

Jaarverslag 2023

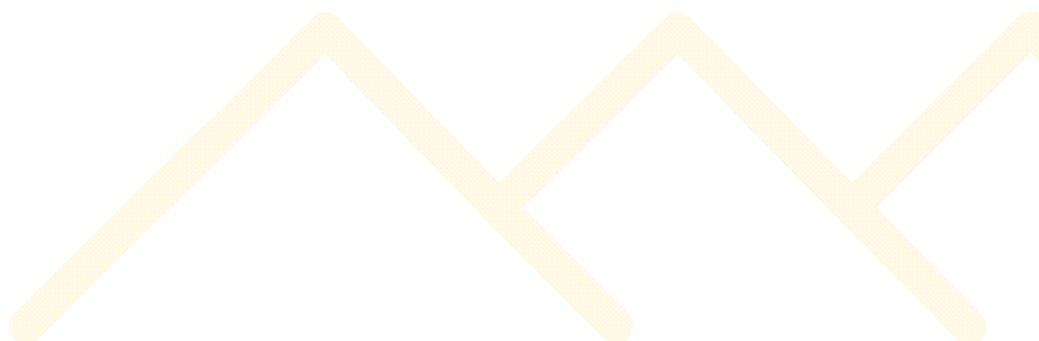
WilmaHuis

Rapportage over de doelen voor 2023 en het resultaat daarvan

Opgesteld ten behoeve van interne verantwoording over 2023
Vastgesteld: maart 2024
Door: directie WilmaHuis

Inhoud

Inleiding	3
Resultaten op gestelde doelen uit het Jaarplan 2023	4
1.1 Organisatiegebieden	4
1.1.1 Leiderschap.....	4
1.1.2 Management van medewerkers.....	5
1.1.3 Strategie en beleid.....	6
1.1.4 Management van middelen.....	8
1.1.5 Management van processen.....	8
1.2 Resultaatgebieden	10
1.2.1 Medewerkers.....	10
1.2.2 Klanten en partners	10
1.2.3 Maatschappij	12
1.2.4 Bestuur en financiers	12
Verbeteren en vernieuwen	13
Klachten	14
Vooruitblik op 2024	15



Inleiding

Het WilmaHuis werkt voortdurend aan kwalitatief goede zorg. Haar bedrijfsvoering is erop gericht die kwaliteit hoog te houden én te borgen. Dat doet zij onder andere door een solide overlegstructuur, waarin het werken aan goede zorg en eventuele verbeterdoelen uit het jaarplan centraal op de agenda staan.

Het Jaarplan 2023 omvatte alle doelen – liever: speerpunten – waar de directie in dit kalenderjaar op wilde sturen, deze speerpunten zijn genummerd van 1-18. De doelen zijn ontstaan op basis van een SWOT-analyse en de evaluatie van de doelen van voorgaande jaren.

Het jaarplan 2023 had een ander uiterlijk dan voorgaande jaarplannen. Gekozen is voor de A3-methodiek, die op haar beurt weer gebaseerd is op het INK-managementmodel van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (www.ink.nl). Daar zijn twee redenen voor:

- Het INK-model is een relatief eenvoudig en overzichtelijk model dat een schematisch totaaloverzicht geeft van de gehele bedrijfsvoering van non-profit organisaties en bovendien de samenhang laat zien tussen de verschillende elementen ervan. Speerpunten zijn geordend naar die afzonderlijke elementen (=organisatie-of resultaatgebieden);
- Het WilmaHuis is HKZ-gecertificeerd en de HKZ-norm is ook gebaseerd op het INK-model. Ook de PDCA-cyclus, de basis van onze kwaliteitszorg, is er eenvoudig in te herkennen.

Leeswijzer

Voor 2023 zijn 18 speerpunten benoemd die dat jaar extra aandacht behoeft. Deze speerpunten zijn, volgens het INK-model, ingedeeld in tien aandachtgebieden: vijf **organisatiegebieden** en vier **resultaatgebieden**. Daarnaast is onder het **aandachtsgebied 'Verbeteren en Vernieuwen'** het leren en veranderen binnen de organisatie (kwaliteitszorg) ondergebracht. In de volgende paragrafen worden per aandachtsgebied de speerpunten benoemd en wordt aan de hand van deze speerpunten gerapporteerd over de behaalde resultaten in 2023. Als laatste wordt in dit jaarverslag kort ingegaan op de klachten die het WilmaHuis heeft ontvangen in 2023.

