

Jaarverslag 2024

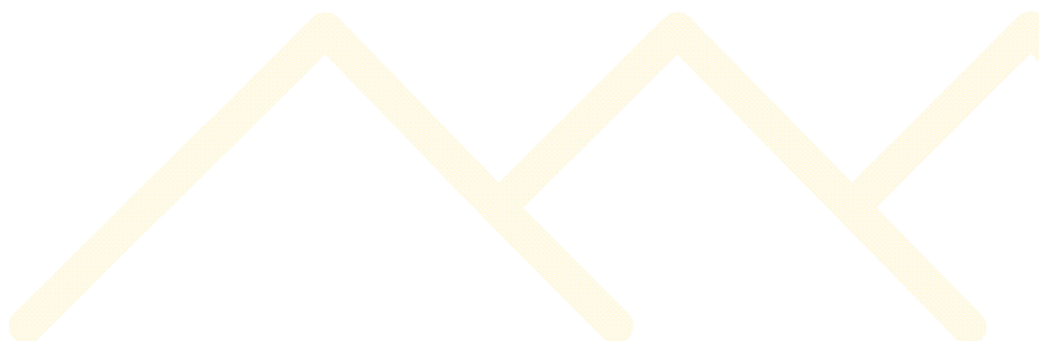
WilmaHuis

Rapportage over de doelen voor 2024 en het resultaat daarvan

Opgesteld ten behoeve van interne verantwoording over 2024
Vastgesteld: maart 2025
Door: directie WilmaHuis

Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Resultaten op gestelde doelen uit het Jaarplan 2024	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	7
1.1.5 Management van processen.....	8
1.2 Resultaatgebieden.....	10
1.2.1 Medewerkers	10
1.2.2 Klanten en partners.....	11
1.2.3 Maatschappij.....	12
1.2.4 Bestuur en financiers	12
Verbeteren en vernieuwen.....	14
Klachten.....	14
Vooruitblik op 2025	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.

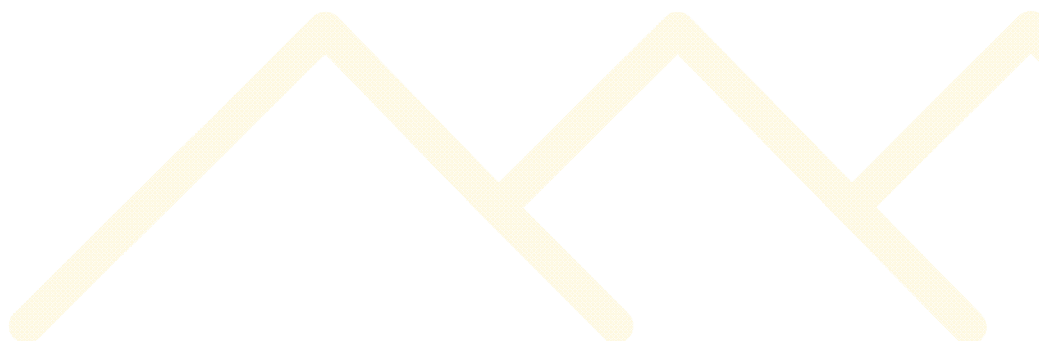
Het Jaarplan 2024 omvatte alle doelen – liever: speerpunten – waar de directie in dit kalenderjaar op wilde sturen, deze speerpunten zijn genummerd van 1-23. De doelen zijn ontstaan op basis van een SWOT-analyse en de evaluatie van de doelen van voorgaande jaren.

Voor het jaarplan 2024 is wederom gekozen 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 2024 zijn 23 speerpunten benoemd die dat jaar extra aandacht behoeften. 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 2024. Als laatste wordt in dit jaarverslag kort ingegaan op de klachten die het WilmaHuis heeft ontvangen in 2024.



Resultaten op gestelde doelen uit het Jaarplan 2024

1.1 Organisatiegebieden

1.1.1 Leiderschap

Context

Met ingang van 1 januari 2024 vervult Daphne Wijers de rol van Algemeen Directeur van het WilmaHuis. Het hebben van een eenhoofdige directie maakt het, in combinatie met de groei ambitie, noodzakelijk om vanuit de directie meer op hoofdlijnen te sturen. Leidinggevend en hebben in 2024 dan ook niet alleen de verantwoordelijkheid over het primaire proces gehad, maar ook voor het behalen van de financiële targets.

