

# Maatschappelijk jaarverslag 2021



**De Opstap**  
pedagogisch adviesbureau

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap  
Kerkstraat 30-10  
7151 BW Eibergen  
11-03-2022

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Profiel van de organisatie.....	4
Aanbod .....	4
Werkgebied .....	5
Kernprestaties .....	6
Aantal cliënten, omzet en productie .....	6
Personeel .....	6
Maatschappelijk ondernemen.....	6
Dialogoog met stakeholders.....	6
Samenwerkingsrelaties.....	7
Economische meerwaarde voor de samenleving .....	7
Duurzaamheid .....	7
Sponsoring van maatschappelijke doelen .....	7
Toezicht, bestuur en medezeggenschap .....	8
Beleid, inspanningen en prestaties .....	9
Kwaliteit.....	9
Klachten .....	9
Medezeggenschap.....	9
Bijdrage aan de inhoudelijke transitie/transformatie .....	9
Personeelsbeleid en kwaliteit van werk.....	10
Financieel beleid .....	10
Toekomstverwachtingen: doelen voor het volgende jaar .....	10

## Voorwoord

Het afgelopen jaar was wederom een bijzonder jaar vanwege Covid. Opnieuw de onzekerheid over het virus zelf, het zorgdragen voor zorgcontinuïteit voor onze cliënten, het thuiswerken met daarbij voor de meeste medewerkers de combinatie van werk met de zorg voor eigen kinderen en thuisonderwijs. We hadden natuurlijk al geleerd van vorig jaar, dus het overschakelen op online hulpverleners ging een stuk soepeler bij zowel onze medewerkers als cliënten. Ook 2021 heeft veel inzet, flexibiliteit en relativering gevraagd van onze medewerkers. Ik ben ongelooflijk trots op het team van De Opstap hoe zij hiermee ook dit jaar omgegaan zijn.

De inkoopprocedure van het Sociaal Domein Achterhoek heeft haar stempel gedrukt op de organisatie. De regio heeft gekozen om middels een niet openbare aanbesteding met een beperkt aantal zorgaanbieders de jeugdhulp te willen gaan organiseren. Ook de wijze van financiering gaat veranderen naar een resultaatgerichte afrekening d.m.v. een lumpsumbudget. Ingrijpende wijzigingen in het zorglandschap in zijn algemeenheid, en voor onze organisatie op zowel bestuurlijk niveau als in de dagelijkse praktijk voor onze hulpverleners. Om een integraal aanbod te kunnen bieden, heeft De Opstap een combinatie gevormd met Praktijk voor Orthopedagogiek Theissen. Met trots kunnen we zeggen dat De Opstap bij de geselecteerde aanbieders voor Ondersteuning hoort. Echter staan we voor Behandeling nog op de wachtlijst. De gunningsprocedure is fors uitgelopen, waardoor we nog geen duidelijkheid hebben over hoe de situatie er vanaf 1 juli 2022 uit gaat zien.

We blijven innovatief en onszelf vernieuwen. Zo zijn we nieuwe diensten aan het ontwikkelen. De voorbereidingen hiervoor vinden plaats achter de schermen en zullen in 2022 aangeboden gaan worden.

In 2022 zullen we ons gaan voorbereiden op de resultaatgerichte werkwijze en bijbehorende financiering. Hoe gaan we de hulp aan onze cliënten resultaatgericht bieden zonder in te boeten aan kwaliteit en tevreden van zowel cliënten als medewerkers. Dat is de uitdaging waarvoor we staan de komende jaren.

Annet Elshof-Harkink  
Praktijkhouder Pedagogisch Adviesbureau De Opstap  
Eibergen, 11-03-2022



## Profiel van de organisatie

Naam verslagleggende persoon	A. Elshof-Harkink
Adres	Kerkstraat 30-10
Postcode	7151 BW
Plaats	Eibergen
Telefoonnummer	0545-287678
Identificatienummer KvK	08143304
Emailadres	contact@deopstap.com
Website	www.deopstap.com
Rechtsvorm	Eenmanszaak

De Opstap is een kleinschalige organisatie met een platte structuur. De Opstap werkt met een klein team van bevoegen professionals, die samen zowel de laagdrempeligheid als de professionaliteit van de organisatie uitstralen.

### Aanbod

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap biedt ambulante hulpverlening aan gezinnen waar de opvoeding en/of ontwikkeling van een kind of jongere stroef verloopt. Het is onze missie om ouders en kinderen te ondersteunen in de gezinsdynamiek, zodat ieder gezinslid zich gehoord en gezien voelt en zich van daaruit kan ontwikkelen. Persoonlijke aandacht, toegankelijkheid en transparantie vormen de basis van de hulpverlening aan ieder gezin.

