

# Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân

Jaarverslag 2018





## Voorwoord

Met dit jaarverslag wil het Steunpunt Zorg & Onderwijs Fryslân geïnteresseerden graag informeren over de ontwikkelingen en prestaties die in 2018 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 er veel gerealiseerd: de infrastructuur, de juiste netwerken en er is veel kennis opgedaan.

In 2018 heeft de organisatie zich doorontwikkeld tot een organisatie waarin verschillende vormen van dienstverlening op structurele basis plaatsvinden.

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

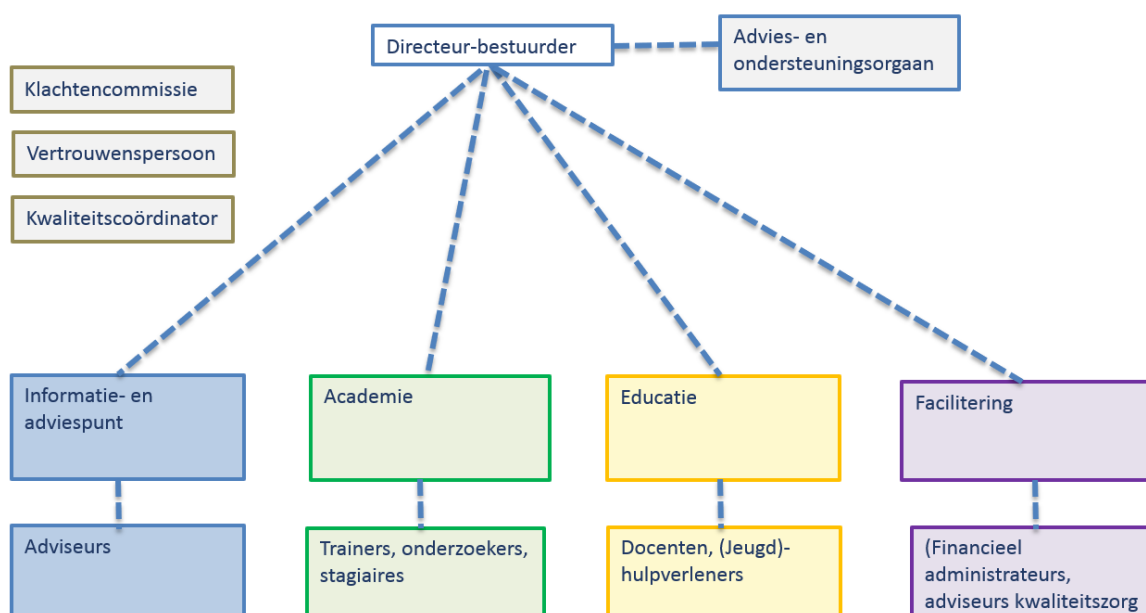
|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Organisatie en beleid .....            | 4  |
| 2 | Facilitaire zaken en huisvesting ..... | 6  |
| 3 | Medewerkers .....                      | 7  |
| 4 | Dienstverlening .....                  | 8  |
| A | Informatie & Advies .....              | 8  |
| B | Educatie .....                         | 11 |
| C | Academie .....                         | 11 |
| D | Facilitering van zorgaanbieders .....  | 12 |
| 5 | Kwaliteit .....                        | 13 |
| 6 | Communicatie & PR .....                | 15 |
| 7 | Financiën .....                        | 17 |



## 1 Organisatie en beleid



Nadat in 2017 de voorlopige organisatiestructuur is vormgegeven, is in 2018 een definitieve structuur gekozen die goed aansluit bij de dienstverlening zoals die in de praktijk tot stand is gekomen en voor een deel nog wordt beoogd.



Het Steunpunt heeft op projectbasis samengewerkt met het ROC Friese Poort en het SBB. Verder is met de deelnemers aan de kenniskring voor dagbestedingslocaties het 'Netwerk beschermde leer-werkbedrijven Fryslân' ontwikkeld. Binnen dit netwerk wordt gezamenlijk gestreefd naar kwalitatieve leer-werkplekken voor (zeer) kwetsbare jeugd.