Benoemde speerpunten:

1. Leidinggevend en zijn zich in de sturing van hun teams meer bewust van de medeverantwoordelijkheid voor het behalen van de financiële targets door de aanwezigheid bij maandelijkse management overleggen waar de actuele cijfers worden doorgenomen en betrokkenheid bij het vaststellen en uitspreken van commitment over het jaarbudget 2024 voor hun verantwoordelijkheidsgebied.
2. Het management gaat via coaching en/of trainingen meer inzoomen op hun leiderschapsstijl zodat ze zich meer bewust worden van hun competenties en ontwikkelpunten.
3. Medewerkers dragen eind 2024 gedelegeerde verantwoordelijkheid voor het behalen van de financiële targets, de kwaliteit van zorg en een positieve werkhouding.

Wat er is gedaan

In het managementoverleg is door het jaar heen het behalen van financiële targets telkens aan de orde geweest. Door de zorgelijke financiële situatie bij de begeleide omgangen is een tweewekelijks afstemmingsoverleg ingesteld met de leidinggevend en van de begeleide omgangen. De frequentie van het managementoverleg is, in verband met dubbeling met het afstemmingsoverleg voor de begeleide omgangen, tijdelijk verlaagd naar 1x in de drie maanden. In de tweede helft van het jaar is de frequentie weer bijgesteld naar 1x in de 6 weken.

Door het inzichtelijk maken van de financiële situatie (en de oorzaken daarvan) bij de begeleide omgangen is hier strakker op gestuurd door de directie en is expliciet uitgesproken wat in deze specifieke situatie verwacht wordt van de leidinggevend e, namelijk nadrukkelijk sturen op de financiën (declarabele tijd), naast het sturen op personeel en kwaliteit van zorg.

Wat is bereikt

De leidinggevend en van de ThuisZitters hebben zich verder doorontwikkeld in hun leiderschap en zijn beide een coachings-/trainingstraject gestart om dit verder te ondersteunen.

Het dragen van gedelegeerde medeverantwoordelijkheid bij medewerkers voor het behalen van de financiële targets, de kwaliteit van zorg en een positieve houding is deels bereikt. Zo is er bij de ThuisZitters ingezet op het stimuleren van de medeverantwoordelijkheid bij de jeugdzorgwerker B. Bij de begeleide omgangen is dit deels bereikt; doordat er in de tweede helft van 2024 geen direct

leidinggevend en meer waren, hebben zij een grotere mate van zelfstandigheid gehad en medeverantwoordelijkheid gekregen. Uiteraard werden zij hierin ondersteund door de organisatie (directie en beleidsmedewerker).

Conclusie

In 2024 zijn de benoemde speerpunten op het gebied van leiderschap opgepakt. De situatie bij de Begeleide Omgangen maakte echter dat het voor dit organisatieonderdeel andere effecten had dan vooraf was voorzien. De organisatie blijft in ontwikkeling, in het jaarplan 2025 zoomen we daarom verder in op de (veranderende) rol van leidinggevend.

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 2024 een volledige beoordelingscyclus doorlopen, de rest heeft minimaal één tussentijds evaluatie- of beoordelingsgesprek gehad.

5. Het functieboek is eind 2024 compleet. Dit document zal door het management bewust worden ingezet bij aanname en sturing van personeel.

6. Het management stuurt bij de WilmaHuis Omgangen BV op een declarabel percentage van minimaal 80%.

Wat er is gedaan

De nieuwe beoordelingscyclus die halverwege 2023 is geïmplementeerd, waarbij elke medewerker één keer per jaar een tussentijdse evaluatie heeft en één keer per jaar een beoordelingsgesprek, is ook in 2024 weer gevolgd.

De laatste functies in het functieboek zijn geactualiseerd met het functieboek CAO Jeugdzorg als basis, gecombineerd met de gewenste invulling binnen het WilmaHuis. Het functieboek is ook ingezet bij de aanname van nieuw personeel en in de beoordelingscyclus.

Door middel van het invullen van de urenkaart door de medewerkers begeleide omgangen en het tweewekelijkse overleg met de leidinggevend is getracht te sturen op de declarabele tijd, met daarbij het streven een declarabel percentage van minimaal 80% te behalen.