Resultaten op gestelde doelen uit het Jaarplan 2023

1.1 Organisatiegebieden

1.1.1 Leiderschap

Context

Het WilmaHuis kende in 2023 nog twee directeuren: een Algemeen Directeur en een Directeur Zorg. In 2023 heeft een geleidelijke overdracht van taken en bijbehorende verantwoordelijkheden plaatsgevonden van Wilma als Algemeen Directeur naar Daphne als Directeur Zorg, die met ingang van 1 januari 2024 de rol van Algemeen Directeur vervult.

De organisatie is de afgelopen jaren flink gegroeid en er is veel expertise bijgekomen. Enerzijds betekent dit dat de directie niet langer alles zelf kan doen, anderzijds geeft het de mogelijkheid medewerkers medeverantwoordelijkheid te geven in de bedrijfsvoering en aansturing van de organisatie op andere onderdelen dan alleen het primair proces. We zien dit tevens als ontwikkelmogelijkheid/ontwikkelstap voor onze huidige leidinggevenden.

Benoemde speerpunten:

1. Leidinggevenden dragen eind 2023 gedelegeerde medeverantwoordelijkheid voor zowel financiële kaders, personeel als kwaliteit van zorg.
2. Het management geeft bewust vorm aan situationeel leiderschap (sturend waar nodig, faciliterend waar het kan).
3. De vacature voor een tweede leidinggevende bij de Begeleide Omgang is vervuld.

Wat er is gedaan

In 2023 heeft de directie een aantal taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden naar collega-leidinggevenden overgedragen. Er is voor gekozen dat zowel op het gebied van personeel, financiën als kwaliteit van zorg te doen, omdat deze elementen samenhangen en elkaar wederzijds beïnvloeden. In een vaste structuur van management overleggen houdt de directie vinger aan de pols. Tijdens deze overleggen is ook aandacht voor de wijze waarop de teams worden aangestuurd; de leidinggevenden stimuleren en faciliteren de medewerkers in hun dagelijks werk, maar nemen niet over. Als het nodig is, treden zij sturend op, of springen zij tijdelijk bij in het primair proces. Zowel de Begeleide Omgang als de ThuisZitters hebben enige tijd van onderbezetting gekend waardoor dit in het afgelopen jaar nodig was.

Door het aanstellen van een tweede leidinggevende bij de Begeleide Omgang wordt daar nu, net als bij de ThuisZitters, in een duo gewerkt. De staf is versterkt met een beleidsmedewerker die zich in brede zin richt op beleidszaken, zoals kwaliteitszorg, personeelsbeleid, bedrijfsvoering, aanbestedingen en contractmanagement, en een ondersteunende en adviserende rol heeft ten aanzien van management en directie.

Wat is bereikt

Door leidinggevenden op de drie genoemde onderdelen inzage en verantwoordelijkheden te geven, kunnen zij nu in de aansturing van uitvoerend medewerkers beter afgewogen besluiten nemen doordat ze belangen tegen elkaar af kunnen wegen en transparant kunnen maken. De aansturing is minder kwetsbaar door het werken in duo's, men kan elkaar vervangen of aanvullen en verantwoordelijkheden worden gezamenlijk gedragen. Binnen alle lagen van de organisatie (directie, leidinggevende, medewerkers primair proces en staf) is een professionaliseringslag gemaakt. Dit maakt dat de directie meer kan overlaten en ruimte krijgt om zich te richten op de grote lijnen en de koers van de organisatie.

Conclusie

In 2023 zijn de benoemde speerpunten op het gebied van leiderschap opgepakt. Dit betekent echter niet dat het hiermee klaar is. Er is een mooie basis gelegd voor een toekomstbestendige organisatie waarop de komende jaren voortgebouwd wordt.

1.1.2 Management van medewerkers

Context

In navolging op de professionalisering op het gebied van leiderschap is eenzelfde beweging passend en gewenst als het gaat om management van medewerkers. De beoordelingscyclus en het functiehuis zijn daarvoor belangrijke instrumenten.

Benoemde speerpunten:

4. Bij 80% van alle personeelsleden is in 2023 een volledige beoordelingscyclus doorlopen, de rest heeft minimaal één tussentijds evaluatie-of beoordelingsgesprek gehad.

5. Het personeelsbestand voldoet eind 2023 aan het opgestelde functiehuis en organogram: alle openstaande vacatures zijn vervuld.

Wat er is gedaan

In 2023 is gewerkt aan een nieuwe beoordelingscyclus waarbij elke medewerker één keer per jaar een tussentijdse evaluatie heeft en één keer per jaar een beoordelingsgesprek. Deze gesprekken worden gevoerd aan de hand van een formulier dat vooraf door medewerker wordt ingevuld en bij de leidinggevende wordt aangeleverd. Omdat de nieuwe beoordelingscyclus pas in de loop van het jaar is geïmplementeerd en er veel personele wisselingen zijn geweest, is het nog niet voor iedereen mogelijk gebleken om een volledige beoordelingscyclus te doorlopen. Wel heeft meer dan 80% van de medewerkers één gesprek in het kader van de beoordelingscyclus gehad.