Naar aanleiding van een toename van de educatieve dienstverlening is in samenwerking met Portalis (school van Het Poortje-Elker) Praktijkschool Fryslân opgericht. Hierin participeert opnieuw ook het Netwerk beschermde leer-werkbedrijven Fryslân. Binnen Praktijkschool Fryslân wordt onderwijs vormgegeven voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen die niet in staat zijn om naar school te gaan.

### Ambities 2019

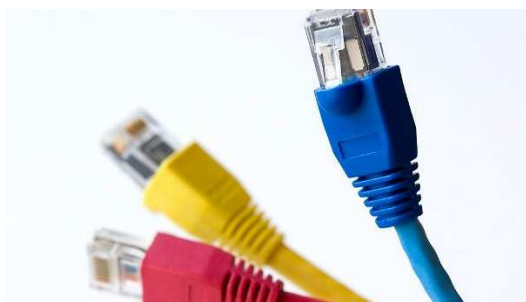
- Aanpassing bedrijfsplan op basis van de ontwikkelde dienstverlening.
- Doorontwikkeling van de samenwerkingsorganisatie Praktijkschool Fryslân.
- Het door-ontwikkelen van de samenwerking met de MBO-instellingen.
- Het door-ontwikkelen van de samenwerking met (samenwerkingsverbanden van) VO en PO.



- Het ontwikkelen van een (strategische) samenwerking ten behoeve van de facilitaire dienstverlening voor zorgaanbieders.



## 2 Facilitaire zaken en huisvesting



Er is gekozen voor virtuele werkomgevingen die faciliterend zijn voor zowel het primaire proces als ondersteunende processen en tevens vanuit verschillende locaties 'in the cloud' bereikbaar zijn. Er is gekozen voor een nieuwe, vereenvoudigde, leeromgeving waar deelnemers, ongeacht hun ontwikkelingsniveau, eenvoudig zelf gebruik van kunnen maken. Ook is deze leeromgeving geschikt voor het opbouwen van een portfolio dat gebruikt kan worden voor het verzamelen van examenbewijzen.

Het feit dat er gebruik gemaakt werd van drie verschillende werkomgevingen (voor zorg, onderwijs en projectmanagement) werkte belemmerend.

Er is daarom afscheid genomen van de digitale omgeving die bedoeld was om het teamwork en projectmanagement te ondersteunen.

Er is een nieuw systeem gekozen voor de financiële administratie én een voor het beveiligde mailverkeer.

Voor wat betreft de huisvesting is 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.

### Ambities 2019

- Eén omgeving van waaruit de zorgomgeving, de onderwijsomgeving en het intranet toegankelijk zijn.
- Het beschikbaar stellen van digitale werkruimtes voor zorgaanbieders.
- Het zorgen van continuïteit in de huisvesting.



### 3 Medewerkers



Het Steunpunt dankt haar prestaties in 2018 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 vrijwilliger bijdrage geleverd. Dit betekent dat de inzet op affiniteit tevens voorwaardelijk was.

De teamsamenstelling is in 2018 gewisseld doordat de dienstverlening van het Steunpunt nieuwe accenten kreeg. Zo zijn er portfoliobeoordelaars en een onderzoeker aangetrokken. Het kernteam bleef uit ongeveer 10 personen bestaan. Daarnaast is een pool van ongeveer 25 docenten en 15 jeugdhulpverleners ontwikkeld.

#### Ambities 2019

- Het uitbreiden van het team dat werkzaam is voor Praktijkschool Fryslân.
- Het aantrekken van expertise op het gebied van projectleiderschap, advisering, kwaliteitszorg, nieuwkomers-vraagstukken en hoogbegaafdheids-problematiek.
- Door-ontwikkelen resultaatgerichte gesprekken cyclus.
- Door-ontwikkelen teamwork.
- Waar van toepassing scholing medewerkers voor hun nieuwe rol.