Wat er is bereikt

De beoordelingscyclus wordt, met daarbij het functieboek als ondersteunend instrument, op meer structurele en professionele wijze opgepakt. Het geeft medewerkers en leidinggevend houvast, de kans om zich vooraf goed voor te bereiden en de regie te nemen in hun ontwikkeling binnen het WilmaHuis.

Het sturen op declarabele tijd heeft voor de Begeleide Omgangen inzichtelijk gemaakt dat het niet mogelijk is om op een declarabel percentage van 80% uit te komen. Dit komt doordat

werkzaamheden zoals verslaglegging naar de rechtbank en het hebben van multidisciplinair overleg, zogenoemde indirect-cliëntgebonden tijd, niet gedeclareerd mogen worden bij de gemeente.

Conclusie

De beoordelingscyclus geeft samen met het geactualiseerde functieboek zowel de medewerker als de leidinggevende handvatten om het goede gesprek te voeren en is inmiddels goed ingebed in de organisatie.

Het bereiken van een declarabel percentage van 80% bij de Begeleide Omgangen is niet haalbaar gebleken en heeft er mede toe geleid dat het WilmaHuis heeft besloten te stoppen met deze dienst.

1.1.3 Strategie en beleid

Context

In het Handboek Kwaliteit wordt op hoofdlijnen beschreven hoe de kwaliteit van zorg gewaarborgd wordt binnen het WilmaHuis. Samen met de werkwijzen per werksoort en het personeelsbeleid vormt het Handboek de kern van het WilmaHuis beleid.

In 2023 is ervaring opgedaan met succesvolle deelname aan inkooptrajecten in Alphen aan de Rijn en Lansingerland. Het WilmaHuis wil haar werkgebied in 2024 verder uitbreiden. In 2024 is een inkooptraject in Midden-Holland aangekondigd en is er de mogelijkheid om tussentijds toe te treden in de regio Holland-Rijnland.

Aangezien de Gezinshuizen een financieel goed lopende tak is van het WilmaHuis en er een toenemende vraag is naar kleinschalige woonvoorzieningen in de jeugdzorg, is in 2023 een verkenning gestart naar de uitbreiding van de GezinsHuizen.

Benoemde speerpunten:

7. 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 2025.

8. Het WilmaHuis gaat zich in 2024 inschrijven voor het inkooptraject 2025 van de regio Midden-Holland en gaat zich tussentijds inschrijven in de regio Holland-Rijnland. Het WilmaHuis houdt in de gaten of er nog andere interessante inkooptrajecten in de regio uit worden gezet.

9. Het WilmaHuis onderzoekt de uitbreiding van de gezinshuizen. Het streven is eind 2024 te kunnen gaan starten met werven van gezinshuisouders.

Wat er is gedaan

Het Handboek Kwaliteit is in 2024 afgerond. Daarnaast zijn de werkwijzen per werksoort herzien.

Het inkoopproces in Midden-Holland is nauwlettend gevolgd en de inkoopdocumenten zijn beoordeeld. Dit geldt ook voor de tussentijdse toetreding in de regio Holland-Rijnland waar het WilmaHuis aan heeft deelgenomen voor de ThuisZitters en de GezinsHuizen.

In 2024 is in een werkgroep van directie, beleidsmedewerker, advocaat en financieel adviseur, de gewenste uitbreiding van de gezinshuizen verder verkend en uitgewerkt in diverse documenten.

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.

Na beoordeling van de inkoopdocumenten van Midden-Holland bleken de dienstomschrijvingen en tarieven niet aan te sluiten bij de dienstverlening die het WilmaHuis biedt. In overleg tussen directie, leidinggevend en gedragswetenschappers is besloten om niet deel te nemen aan het inkooptraject in Midden-Holland.

De inschrijving bij de tussentijdse toetreding in de regio Holland-Rijnland heeft geleid tot een contract voor de GezinsHuizen in deze regio per 1 januari 2025. De inschrijving voor de Begeleide omgangen is ook positief beoordeeld, echter is het contract, vanwege het stoppen met deze dienst per 1 januari 2025, niet getekend. De ThuisZitters hebben geen contract aangeboden gekregen, de reden daarvoor was volgens de regio, dat "soortgelijk aanbod bij meerdere al gecontracteerde aanbieders is ingekocht en hierom niet uniek is".