Daarnaast is het functieboek geactualiseerd, het functieboek CAO Jeugdzorg is als basis genomen, waarvan de functies vervolgens zijn toegeschreven naar de gewenste invulling binnen het WilmaHuis. Op een drietal functies na is het functieboek compleet. In de formulieren die gebruikt worden voor de beoordelingscyclus worden de resultaatgebieden per functie uit het functieboek ingevuld en wordt geëvalueerd of beoordeeld in hoeverre de medewerker hieraan voldoet. In navolging op de groei en de veranderingen in de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van directie en management is het organogram van het WilmaHuis herzien.

In 2023 heeft het WilmaHuis voor het eerst te maken gehad met de krapte op de arbeidsmarkt waardoor het, ondanks vele inspanningen, niet gelukt is om alle openstaande vacatures te vervullen.

Wat er is bereikt

Met de nieuwe beoordelingscyclus wordt dit op meer structurele en professionele wijze opgepakt. Het geeft medewerkers en leidinggevenden houvast, de kans om zich vooraf goed voor te bereiden en de regie te nemen in hun ontwikkeling binnen het WilmaHuis. Het nieuwe functieboek is daarbij een helpend instrument.

Conclusie

De nieuwe beoordelingscyclus geeft samen met het geactualiseerde functieboek zowel de medewerker als de leidinggevende handvatten om het goede gesprek te voeren. In 2024 wordt opnieuw gestreefd naar het doorlopen van een volledige beoordelingscyclus voor 80% van de personeelsleden.

Voor 2024 staat de afronding van het functieboek op de rol door het actualiseren van een aantal functieomschrijvingen van de staf. Ook is in 2024 werk aan de winkel om een aantal nog openstaande vacatures te vervullen. Omdat dit, gezien de markt, voor enkele vacatures niet eenvoudig blijkt te zijn, is besloten voor een aantal uur per week een recruiter in te zetten.

1.1.3 Strategie en beleid

Context

De professionalisering die is ingezet in 2022, heeft in 2023 verder vorm gekregen. Zowel de senior-gedragswetenschappers als de nieuwe beleidsmedewerker geven gezamenlijk met de directie vorm aan het continu verbeteren van zowel de zorg, als bedrijfsvoering, conform kwaliteitscriteria die bijvoorbeeld voortkomen uit relevante wet- en regelgeving en de beroepsstandaard (zoals veldnormen, de richtlijnen jeugdhulp, de gedragscode, Norm voor verantwoorde werktoedeling, Kwaliteitskader Jeugd etc.). De kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering staan ook centraal in de audits als onderdeel van hercertificering van de HKZ (uitgevoerd door het Keurmerkinstuut). Het geheel aan afspraken rondom kwaliteit van zorg en bedrijfsvoering wordt vastgelegd in een nieuw (Kwaliteits) Handboek.

Tegelijkertijd moest het WilmaHuis, door de aangekondigde hervormingen van de financiering van de jeugdhulp in Den Haag (H1), zich voorbereiden op een scenario waarbij inkoopcontracten eindigen en niet (kunnen) worden verlengd, omdat die aan andere partijen gegund zijn.

Benoemde speerpunten:

6. Het WilmaHuis heeft het Handboek (inclusief kwaliteitszorg) helemaal herzien en WilmaHuis-breed geïntroduceerd. Daarmee zijn de werkwijzen van alle werksoorten, het financieel beleid, personeelsbeleid en kwaliteitszorgbeleid herzien, vastgesteld en klaar voor implementatie in 2024.

7. Het WilmaHuis heeft een noodplan voor het opvangen van eventueel inkomensverlies dat het gevolg zou kunnen zijn van de in 2024 aangekondigde hervormingen van financiering en aanbod in de gemeente Den Haag en het als gevolg daarvan mogelijk uitblijvende inkoopcontracten.

Wat er is gedaan

Het Handboek is in 2023 grotendeels herzien. Vanwege de nadruk die in de eerste helft van het jaar heeft gelegen op het voorbereiden van de HKZ-audit en het vertrek van de senior Gedragswetenschapper die met deze taak belast was in de 2^{de} helft van het jaar, is het niet gelukt om het Handboek te af te ronden en WilmaHuis-breed te introduceren. Dit wordt in 2024 verder opgepakt door de beleidsmedewerker.