## 4 Dienstverlening

### A Informatie & Advies



In 2019 heeft advisering plaatsgevonden ten behoeve van de volgende cliënten/situaties:

| Clïënt-nummer | Behoefte aan                            | Jongen/meisje | Vraagsteller                        |
|---------------|---|---------------|-------------------------------------|
| 1             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie met dagbesteding        |
| 2             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie met dagbesteding        |
| 3             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Wijk- of gebiedsteam                |
| 4             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie met dagbesteding        |
| 5             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie met dagbesteding        |
| 6             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie met dagbesteding        |
| 7             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Wijk- of gebiedsteam                |
| 8             | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie voor jeugdhulpverlening |
| 9             | Beroepsgericht traject buiten de school | Meisje        | Gemeente, afdeling participatie     |
| 10            | Beroepsgericht traject buiten de school | Meisje        | Organisatie voor dagbesteding       |
| 11            | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Gemeente, afdeling participatie     |
| 12            | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie voor dagbesteding       |
| 13            | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie voor dagbesteding       |
| 14            | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie voor dagbesteding       |
| 15            | Beroepsgericht traject buiten de school | Jongen        | Organisatie voor dagbesteding       |





|    |   |        |   |
|----|---|--------|---|
| 16 | Beroepsgericht traject buiten de school   | Jongen | Organisatie voor dagbesteding                               |
| 17 | Beroepsgericht traject buiten de school   | Jongen | Regulier VO   |
| 18 | Beroepsgericht traject buiten de school   | Jongen | Organisatie voor dagbesteding                               |
| 19 | Beroepsgericht traject buiten de school   | Jongen | Organisatie voor dagbesteding                               |
| 20 | Beroepsgericht traject buiten de school   | Meisje | Organisatie voor jeugdhulpverlening                         |
| 21 | Beroepsgericht traject buiten de school   | Jongen | Organisatie voor dagbesteding                               |
| 22 | Behoefte aan beroepsgericht traject buiten de school                                    | Jongen | Organisatie met dagbesteding/Gemeente afdeling participatie |
| 23 | Behoefte aan beroepsgericht traject buiten de school                                    | Meisje | Organisatie voor dagbesteding                               |
|    |   |        |   |
| 24 | Beroepsgericht traject buiten de school + Onderwijs-zorgarrangement VO buiten de school | Meisje | Organisatie voor jeugdhulpverlening                         |
| 25 | Beroepsgericht traject buiten de school + Onderwijs-zorgarrangement VO buiten de school | Jongen | Organisatie voor jeugdhulpverlening                         |
|    |   |        |   |
| 26 | Onderwijs VO thuis  | Meisje | Ouder   |
| 27 | Onderwijs VO thuis  | Meisje | Gemeente, afdeling participatie                             |
| 28 | Onderwijs VO op dagbestedingsplek   | Meisje | Organisatie voor dagbesteding                               |
| 29 | Onderwijs-zorgarrangement VO op dagbestedingsplek                                       | Jongen | Organisatie voor jeugdhulpverlening /RENN 4 school          |
| 30 | Onderwijs-zorgarrangement VO op dagbestedingsplek                                       | Jongen | Organisatie voor dagbesteding                               |
| 31 | Onderwijs-zorgarrangement VO school-dagbestedingsplek                                   | Jongen | Ouder   |
| 32 | Onderwijs-zorgarrangement VO school-dagbestedingsplek                                   | Jongen | Wijk- of gebiedsteam  |
| 33 | Onderwijs-zorgarrangement VO school-dagbestedingsplek                                   | Jongen | Wijk- of gebiedsteam  |
| 34 | Onderwijs-zorgarrangement VO school-dagbestedingsplek                                   | Meisje | Organisatie voor jeugdhulpverlening                         |
| 35 | Onderwijs-zorgarrangement VO op dagbestedingsplek                                       | Meisje | Organisatie met dagbesteding                                |