Het is niet gelukt om eind 2024 te starten met het werven van gezinshuisouders door de andere prioriteiten. Voor de uitbreiding van de gezinshuizen liggen wel uitgewerkte plannen klaar, deze worden in 2025 verder tot uitvoering gebracht.

Conclusie

In 2024 is veel ingezet op strategie en beleid continu onder de aandacht geweest en zijn er afwegingen gemaakt in het belang van de organisatie. Ook in 2025 zullen inkooptrajecten op de voet gevolgd worden, met name de voorbereidingen van de nieuwe inkoopronde voor contractering per 1 januari 2027 in de regio Haaglanden. Daarnaast zullen we blijven proberen om de ThuisZitters, en hun unieke aanpak, onder de aandacht te brengen in de regio Holland-Rijnland. In 2025 wordt gestart met het werven van gezinshuisouders en hoopt het WilmaHuis de eerste gezinshuizen in onderaannemerschap te kunnen contracteren.

1.1.4 Management van middelen

Context

Vanuit de gemeenten waar het WilmaHuis gecontracteerd is, wordt de eis gesteld dat er maximaal 5% winst wordt gemaakt. Het WilmaHuis is zich bewust van deze eis en streeft het winstpercentage na door hier actief op te sturen in haar financieel beleid.

De afgelopen jaren heeft de Begeleide Omgangen met een negatief financieel resultaat afgesloten. Het WilmaHuis vindt dat de drie BV's zichzelf moeten kunnen bedruipen, het is niet wenselijk dat de ene BV een negatief resultaat bij een andere BV moet dichtlopen. Daarom heeft het WilmaHuis zich voor 2024 tot doel gesteld dat de Begeleide Omgangen in 2024 ten minste break-even draait. Hier is in 2024 door het management actief op gestuurd (zie ook speerpunten 1, 3 en 6).

Benoemde speerpunten:

10. Het WilmaHuis streeft naar een winstmarge van 5%.

11. De WilmaHuis Omgangen BV draait in 2024 ten minste break-even.

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.

Met de leidinggevenden van de Begeleide Omgangen is er tweewekelijks een afstemmingsoverleg geweest om de financiële situatie te monitoren. De urensheet is hierbij ook gebruikt.

Wat er is bereikt

De directie heeft kunnen sturen op de financiën met bovengenoemde structurele overleggen met de financieel adviseurs. De tweewekelijkse afstemmingsoverleggen voor de Begeleide Omgangen hebben samen met de urensheet inzichtelijk gemaakt dat deze dienst niet rendabel te krijgen is.

De winstmarge voor 2024 was WilmaHuis breed 2%.

Conclusie

De winstmarge is in 2024 lager uitgevallen dan voorgaande jaren. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de situatie bij de Begeleide Omgangen. Door een personeelstekort konden minder casussen worden opgepakt. Vervolgens konden er geen nieuwe casussen meer aangenomen worden en werden de bestaande casussen vanaf 1 november afgebouwd c.q. overgedragen in verband met het stoppen van de Begeleide Omgangen per 1 januari 2025. Voor de ThuisZitters is een investering gedaan in personeel en de inrichting van de lokalen voor de nieuwe groepen, voordat deze van start gingen en omzet gingen genereren.

In 2025 is de verwachting dat de financiële resultaten gunstiger zijn als de nieuwe (en bestaande) groepen bij de ThuisZitters vol zitten en de uitbreiding van de gezinshuizen gaat lopen.

1.1.5 Management van processen

Context

Volgens de in 2023 geactualiseerde CAO moet het WilmaHuis vanaf 1 juli 2024 beschikken over een complete agressie aanpak. In het eerste halfjaar wordt bekeken in hoeverre het WilmaHuis hier al aan voldoet en welke zaken eventueel nog ingeregeld moeten worden.

Door de PDCA- cyclus die in de werkwijzen van het primaire en ondersteunende proces is ingevoerd, is beeld verkregen van behoeften aan ondersteuning, door (nieuwe) ICT-toepassingen en het planmatig werken middels een plan en (meerjaren)planning voor de Facilitaire Dienst. Op deze manier kan enerzijds de efficiency voor de organisatie vergroot worden, maar anderzijds ook de uitvoering van het werk vergemakkelijkt in de hoop zo ruimte te creëren (in tijd en geld) voor mogelijkheden om diensten uit te breiden of taken inhoudelijk te verbreden of verdiepen. Het is hierbij wel van belang om de kosten en baten van het aanschaffen en implementeren van ICT-toepassingen zorgvuldig af te wegen.