Het WilmaHuis heeft zich langs twee scenario's voorbereid op de hervormingen van de gemeente Den Haag:

1. Er komt geen onderaannemerschap: binnen dit scenario is gekeken naar het verbreden van onze markt naar andere gemeenten of andere financieringsstromen (WLZ). Dit heeft geleid tot deelname aan Open House procedures in Alphen aan den Rijn en Lansingerland. Daarnaast is een verkenning gedaan naar de mogelijkheden van het WilmaHuis om, naast jeugdhulp, WLZ-aanbieder te worden.
2. Er volgt wel een onderaannemerschap: het WilmaHuis heeft zich gepresenteerd bij de twee nieuwe partijen in Den Haag, Kracht en RondomJou, door het aanbieden van informatiepakketten over haar producten, het bezoeken van bijeenkomsten van de partijen en de gemeente Den Haag en het actief benaderen van de partijen met een uitnodiging voor een bezoek aan de WilmaHuis locaties.

In 2023 zijn in gesprek met de advocaat en financieel adviseur de juridische en financiële risico's van bovenstaande ontwikkelingen in kaart gebracht zodat deze uitdagingen adequaat konden worden beheerst.

Wat er is bereikt

Het proces van het herzien van het Handboek heeft ervoor gezorgd dat er meer inzicht is gekomen in de diverse processen binnen de organisatie en hoe deze langs de PDCA-cyclus kunnen worden vormgeven.

De inspanningen van het WilmaHuis ten aanzien van de hervormingen in Den Haag hebben ertoe geleid dat zij in 2024 een contract heeft verkregen met Kracht en RondomJou voor de Begeleide Omgang en met Kracht een contract heeft verkregen voor de ThuisZitters. Tevens is het WilmaHuis samenwerkingspartner van Kracht binnen het domein Onderwijs-Zorg en zit zij daar samen met andere partijen om tafel om een beweging naar voren te bewerkstelligen als het gaat om schooluitval.

De deelname aan de Open House procedures in Alphen aan de Rijn en Lansingerland is succesvol gebleken. In Alphen aan de Rijn is het WilmaHuis met ingang van 1 januari 2024 gecontracteerd voor de GezinsHuizen, Thuiszitters en Begeleide Omgang. Een contract in de gemeente Lansingerland voor de ThuisZitters en Begeleide Omgang volgt begin 2024.

De verkenning van de WLZ heeft geleid tot de conclusie dat het voor het WilmaHuis op dit moment niet rendabel is om te proberen een WLZ-contract te verkrijgen. In voorkomende gevallen waarbij de WLZ aan de orde is, kan bekeken worden of het WilmaHuis als onderaannemer van een WLZ gecontracteerde partij zorg kan leveren.

Conclusie

In 2023 is veel ingezet op strategie en beleid en dit heeft zijn vruchten afgeworpen. Ook dit is een onderwerp dat continu onder de aandacht zal moeten blijven. Het Handboek wordt in 2024 verder opgepakt. Verder zal het jeugdhulp landschap komende jaren in beweging blijven. Het is zaak om ontwikkelingen zoals de transformatie in Den Haag, de Hervormingsagenda Jeugd en inkooptrajecten in andere gemeenten te blijven volgen en hier tijdig op te anticiperen.

1.1.4 Management van middelen

Context

In 2022 is het WilmaHuis aangesproken op het overschrijden van de 5% winstmarge voor de WilmaHuis Gezinshuizen B.V. De winst was verklaarbaar door relatief lage kosten voor niet cliëntgebonden posten én de andere B.V.'s drukken die winst tot een acceptabel niveau. Het is niet wenselijk dat de indruk kan ontstaan dat er misbruik zou worden gemaakt van gemeenschapsgeld. Dit vraagt derhalve om goede inzage in kosten en baten en transparantie over geldstromen.

Benoemd speerpunt:

8. Het WilmaHuis beperkt een eventuele overschrijding van de vastgestelde winstmarge van 5%.

Wat er is gedaan

De directie heeft maandelijks een gesprek met de financieel adviseurs om de kosten, baten, bestedingsruimte en winstmarge door te nemen. Daarnaast vindt er na afloop van elk kwartaal een uitgebreidere analyse plaats van de financiën.

Wat er is bereikt

De directie heeft goed kunnen sturen op de financiën met bovengenoemde de structurele overleggen. De winstmarge voor 2023 was WilmaHuis breed 6%.

Conclusie

We zijn tevreden over de financiële resultaten in 2023, de winstmarge is beperkt gebleven. In 2024 wordt hier op dezelfde wijze op ingezet.