|    |  |        |                                     |
|----|--|--------|-------------------------------------|
| 36 | Onderwijs-zorgarrangement thuis                              | Jongen | Ouder/wijk- of gebiedsteam          |
| 37 | Onderwijs-zorgarrangement PO/VO op dagbestedingsplek         | Jongen | Ouder                               |
| 38 | Onderwijs-zorgarrangement PO/VO op dagbestedingsplek         | Jongen | Organisatie voor dagbesteding       |
| 39 | Onderwijs-zorgarrangement PO op dagbestedingsplek            | Jongen | Organisatie met dagbesteding        |
| 40 | Onderwijs-zorgarrangement PO op dagbestedingsplek            | Meisje | Ouder                               |
| 41 | Onderwijs-zorgarrangement PO op school en dagbestedingsplek  | Meisje | Organisatie voor jeugdhulpverlening |
| 42 | Onderwijs-zorg-arrangement PO op school en dagbestedingsplek | Meisje | Organisatie voor jeugdhulpverlening |
| 43 | Onderwijs-zorgarrangement PO op school en thuis              | Meisje | Leerplichtambtenaar                 |
| 44 | Terugkeer naar school VO + dagbesteding                      | Meisje | Wijk- of gebiedsteam                |
| 45 | Terugkeer naar school PO                                     | Meisje | Ouder                               |
| 46 | Terugkeer naar VO-school                                     | Jongen | Reguliere VO-school                 |
| 47 | Terugkeer naar school  | Jongen | Leerplichtambtenaar                 |
| 48 | Terugkeer naar school  | Jongen | Organisatie voor jeugdhulpverlening |
| 49 | Voorkomen schooluitval                                       | Jongen | Ouder                               |
| 50 | Voorkomen schooluitval                                       | Jongen | Organisatie voor jeugdhulpverlening |



## B Educatie



Door een toenemende vraag tot ondersteuning van onderwijs-zorgarrangementen of onderwijs buiten de school is de docentenpool uitgebreid en omvatte in december 23 docenten.

Het overzicht van dagbestedingslocaties is uitgebreid tot 81. Het gaat om locaties waar naar verwachting kinderen en jongeren geplaatst kunnen worden ten behoeve van onderwijs-zorgprogramma's.

Een belangrijke ontwikkeling binnen de educatieve programma's was de aansluiting bij een landelijke pilot waardoor aan jongeren op dagbestedingslocaties branche erkende verklaringen afgegeven kunnen worden wanneer zij aantonen over bepaalde beroepsvaardigheden te beschikken.

In september is ten behoeve hiervan een pilotproject gestart waar bij aanvang 4 dagbestedingslocaties, het ROC Friese Poort en het SBB aan deelnam.

Ten behoeve van de educatieve programma's is de samenwerking gezocht met diverse dagbestedingslocaties en Portalis. Hier is in december Praktijkschool Fryslân uit voortgekomen, een concept waarbinnen onderwijs aangeboden kan worden voor jongeren die niet in staat zijn om naar school te gaan.

## C Academie



Binnen de academie hebben in 2018 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.

Binnen de kenniskringen worden kennis, ervaringen en nieuwe ontwikkelingen gedeeld.



Naast een aanbod van kenniskringen heeft er binnen de academie onderzoek plaatsgevonden:

- In samenwerking met het Lectoraat 'Transformatie jeugd' van de NHL heeft een student onderzoek gedaan naar de voorwaarden voor het bieden van ontwikkelingsgerichte zorg door dagbestedingslocaties.
- Verder heeft er vanuit het Steunpunt een onderzoek plaatsgevonden naar het tot stand komen van onderwijs-zorgarrangementen.
- Tenslotte heeft er vanuit de kenniskring met hoogbegaafdheidsspecialisten een onderzoek plaatsgevonden naar het begeleidingsaanbod voor hoogbegaafde kinderen en jongeren in Friesland.

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

Aan dit bedrijfsonderdeel is vrijwel geen aandacht besteed. Het had voor wat betreft het ontwikkelen van het aanbod van het Steunpunt de laagste prioriteit.

Eind 2018 is een verkenning gestart tot het aangaan van hoofdaannemerschap met kleine (zorg)organisaties (die niet gecontracteerd zijn bij de gemeenten). Doel is om daarmee te bewerkstelligen dat er meer geschikte leerplekken beschikbaar komen voor de doelgroep.

### Ambities 2019

#### Informatie & Advies

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

#### Educatie

- Doorontwikkeling Praktijkschool Fryslân.
- Ontwikkelen certificeringsmogelijkheden met de drie MBO-instellingen.
- Samenwerking binnen de MBO-pilot Praktijkleren i.s.m. de MBO-instellingen en centrumgemeenten (participatie) Leeuwarden.
- Stimuleren doorstroom van dagbesteding naar werk.