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. Daarom wordt in 2024 onderzocht of dit voor de facilitaire dienst wel mogelijk is.

Benoemde speerpunten:

12. Het WilmaHuis voldoet aan de nieuwe gestelde eisen vanuit de CAO en beschikt over een complete agressie aanpak.
13. Het management onderzoekt of er ICT-toepassingen zijn die de primaire en ondersteunende processen helpen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Hierbij wegen we kosten en baten nauwkeurig af.
14. De facilitaire dienstverlening werkt in 2024 volgens een integraal opgesteld plan van aanpak aan verduurzaming, onderhoud, inkoop en preventie.
15. Binnen de facilitaire dienst wordt gekeken om één persoon met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen.

Wat er is gedaan

De Startscan Complete Agressie aanpak is ingevuld en de pijlers zijn doorgenomen. In het netwerk is informatie opgehaald over ICT-toepassingen die andere jeugdhulporganisaties gebruiken en als gebruiksvriendelijk worden ervaren. Voor de facilitaire dienstverlening zijn gesprekken gevoerd over een meerjarenplanning en is een eerste opzet daarvoor gemaakt. Vanwege andere prioriteiten in de bedrijfsvoering is voor deze twee punten nog geen verdere opvolging geweest.

Wat er is bereikt

Het WilmaHuis heeft beeld van hetgeen geregeld moet zijn om een Complete Agressie Aanpak te hebben. Hieruit is geconcludeerd dat we hieraan voldoen. Aandachtspunten zijn normvervaging bij het herkennen en registreren van agressie en het de-escalerend werken. Begin 2025 worden hiervoor organisatiebreed trainingen georganiseerd.

Er is inzicht verkregen in de behoeften vanuit de cliëntenadministratie en de facilitaire dienst als het gaat om ICT-toepassingen die ondersteunend zijn aan het werk dat zij doen. In 2025 zal dit verder worden opgepakt. Ook de mogelijkheden voor het aannemen van een persoon met een afstand tot de arbeidsmarkt zullen in 2025 verder verkend worden.

Conclusie

Het WilmaHuis werkt volgens de gestelde eisen in de CAO en beschikt over een Complete Agressie aanpak. In 2025 gaan we ons verder richten op ondersteunende ICT-toepassingen en de benoemde speerpunten voor de facilitaire dienst.

1.2 Resultaatgebieden

1.2.1 Medewerkers

Context

Het WilmaHuis vindt het belangrijk om te weten wat er onder de medewerkers leeft en wat zij in het kader van goed werkgeverschap anders of beter kan doen. Hiervoor is het medewerkertevredenheidsonderzoek een goed instrument. Om er effectief gebruik van te kunnen maken is een hoge respons noodzakelijk en een ruim voldoende score het streven. Daarnaast streven we ernaar het medewerkertevredenheidsonderzoek eerder in het jaar uit te zetten zodat de resultaten ervan meegenomen kunnen worden in het volgende jaarplan.

Onderdeel van goed werkgeverschap is het bieden van mogelijkheden aan medewerkers om zich door te ontwikkelen binnen hun functie of door te groeien naar een andere functie binnen de organisatie. Het WilmaHuis wil dit faciliteren met een eenduidig scholingsbeleid zodat voor iedere medewerker die in dienst is of komt duidelijk is welke mogelijkheden er zijn en dat zij hiervan gebruik kunnen maken.

Benoemde speerpunten:

16. Het WilmaHuis behaalt in 2024 een hogere respons op de medewerkertevredenheidsmeting (voor elke afdeling minimaal 65%) en scoort wederom een ruim voldoende, net als in 2023.

17. Het WilmaHuis heeft eind 2024 een eenduidig scholingsbeleid.

Wat er is gedaan

Het medewerkertevredenheidsonderzoek is in het laatste kwartaal van 2024 uitgezet onder de medewerkers. De analyse is in concept gereed en wordt begin 2025 in het managementoverleg besproken. In het managementoverleg is gesproken over de kaders van het scholingsbeleid, daarnaast zijn gesprekken gevoerd met aanbieders van scholingsmogelijkheden in de jeugdzorg.