1.1.5 Management van processen

Context

In het kader van het herijken van beleid, het verder stroomlijnen van ondersteunende processen en nog beter borgen van zorg voor kwaliteit in al haar diensten is het toepassen van de PDCA-cyclus in de werkwijze van het WilmaHuis gewenst. Ook met het oog op het - waar mogelijk - vergroten van de efficiency en effectiviteit van de cliëntadministratie, facilitaire dienstverleningen en ICT. Hiermee kan beter beeld verkregen worden van behoeften aan ondersteuning, bijvoorbeeld door (nieuwe) ICT-toepassingen voor de cliëntadministratie of het planmatig werken middels een plan en (meerjaren)planning voor de Facilitaire Dienst.

Het primair proces is gebaat bij het meer structureel op organisatieniveau leren van incidenten.

Benoemde speerpunten:

9. De zorg (het primair proces) én de cliëntadministratie (kritisch ondersteunend proces) verlopen conform afgesproken PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) zoals vastgelegd in het nieuwe handboek van het WilmaHuis.

10. Het WilmaHuis leert structureel en systematisch van incidenten conform het daartoe opgestelde beleid.

11. De facilitaire dienstverlening werkt in 2023 volgens integraal opgesteld plan van aanpak aan verduurzaming, onderhoud, inkoop en preventie in het kader van Arbo-wetgeving.

Wat er is gedaan

Het primair proces en de cliëntadministratie zijn in het kader van de herziening van het Handboek in kaart gebracht volgens de PDCA-cyclus. In 2022 is een WilmaHuis-brede werkgroep ingericht die incidenten op geaggregeerd niveau analyseert om eventuele trends te signaleren en waar nodig verbeteringen door te voeren. Deze werkgroep is in 2023 verder ingebed in de organisatiestructuur. De werkgroep is elk kwartaal bijeengekomen om de cijfers van het voorgaande kwartaal te analyseren en interpreteren. Aanbevelingen, vragen en de rapportage van de werkgroep zijn voorgelegd aan het MT. Eenmaal per jaar worden de cijfers van het gehele voorafgaande jaar bekeken en trends gesignaleerd door de werkgroep en worden van daaruit aanbevelingen gedaan en/of vragen gesteld aan het MT.

Verder zijn in 2023 ook incidentprotocollen ontwikkeld voor alle categorieën van gedrag waarop incidenten worden gemeld.

Vanwege andere prioriteiten binnen de bedrijfsvoering is het niet mogelijk gebleken om in te zetten op het speerpunt rondom de facilitaire dienst.

Wat er is bereikt

Het in kaart brengen van processen langs de PDCA-cyclus heeft gezorgd voor inzicht en bewustwording bij betrokken medewerkers en directie. Het leren van incidenten is duidelijk veel meer gaan leven in de organisatie en het aantal geregistreerde incidenten is mede daardoor enorm toegenomen (van 19 in 2022 naar 134 in 2023).

Conclusie

Processen zijn in kaart gebracht, een volgende stap is om dit verder vast te leggen en eventuele wijzigingen aan te brengen conform PDCA-cyclus. Dit wordt in 2024 verder opgepakt. Er is meer aandacht voor en inzicht in incidenten organisatie breed. Toch blijft het een aandachtspunt om incidenten te registreren en niet te bagatelliseren of weg te wuiven. Ook is het zaak om de cijfers van 2023 goed te analyseren met de verschillende werksoorten en van daaruit te kijken of aanpassingen in protocollen, beleid of processen nodig is.

Het speerpunt voor de facilitaire dienst wordt in 2024 met hen opgepakt.

1.2 Resultaatgebieden

1.2.1 Medewerkers

Context

Het WilmaHuis heeft haar kwaliteitsmetingen in 2022 inhoudelijk herzien na een evaluatie van de jaren 2020-2022. Om er effectief gebruik van te kunnen maken voor het – waar nodig – verbeteren van het werkgeverschap, is een hoge respons noodzakelijk en een minimaal gelijk gebleven score het streven.

Benoemde speerpunten:

12. Het WilmaHuis behaalt in 2023 een hogere respons op de medewerkerstevredenheidsmeting (voor elke afdeling minimaal 65%) en scoort wederom een ruim voldoende, net als in 2022.

Wat er is gedaan

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek is in het laatste kwartaal van 2023 uitgezet onder de medewerkers. De resultaten worden momenteel geanalyseerd.

Wat er is bereikt

Dit is nog niet bekend omdat de analyse momenteel nog plaatsvindt.

Conclusie

Om de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek mee te kunnen nemen in het jaarverslag is het gewenst de enquête eerder in het jaar uit te zetten onder de medewerkers.

1.2.2 Klanten en partners

Context

Om de kwaliteit van zorg hoog te houden en goed aan te sluiten bij de cliënt is het doen van clienttevredenheidsmetingen van essentieel belang. Om een betrouwbare analyse te kunnen doen is een hoge respons gewenst. Het streven is minimaal meer dan de helft van het aantal cliënten.