#### Academie

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

#### Facilitering van zorgaanbieders

- Ontwikkeling kwaliteitszorgaanbod.
- Ontwikkeling hoofdaannemerschap.



## 5 Kwaliteit



In 2018 heeft het Steunpunt haar werkprocessen binnen het primaire proces aangepast en opnieuw gestandaardiseerd.

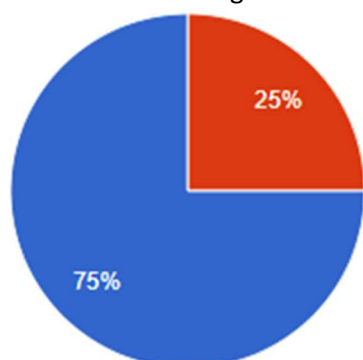
Er is grotendeels uitvoering gegeven aan het Handboek Kwaliteitszorg en dit handboek is op enkele punten aangepast en aangevuld. Het MDO heeft nog niet plaatsgevonden.

Het klanttevredenheidsonderzoek is ontwikkeld, ingezet, geëvalueerd en aangepast.

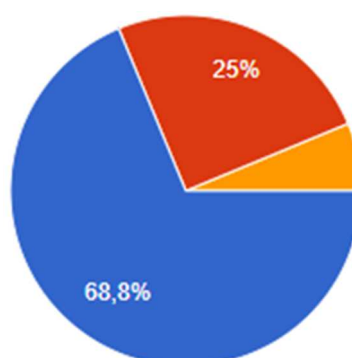
De stellingen/toetsingscriteria uit het klanttevredenheidsonderzoek (dat door ouders, gebiedsteams en hulpverleners is ingevuld) hebben de volgende respons opgeleverd:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Beetje mee eens
- Niet mee eens

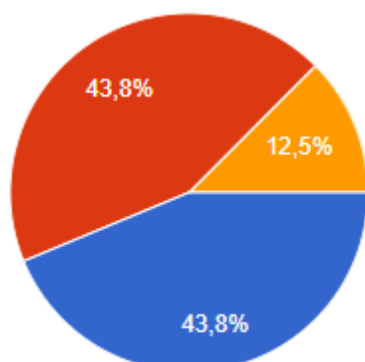
Ik voel me serieus genomen:



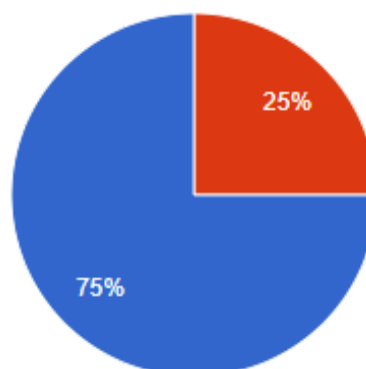
Er werd steeds goed doorgevraagd:



Er was aandacht voor de betrokkenheid van verschillende partijen:

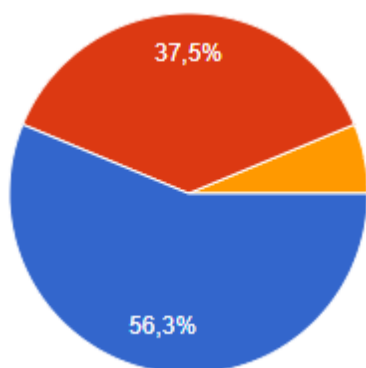


De medewerker was deskundig:

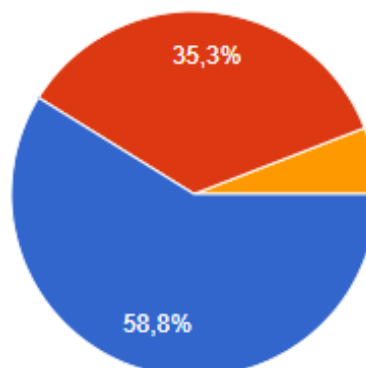




De medewerker kwam oordeelsvrij over:



De ondersteuning heeft me verder geholpen:



#### Ambities 2019

- Het opnieuw aanpassen van het Handboek kwaliteitszorg, aansluitend bij de veranderende dienstverlening.
- Het ontwikkelen van aparte evaluatie-instrumenten voor de verschillende vormen van dienstverlening.
- Het geschikt maken van het kwaliteitszorgsysteem voor het werken met hoofdaannemerschap.