Wat er is bereikt

Het is niet gelukt om een respons van minimaal 65% te halen voor alle afdelingen op het medewerkertevredenheidsonderzoek, ondanks dat er diverse reminders zijn verstuurd en gegeven door de leidinggevenden. Wel wordt het WilmaHuis als werkgever ruim voldoende beoordeeld door degenen die deel hebben genomen aan het onderzoek en is er inzicht verkregen in enkele aandachtspunten.

De kaders van het scholingsbeleid zijn gereed, het scholingsbeleid zal in 2025 verder uitgewerkt en geïmplementeerd worden.

Conclusie

De respons op het medewerkertevredenheidsonderzoek is lager dan voorgaand jaar, het is niet bekend wat de oorzaak hiervan is. Het WilmaHuis blijft in het medewerkertevredenheidsonderzoek een ruime voldoende scoren, aandachtspunten worden opgepakt binnen de organisatie. In 2025 zetten we wederom in op een hogere respons en een ruime voldoende. Hoewel het scholingsbeleid nog niet gereed is, is in 2024 hiervoor wel de basis gelegd.

1.2.2 Klanten en partners

Context

Om een betrouwbare analyse te doen van de clienttevredenheid is een hoge respons nodig; het streven is dat, voor elke werksoort, 65% van de cliënten meedoet aan het onderzoek. Daarnaast is het van belang de vragenlijst af te stemmen op de verschillende werksoorten en doelgroepen (kinderen, ouders/ verzorgers, netwerk) zonder dat de betrouwbaarheid en de vergelijking met voorgaande metingen in het geding komen.

Het WilmaHuis heeft er in 2024 een aantal nieuwe samenwerkingspartners bij gekregen. Er is een onderaannemerschap in Den Haag bij RndomJou en Kracht en ook de gemeente Alphen aan den Rijn en Lansingerland zijn nieuwe opdrachtgevers. Het WilmaHuis vindt het van groot belang dat zij investeert in deze nieuwe partners. Het gaat hierbij niet alleen om de opdrachtgevende partijen, maar ook om andere stakeholders binnen deze gebieden/ gemeenten (denk o.a. aan verwijzers, scholen, andere jeugdhulpaanbieders).

Benoemde speerpunten:

18. Het WilmaHuis behaalt een minimale respons van 65% op alle cliënttevredenheidsmetingen voor alle afdelingen.
19. Het WilmaHuis investeert dit jaar extra in de samenwerking met nieuwe partners en nieuwe gemeenten.

Wat er is gedaan

Ook in 2024 is weer gestuurd op de respons van de clienttevredenheidsmetingen.

Op 13 juni is een open dag georganiseerd waarbij samenwerkingspartners de locaties op het Schuitwater, Carry van Bruggenhove en GezinsHuis Diamant konden bezoeken. Er is in 2024 kennisgemaakt met de accountmanager en –beheerder van gemeente Alphen aan den Rijn. Daarnaast zijn diverse bijeenkomsten bezocht van onder andere Kracht Den Haag, Oog voor Thuis (Alphen) en het Servicebureau Jeugdhulp Haaglanden.

Wat er is bereikt

Ondanks dat er gestuurd is op de respons van de clienttevredenheidsmetingen, merken we dat regelmatig formulieren niet ingevuld retour komen. Uit de analyse van de clienttevredenheid 2024 blijkt dat de cliënttevredenheid voor alle afdelingen zowel door kinderen/jongeren als ouders/verzorgers als ruim voldoende beoordeeld wordt.

Tijdens de open dag van 13 juni hebben de drie werksoorten zich kunnen presenteren. De opkomst viel iets tegen, de aanwezigen waren wel allemaal heel positief.

Door het bezoeken van diverse bijeenkomsten hoopt het WilmaHuis meer naamsbekendheid te hebben gekregen en het netwerk te verruimen. Daarnaast zijn ontwikkelingen bij gemeenten en andere samenwerkingspartners gevolgd.

Conclusie

Het contact met klanten en partners heeft het WilmaHuis op orde. De respons van clienttevredenheidsmetingen blijft een aandachtspunt en daar wordt in 2025 wederom op gestuurd. Het organiseren van een open dag is goed bevallen, in 2025 wordt er weer een open dag

georganiseerd en worden daarbij ook ouders, buurtbewoners uitgenodigd naast de samenwerkingspartners en gemeenten.