Bij de Begeleide Omgang lopen we tegen uitdagingen aan in de samenwerking met Jeugdbescherming (als gevolg van arbeidsmarktkrapte en onervaren personeel). Tegelijkertijd is een goede samenwerking essentieel, omdat we bij een aanzienlijk deel van onze cliëntpopulatie daar te maken hebben met drang of dwang. Ten behoeve van onze cliënten willen we graag de samenwerking onderwerp van gesprek maken. Dat geldt ook voor het AKJ/ Jeugdstem.

Als onderdeel van de groeiwens en het mogelijk wegvallen van Haagse cliënten, is de behoefte ontstaan om contracten aan te gaan met andere gemeenten buiten de H10 of om onderaannemerschappen aan te gaan. Dit maakt ons voortbestaan minder kwetsbaar.

Benoemde speerpunten:

13. Het Wilmahuis:

- a. ...behaalt een minimale respons van 65% op alle cliënttevredenheidsmetingen voor alle afdelingen
- b. ...scoort een voldoende op de cliënttevredenheidsmeting bij de Begeleide Omgang.

14. Het WilmaHuis:

- a. ...investeert dit jaar extra in een samenwerking met partners als de Jeugdbescherming en het AKJ/Jeugdstem (landelijke klachtcommissie).
- b. ...onderzoekt mogelijkheden voor samenwerking met kleinere gemeenten buiten de H10.

Wat er is gedaan

De formulieren voor de clienttevredenheidsmeting zijn in 2023 door de junior gedragswetenschappers herzien en van een onderbouwing voorzien. In de werkwijze van de Begeleide Omgang is opgenomen dat de evaluatie standaard voorafgaand aan een ontwikkelplan bespreking ingevuld.

Het WilmaHuis heeft in 2023 regelmatig gesprekken gevoerd met partners als Jeugdbescherming en AKJ/Jeugdstem. Ook met de Jeugdbescherming Gouda is kennis gemaakt en hebben we ideeën voor samenwerking uitgewisseld.

Door actief TenderNed, websites van gemeenten en nieuwsbrieven te volgen heeft het WilmaHuis zicht gekregen op lopende en aankomende inkooptrajecten.

Wat er is bereikt

Doordat er gaandeweg 2023 overgestapt is op een nieuwe vragenlijst en nieuwe manier van opslaan is het moeilijk om conclusies te trekken over het hele jaar. Uit de analyse van de herziene vragenlijst en respons daarop blijkt dat de respons ten opzichte van periode 2020-2022 is toegenomen en dat de gemiddelde clienttevredenheid van alle afdelingen van het WilmaHuis samen als ruim voldoende tot goed geïnterpreteerd kan worden. De clienttevredenheidsmeting bij de Begeleide Omgang heeft een score van gemiddeld een 7,3 gekregen van de ouders in 2023.

Het investeren in samenwerking leidt ertoe dat steeds meer partijen het WilmaHuis weten te vinden. Het actief volgen van inkooptrajecten heeft ertoe geleid dat het WilmaHuis heeft deelgenomen aan Open House procedures van de gemeente Alphen aan den Rijn en de gemeente Lansingerland. Aankomende inkoopprocedures in Midden-Holland en Holland-Rijnland worden gevolgd en leiden mogelijk tot inschrijving in 2024.

Conclusie

Het contact met klanten en partners heeft het WilmaHuis op orde. De respons van clienttevredenheidsmetingen blijft een aandachtspunt. Evenals het afstemmen van de vragenlijst op de verschillende werksoorten en doelgroepen (kinderen, ouders/ verzorgers, netwerk) zonder dat de betrouwbaarheid en vergelijking met voorgaande metingen in het geding komen. Dit zal een ontwikkel- en aandachtspunt voor 2024 blijven.

Het WilmaHuis is erin geslaagd om ook buiten de H10 de samenwerking met gemeenten te zoeken en kijkt er naar uit om de samenwerking met deze “nieuwe” gemeenten in 2024 verder vorm te geven. Daarnaast kan met de opgedane kennis en ervaring in deze inkooptrajecten met vertrouwen deel worden genomen aan volgende inkooptrajecten.

1.2.3 Maatschappij

Context

Het WilmaHuis werkt al jarenlang met cliënten die op grond van hun problematiek beperkte mogelijkheden hebben om middels onderwijs of arbeid volwaardig te participeren in de maatschappij, of waar op een andere manier kansenongelijkheid speelt in ontwikkelkansen. Zij wil daarom graag bijdragen aan het bieden van leer-of werkervaringen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Daarnaast blijft het WilmaHuis bijdragen aan onderwijs van scholieren en studenten door stages voor alle opleidingsniveaus en leerjaren aan te bieden.

