwikkeling.

Ambities 2020

Informatie & Advies

- Het efficiënter invullen van de informatieverstrekking en advisering zodat de tijdbesteding ten behoeve van deze dienstverlening omlaag kan.



Educatie

- Doorontwikkeling Praktijkschool Fryslân.
- Starten met de MBO-praktijkverklaring route.
- Samenwerking tot stand brengen t.b.v. de doorstroom van dagbesteding naar werk.

Academie

- Ontwikkeling cursussen en trainingen.
- Doorontwikkeling kenniskringen.
- Door-ontwikkeling onderzoek i.s.m. partners.

Facilitering van zorgaanbieders

- Ontwikkeling kwaliteitszorgaanbod.
- Doorontwikkeling hoofdaannemerschap.



5 Kwaliteit



In 2019 heeft het Steunpunt haar werkprocessen binnen het primaire proces aangepast en opnieuw gestandaardiseerd.

Er is grotendeels uitvoering gegeven aan het Handboek Kwaliteitszorg en dit handboek is op enkele punten aangepast en aangevuld.

De volgende instrumenten zijn ingezet:

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Medewerker tevredenheidsonderzoek
- Risico-inventarisatie & Evaluatie
- Indicatordashboard

De uitkomsten van deze onderzoeken zijn als bijlage toegevoegd. De verschillende aandachtspunten zijn bij de relevante beleidsthema's in dit jaarverslag opgenomen als ambitie.

In oktober heeft een audit plaatsgevonden welke met positief resultaat is afgerond.

Aandachtspunten staan hieronder onder punt 2 en 4 genoemd.

Ambities 2020

- Het opnieuw aanpassen van het Handboek kwaliteitszorg, aansluitend bij de veranderende dienstverlening.
- Het opnemen van jongeren in de verwijsindex.
- Het door-ontwikkelen van de kwaliteitszorg binnen het primaire proces van de zorgtrajecten.
- Het ontwikkelen van aparte evaluatie-instrumenten voor de verschillende vormen van dienstverlening.



6 Communicatie & PR



De toenemende bekendheid en toenemende dienstverlening hebben veel gevraagd van de interne organisatieontwikkeling waardoor de behoefte aan PR beperkt was.

Er zijn wel verschillende filmpjes ontwikkeld waarmee getracht is de problematiek van de schooluitval en oplossingsrichtingen onder de aandacht te brengen:

- Video 'Van dagbesteding naar erkende beroepsvaardigheid' (Over jongeren op de dagbesteding).
- Video 'Excelleren onder voorwaarden'. (Over hoogbegaafde kinderen).
- Een evenementenfilmpje van de beroepenmarkt.

Ook is er verschillende keren een presentatie gegeven: voor gemeenten, zorgaanbieders, enkele keren in de gemeenteraad van Leeuwarden.

In samenwerking met SDG Nederland een bijeenkomst met diverse partijen (in een bus) georganiseerd rondom Inclusief onderwijs.

Mooi was een beroepenmarkt voor jongeren die niet in staat zijn om naar school te gaan. Het Nordwincollege heeft dit gefaciliteerd en verschillende dagbestedingslocaties hebben hieraan met hun cliënten deelgenomen. De beroepenmarkt kon rekenen op veel bezoekers en heeft na afloop een grote spin-off gehad.

Voor wat betreft de communicatie waren digitale instrumenten en social media de belangrijkste kanalen.

In 2019 is opnieuw vooral LinkedIn actief gebruikt. Dat wil zeggen dat er meerdere keren per maand updates zijn geplaatst. Nieuws vanuit het Steunpunt, vacatures maar ook landelijke en regionale ontwikkelingen zijn op deze wijze onder de aandacht gebracht. Enerzijds via de bedrijfspagina van het Steunpunt, anderzijds via de LinkedInpagina van de directeur.

Voor Praktijkschool Fryslân is een website ontwikkeld die goed is bezocht.

Omdat de diversiteit in de dienstverlening is toegenomen zijn de periodieke gezamenlijke teambijeenkomsten beperkt en wordt er nu vooral overlegd in kleine sub-teams. Daarnaast vindt er bilateraal overleg plaats.

Versillende medewerkers wonen verder weg waardoor het overleg vaak virtueel plaatsvindt. De mail, Whatsapp en de telefoon zijn intern veelvuldig gebruikte communicatiemiddelen.

Ambities 2019

- Door-ontwikkelen van de interne communicatiestructuur.
- Kiezen van ondersteunende instrumenten ten behoeve van virtueel teamoverleg.
- Een gematigd PR-beleid.
- Het inzetten van een digitale nieuwsbrief.



7 Financiën



In 2019 zijn inkomsten gegenereerd uit fondsen, een deel van de advisering, de activiteiten van de academie, een deel van de educatieve trajecten en de zorgtrajecten.

Door de doelgroep en de problematiek waar het Steunpunt zich op richt blijft het lastig om zonder overheidsfinanciering de kosten van dienstverlening te dekken.

Voor het telefonisch spreekuur, de ontwikkeling van de dienstverlening, het opzetten van projecten en dergelijk wordt er nog een beroep gedaan op fondsen.

Klanten van het Steunpunt zijn financieel over het algemeen niet draagkrachtig. Bovendien is het van belang dat de dienstverlening goed toegankelijk blijft. De tarieven die worden gehanteerd zijn daarom laag of zouden eigenlijk gratis moeten zijn.

Een ander probleem is de situatie waarin het Steunpunt met haar advisering actief is.

Op het moment dat kinderen of jongeren niet (meer) naar school kunnen en er een goed alternatief gezocht moet worden is er veel onduidelijkheid bij betrokken organisaties. Op deze momenten is er vaak geen partij met regie of budget die voor ondersteuning kan betalen.

Het Steunpunt heeft zich in 2019 mede kunnen door-ontwikkelen dankzij de inzet van vrijwilligers én steun van een aantal fondsen en organisaties die voor sponsoring in natura hebben gezorgd.

Deze zijn wij hiervoor zeer dankbaar en noemen daarom:





Naast de inzet van vrijwilligers was het van belang om voor minimale uitgaven te zorgen en zo spaarzaam mogelijk met het sponsorgeld om te gaan. Dat vraagt om lean-management. Iets dat een mooie uitdaging is in een tijd dat de kosten van de zorg te hoog oplopen.