## 6 Communicatie & PR



Voor wat betreft de PR is er in 2018 gezorgd voor een rustige opbouw. De toenemende bekendheid en toenemende dienstverlening hebben veel gevraagd van de interne organisatieontwikkeling waardoor de behoefte aan PR beperkt was.

Opvallend is dat voor wat betreft de communicatie digitale instrumenten en social media de belangrijkste kanalen zijn gebleken.

In 2018 is 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.

De bedrijfspagina had eind 2018 ongeveer 200 volgers waarvan 65% afkomstig uit Groningen en Friesland. Gemiddeld hadden updates die werden geplaatst een spontaan bereik van gemiddeld 1000. Gemiddeld werd er per maand ongeveer 70 keer op een bericht van het Steunpunt geklikt. De LinkedIn-pagina van de directeur van het Steunpunt is succesvoller en had 2.900 volgers. Berichten worden hier aanzienlijk vaker aangeklikt, gedeeld en becommentarieerd. Omdat het een privé-pagina betreft zijn hier geen statistieken van beschikbaar.

In 2018 zijn er voor verschillende activiteiten flyers ontwikkeld.

Deze zijn vooral digitaal verspreid via de mail, de website of social media.

De website is verschillende keren aangepast naar aanleiding van nieuwe of aangepaste dienstverlening. Hieronder wordt het aantal bezoekers van de website weergegeven.

| Month    | Unique visitors | Number of visits | Pages  |
|----------|-----------------|------------------|--------|
| Jan 2018 | 116             | 153              | 918    |
| Feb 2018 | 152             | 221              | 911    |
| Mar 2018 | 229             | 355              | 2,445  |
| Apr 2018 | 784             | 1,119            | 4,863  |
| May 2018 | 226             | 359              | 1,165  |
| Jun 2018 | 328             | 453              | 1,926  |
| Jul 2018 | 158             | 265              | 1,030  |
| Aug 2018 | 80              | 143              | 385    |
| Sep 2018 | 210             | 357              | 1,370  |
| Oct 2018 | 162             | 268              | 1,341  |
| Nov 2018 | 413             | 565              | 1,734  |
| Dec 2018 | 300             | 413              | 2,279  |
| Total    | 3,158           | 4,671            | 20,367 |

Het aantal keer per maand dat het Steunpunt via Google is bekeken varieert van 143 tot 193 keer per maand (met uitzondering van de zomervakantiemaanden waarin dat beduidend minder vaak het geval was).



Verschillende activiteiten hebben bijgedragen aan de naambekendheid van het Steunpunt: de organisatie van kenniskringen, presentaties op zorgmarkten, presentaties op gemeentelijke bijeenkomsten, deelname aan samenwerkingsprojecten en contact met sleutelfiguren binnen met name zorgorganisaties.

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

Verschillende 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, met als doel een beheerste groei van de organisatie.
- Het inzetten van een digitale nieuwsbrief.
- Het in gebruik nemen van een Facebook account.





## 7 Financiën



In 2018 is het gelukt om eigen inkomsten te gaan genereren uit een deel van de advisering, de activiteiten van de academie en een deel van de educatieve trajecten.

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 2018 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 vroeg om lean-management. Iets dat een mooie uitdaging is in een tijd dat de kosten van de zorg te hoog oplopen.

#### Ambities 2019

- Toewerken naar een beleidsrijke begroting.
- Zorgdragen voor continuïteit van inkomsten.
  - Door-ontwikkeling van betaalde diensten binnen de academie.
  - Inkomsten vanuit faciliteiten voor zorgaanbieders genereren.
  - Contact sponsoren en subsidieversterkers onderhouden en nieuwe aanschrijven.
  - Contractering met de gemeenten t.b.v. cliëntondersteuning.
  - OZL-mogelijkheden verkennen.
  - Mogelijkheden crowdfunding, sponsoring in natura meer onder de aandacht brengen.