Benoemd speerpunt:

15. Het WilmaHuis levert middels SROI een bijdrage aan het opdoen van werkervaring voor minimaal één persoon met 'afstand tot de arbeidsmarkt', ofwel een arbeidsbeperking.

Wat is er gedaan

Binnen de verschillende werksoorten zijn in 2023 stagiairs ingezet in het kader van de SROI-verplichting en de visie die wij hebben ten aanzien het bieden van stageplekken binnen de organisatie.

Wat is er bereikt

Het WilmaHuis heeft met het aannemen van stagiairs binnen de verschillende werksoorten voldaan aan de SROI-verplichting. Het WilmaHuis heeft geconcludeerd dat het, gezien de doelgroep van het WilmaHuis, lastig is om iemand met een arbeidsbeperking in te zetten in het primair proces. Voor de toekomst wordt bekeken of dit bij de facilitaire dienst wel mogelijk kan zijn.

Conclusie

Het WilmaHuis voldoet aan de SROI-verplichting maar wil dit nog verder door ontwikkelen door plaats te bieden aan iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt en onderzoekt de mogelijkheden hiertoe in 2024.

1.2.4 Bestuur en financiers

Context

Het WilmaHuis heeft geen raad van bestuur of extern toezichthouder. Het WilmaHuis beschouwt financiers, de gemeenten, als hun opdrachtgevers, ook als zaken via derden worden aangemeld. Het WilmaHuis wil vooral dat cliënten zich geholpen voelen, maar streven er uiteraard ook naar dat de opdrachtgevers tevreden zijn over de resultaten, zowel wat betreft het bereiken van behandeldoelen als het beheersen van toegekende budgetten. Eén van de graadmeters voor kwaliteit is wat het WilmaHuis betreft het behouden van het HKZ-certificaat.

Vanwege een gesignaleerde behoefte naar opvoedondersteuning bij opvoeders wil het WilmaHuis haar aanbod verder uitbreiden en gebruik maken van de in de H10 reeds toegekende productcode Gezinsbegeleiding. Tot slot is er de wens om, nu de bedrijfsvoering verder geüpdatet is, verder vooruit te kijken en de kracht van de WilmaHuis visie om te zetten in een meerjarenplan.

Benoemde speerpunten:

16. Het WilmaHuis behaalt het HKZ-certificaat

17. Er is bij de Thuiszitters of Gezinshuizen binnen budget gestart met het product Gezinsbegeleiding (productcode 45C04).

18. Het WilmaHuis beschikt over een visiedocument in het kader van een meerjarenplan.

Wat er is gedaan

Het eerste half jaar heeft in het teken gestaan van de voorbereiding op de herbeoordeling van het HKZ-keurmerk. Er zijn interne audits uitgevoerd rondom diverse thema's uit het HKZ-schema Zorg en Welzijn. In een overleg tussen directie, twee senior gedragswetenschappers en de beleidsmedewerker is op regelmatige basis getoetst aan de HKZ-norm en zijn acties uitgezet op nog ontbrekende of aan te scherpen onderdelen. Er is een organisatiebeoordeling opgesteld en met de medewerkers die geïnterviewd zouden worden door de externe auditors (Keurmerkinstituut) is de Audit dag voorbereid.

Eind 2023 is een projectgroep bestaande uit GW'er, leidinggevend en medewerkers van de Thuiszitters en Begeleide Omgang van start gegaan met de pilot Ouderbegeleiding. De kaders van de pilot zijn uitgedacht, in 2024 wordt de pilot verder uitgewerkt en vervolgens opgestart.

Ook is het WilmaHuis eind 2023 gestart met visievorming voor een meerjarenplan.

Wat er is bereikt

Het hele proces van voorbereiding op de HKZ-audit heeft gezorgd voor nog meer inzicht in de processen van de organisatie en wat daarin nog aangescherpt kan worden. Het WilmaHuis is op 7 juli 2023 door het Keurmerkinstituut getoetst met als resultaat dat het HKZ-certificaat opnieuw behaald is en dat, vanwege de positieve beoordeling, het aantal tussentijdse beoordelingsmomenten is gereduceerd naar één tussentijds controle bezoek in plaats van twee.

Er ligt een plan van aanpak met goed doordachte en duidelijke kaders voor de pilot Ouderbegeleiding, welke in het eerste kwartaal van 2024 van start zal gaan.

Conclusie

Er is hard gewerkt om de kwaliteit van de bestaande zorg hoog te blijven houden. De hele organisatie heeft zich het afgelopen jaar voor de volle 100% hiervoor ingezet. De positieve uitkomst van de herbeoordeling van het HKZ-certificaat voelde als een bevestiging dat het WilmaHuis het goed doet en als een beloning voor al het harde werk. Dit heeft bijgedragen aan een trots gevoel binnen de hele organisatie en gedrevenheid om dit met elkaar vast te houden of nog beter te doen.