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 in het kader van SROI bijdragen aan onderwijs van scholieren en studenten door stages voor alle opleidingsniveaus en leerjaren aan te bieden.

Benoemd speerpunt:

20. 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 ThuisZitters zijn in 2024 stagiairs ingezet in het kader van de SROI-verplichting en de visie die het WilmaHuis heeft ten aanzien het bieden van stageplekken binnen de organisatie. Door andere prioriteiten in de bedrijfsvoering is het niet gelukt om verdere stappen te zetten in het aannemen van een persoon met 'afstand tot de arbeidsmarkt'.

Wat is er bereikt

Het WilmaHuis heeft met het aannemen van stagiairs voldaan aan de SROI-verplichting.

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 2025.

1.2.4 Bestuur en financiers

Context

Het WilmaHuis heeft geen raad van bestuur of extern toezichthouder. Financiers, de gemeenten, worden beschouwd als opdrachtgevers, ook als zaken via derden worden aangemeld. Cliënten moeten zich in eerste plaats geholpen voelen, maar er wordt uiteraard ook naar gestreefd dat de opdrachtgevers tevreden zijn over de resultaten van het WilmaHuis, zowel wat betreft het bereiken van behandeldoelen als het beheersen van toegekende budgetten. Waar een behoefte wordt gesignaleerd, wordt bekeken of het WilmaHuis hierin kan voorzien.

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. Het streven is om eind 2024 de pilot te hebben doorlopen en hieruit conclusies getrokken te hebben.

Nu de bedrijfsvoering verder geüpdatet is, wil het WilmaHuis verder vooruitkijken en de kracht van haar visie gebruiken omzetten in een meerjarenplan. In 2023 is reeds gestart met visievorming, dit zal

in 2024 verder uitgewerkt worden in een meerjarenplan. De lange termijn ambitie is om te groeien als organisatie door meer cliënten te bedienen, niet alleen in de regio's waar het WilmaHuis vanaf het begin actief is, maar ook op andere plekken in het land en mogelijk ook in ander aanbod dan het bestaande, zolang het aansluit op de WilmaHuis visie.

Benoemde speerpunten:

21. Het WilmaHuis heeft eind 2024 de pilot voor ouderbegeleiding doorlopen en conclusies hieruit getrokken.
22. Het WilmaHuis beschikt over een meerjarenplan.
23. Het WilmaHuis streeft naar een groei van 3% of meer in aantal cliënten in zorg eind 2024.

Wat er is gedaan

De pilot Ouderbegeleiding is in de eerste helft van 2024 verder uitgewerkt en vervolgens in de tweede helft van 2024 daadwerkelijk van start gegaan. Er heeft een evaluatie plaatsgevonden.

Door de onverwachte ontwikkelingen in de organisatie met betrekking tot de begeleide omgangen en de bijkomende inspanningen heeft het opstellen van een meerjarenplan vertraging opgelopen.

Bij de ThuisZitters zijn in 2024 nieuwe groepen geopend voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 6 jaar. Bij de Begeleide Omgangen kon niet ingezet worden op groei in verband met een personeelstekort en het besluit om te stoppen met de begeleide omgangen.

Wat er is bereikt

De eerste ervaringen zijn opgedaan met het bieden van Ouderbegeleiding in de thuissituatie van een jeugdige van de ThuisZitters. Uit de evaluatie blijkt dat het traject succesvol is gestart, maar nog veel werk te doen is om een blijvende verandering te realiseren. Daarbij is opgemerkt dat de samenwerking tussen beide ouders essentieel is om een traject te laten slagen. Er is inzicht verkregen in de benodigde competenties bij medewerkers die het traject uitvoeren en hoe, samen met de mentor op de groep, gemonitord kan worden of er verandering gezien wordt en één lijn wordt getrokken van de ThuisZitters naar de thuissituatie. Ook is opgemerkt dat de naam Gezinsbegeleiding beter aansluit bij hetgeen wordt geboden.