Met de pilot Ouderbegeleiding kan het WilmaHuis het komende jaar mogelijk een nieuwe vorm van zorg aan haar aanbod toevoegen. Het meerjarenplan zal verder worden vormgegeven in 2024.

Verbeteren en vernieuwen

Alle 18 benoemde speerpunten gaven uiting aan de focus op Verbeteren en vernieuwen, geconcludeerd kan worden dat dit gedurende 2023 continu de aandacht heeft gehad binnen het WilmaHuis. De organisatie is in beweging; verbetering, vernieuwing en verandering is op diverse plekken en manieren ingezet. Dit is mede inherent aan de overdracht van het directeurschap met ingang van 1 januari 2024. In deze veranderingen blijft de ambitie van het WilmaHuis echter

hetzelfde: kwalitatief goede zorg bieden aan jeugdigen, zorg die ze elders niet of nauwelijks kunnen krijgen. Dat is waar het WilmaHuis in uitblinkt en wat zij met plezier en vertrouwen zal blijven doen.

Klachten

In 2023 heeft het WilmaHuis vier formele klachten ontvangen en vijf niet formele klachten. Deze klachten hadden allemaal betrekking op de Begeleide Omgang. Van de vijf niet formele klachten is uiteindelijk één klacht opgeschaald naar een formele klacht. De klachtencommissie heeft in 2023 in drie zaken uitspraak gedaan. Daarvan zijn twee klachten ongegrond verklaard. In de derde zaak was de klacht op twee onderdelen ongegrond en op één onderdeel gegrond. In één zaak is nog geen uitspraak gedaan, omdat voor deze klacht nog een bijgesteld klaagschrift ingediend zou worden door klager.

Naar aanleiding van de ontvangen klachten en de adviezen van de klachtencommissie ten aanzien van de formele klachten heeft het WilmaHuis een aantal aanpassingen gedaan in haar werkwijze. Het gaat onder andere om het aanscherpen van afspraken over een (snelle) reactietermijn en/of het versturen van een ontvangstbevestiging met daarin een reactietermijn op correspondentie van cliënten, het aanvullen van de informatie die tijdens de intake wordt gegeven aan ouders met de mogelijkheid om desgewenst een ondersteuner mee te nemen naar de gesprekken bij het WilmaHuis en het vooraf informeren van de andere ouder als er een ondersteuner aansluit bij een gesprek. Ook heeft het WilmaHuis de Praktische werkwijze van de Begeleide Omgang op haar website gezet, zodat men hier voorafgaand aan een gesprek bij het WilmaHuis kennis van kan nemen.

Het feit dat de klachten allemaal betrekking hebben op de Begeleide Omgang is grotendeels inherent aan de problematiek: ouders ervaren weerstand vanwege de dwang en hebben veelal negatieve herinnering aan het contact dat het WilmaHuis hen moet helpen herstellen. Daarnaast pakt het WilmaHuis de meest complexe casussen (en doelgroep) op, die andere organisaties vaak niet succesvol hebben kunnen afronden of vanwege contra-indicaties niet oppakken.

Vooruitblik op 2024

Terugkijkend op het Jaarplan 2023 zijn bijna alle speerpunten deels of helemaal opgepakt en heeft dit geleid tot concrete acties en/of resultaten. De speerpunten uit het Jaarplan 2023 die nog aandacht behoeven zijn opgenomen in het Jaarplan 2024.

De succesbepalende factoren om de goede zorg ook in 2024 en verder te kunnen blijven leveren, zijn: het gezamenlijk sturen op de financiën en efficiënt werken. Het bestendigen en waar mogelijk verder verbeteren van de kwaliteitszorg en voortzetten van de lijn van verdere professionalisering. Het verkennen van en toetreden tot nieuwe jeugdhulp regio's en gemeenten. Innoveren door middel van de Pilot Ouderbegeleiding en het onderzoeken van de uitbreiding van de GezinsHuizen. Het investeren in nieuwe samenwerkingspartners. Het opnieuw scoren van mooie voldoendes op de cliënt- en medewerkerstevredenheid, het positief afronden van trajecten en succesvol afschalen van zorg.

Het WilmaHuis gaat het jaar 2024 met vertrouwen tegemoet. Vertrouwen in de kracht van het aanbod, de slagkracht van de organisatie en de niet aflatende inzet van de medewerkers voor de cliënten.

Namens de directie van het WilmaHuis.

Daphne Wijers
Algemeen directeur

Zoetermeer, maart 2024