De gewenste groei van 3% is niet mogelijk gebleken in verband met het stoppen van de begeleide omgangen. Tegelijkertijd zijn de ThuisZitters wel gegroeid door het openen van de nieuwe groepen Saffier (per 1 oktober 2024) en Onyx (per 1 januari 2025). Met het vol krijgen van deze groepen en de bestaande groepen is de verwachting in 2025 weer gestaag te kunnen groeien.

Conclusie

De pilot Ouderbegeleiding heeft waardevolle informatie opgeleverd om dit product in 2025 verder door te ontwikkelen onder de naam 'Gezinsbegeleiding'.

Het opstellen van een meerjarenplan is door omstandigheden niet gelukt, maar de wens om een meerjarenplan te hebben is er nog steeds. Dit zal in 2025 verder opgepakt worden.

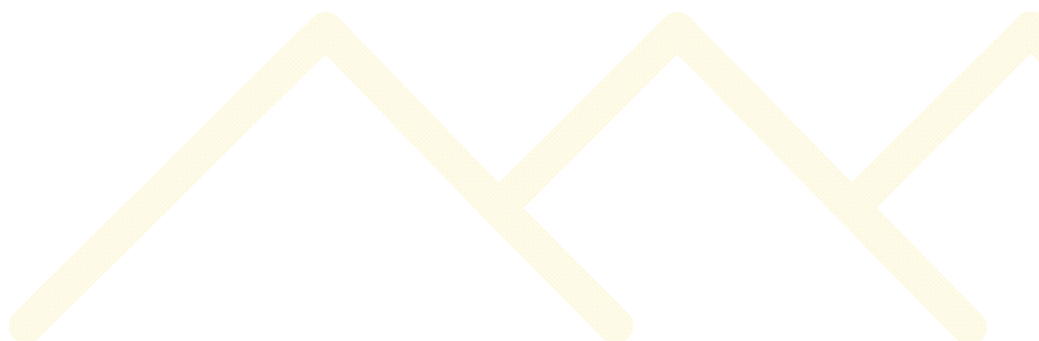
Het gestreefde groeipercentage is niet gehaald, in 2025 wordt gekeken of het WilmaHuis verder kan groeien door uitbreiding van de gezinshuizen en mogelijk openen van nieuwe locaties voor de ThuisZitters.

Verbeteren en vernieuwen

Alle 23 benoemde speerpunten gaven uiting aan de focus op Verbeteren en vernieuwen, geconcludeerd kan worden dat dit gedurende 2024 wederom continu de aandacht heeft gehad binnen het WilmaHuis. Gedurende het jaar heeft het WilmaHuis haar processen langs de HKZ norm gelegd en zijn er interne audits geweest waaraan medewerkers, vanuit de verschillende werksoorten en vanuit verschillende functies, hebben deelgenomen.

Klachten

Over 2024 heeft het WilmaHuis geen formele klachten ontvangen. In 2024 is melding gedaan van één niet formele klacht. Deze klacht had betrekking op de Begeleide Omgangen. Er heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden in bijzijn van een vertegenwoordiger van Jeugdstem.



Vooruitblik op 2025

Terugkijkend op het Jaarplan 2024 is een groot deel van de speerpunten deels of helemaal opgepakt en heeft dit geleid tot concrete acties en/of resultaten. Door de ontwikkelingen die niet vooraf waren voorzien, zoals het stoppen met de begeleide omgangen en de uitbreiding van de ThuisZitters, is een aantal speerpunten nog niet opgepakt of nog niet afgerond. De speerpunten uit het Jaarplan 2024 die nog aandacht behoeven zijn opgenomen in het Jaarplan 2025.

De succesbepalende factoren om die goede zorg ook in 2025 en verder te kunnen blijven leveren, zijn: het versterken van haar marktpositie door strategische samenwerkingen en duidelijke communicatie van de unieke propositie (USP). We minimaliseren administratieve lasten om meer tijd te besteden aan hoogwaardige zorg en onderzoeken de mogelijkheden voor een cliëntenraad en het meten van partnertevredenheid. Innovatie en groei blijven belangrijk, met uitbreiding van gezinshuizen en nieuwe locaties voor ThuisZitters. We investeren in medewerkers, tevredenheid van cliënten en partners, en behouden financiële stabiliteit met een winstmarge van 5%. Tot slot leveren we een maatschappelijke bijdrage door kansen te bieden aan mensen met een arbeidsbeperking.

Het WilmaHuis gaat het jaar 2025 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 2025