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap heeft voor ogen dat kinderen en jongeren zich veilig kunnen ontwikkelen. Dit doen we door de best passende hulpverlening te bieden aan het gezinssysteem en samen te werken met belangrijke anderen, zoals scholen. Wij willen er graag op tijd bij zijn om samen erger te voorkomen. Zo dragen we bij aan meer geluk en welbevinden in gezinnen.

Belangrijke uitgangspunten in de hulpverlening van De Opstap zijn:

- Een kind is onlosmakelijk verbonden met het systeem waartoe hij behoort; een kind kan nooit alleen veranderen;
- Onder "lastig" gedrag zit een onvervulde behoefte; het is de taak van ouders en hulpverleners om kinderen/jongeren te helpen deze behoefte op een andere manier te uiten;
- Ieder kind en ieder gezin is uniek; dit vraagt om maatwerk;
- Professionaliteit en persoonlijkheid kunnen naast elkaar bestaan; een samenwerking tussen ouders, kind en hulpverlener op basis van wederzijds respect komt de hulpverlening ten goede.

### Jeugdhulp

De hulpverlening wordt in het kader van jeugdhulp aangeboden. Alle hulpvormen worden ambulant geboden, uitgezonderd de groepstrainingen, deze vinden plaats in op onze locatie: Gezondheidscentrum 't Spieker, aan de Kerkstraat 30 te Eibergen.

Wanneer de problemen rondom het kind/jongere of gezin op meerdere ontwikkelingsgebieden of leefgebieden betrekking hebben, word jeugdhulp ingezet. Dit is het geval wanneer er bij het kind zorgen zijn over de ontwikkeling, er een niet-helpende gezinsdynamiek is of als er sprake is van een (vermoeden van) een ontwikkelingsstoornis. De expertise van de organisatie ligt op het gebied van psychosociale problematiek, opvoedondersteuning, gezinssystemen en de psychiatrische problematieken ADD, ADHD, autisme en angst.

Deze vormen van hulpverlening worden geboden wanneer er een gemeentelijke beschikking aan ten grondslag ligt.

Vormen van hulpverlening in het kader van Jeugdhulp:

- **Individuele begeleiding kind/jongere**  
Kinderen en jongeren met ontwikkelingsproblematiek of bij wie een ontwikkelingsstoornis is vastgesteld.
- **Opvoedingsondersteuning**  
Hulp aan ouders die op meerdere gebieden vastlopen in de opvoeding van hun kind/kinderen.
- **Groepstrainingen aan basisschoolkinderen en jongeren**  
Emotionele vaardigheidstraining aan kinderen die stagneren in hun ontwikkeling vanwege psychosociale problematiek.  
Zelfbeeldtraining aan jongeren met een negatief zelfbeeld.
- **Gezinsbegeleiding/behandeling**  
Ambulant specialistische jeugdhulp, waarbij hulp wordt geboden aan ouders en kind/kinderen vanuit de systemische visie.

#### WMO

Er is dit jaar ook hulp geboden in het kader van de WMO. De Opstap biedt deze hulp alleen aan jongvolwassenen, als uitloop van jeugdhulptrajecten.

#### Werkgebied

Het werkgebied van Pedagogisch Adviesbureau De Opstap beslaat de volgende gemeentes in de regio's Achterhoek, Twente en Midden-IJssel:

<b>Achterhoek</b>	<b>Twente</b>	<b>Midden-IJssel</b>
Gemeente Berkelland	Gemeente Haaksbergen	Lochem
Gemeente Oost-Gelre	Gemeente Hof van Twente	
Gemeente Aalten		
Gemeente Winterswijk		
Gemeente Oude IJsselstreek		
Gemeente Doetinchem		
Gemeente Bronkhorst		

## Kernprestaties

### Aantal cliënten, omzet en productie

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap heeft in totaal 74 unieke cliënten in zorg gehad. 62 cliënten in zorg op 31-12-2021.

Voorziening	Aantal unieke cliënten	Aantal cliënten in zorg op 31-12	Omzet in €
ZIN-Jeugdhulp Achterhoek	78	60	€ 333.822,17
ZIN-WMO Achterhoek	1	1	€ 772,65
ZIN-Jeugdhulp Twente	3	1	€ 5.921,31
ZIN-Jeugdhulp Midden-IJssel	0	0	€ 0,00

### Personeel

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap heeft per einde verslagjaar acht medewerkers in loondienst.

Aantal fte per 31-12-2021

Totaal aantal fte	5,0
Zorginhoudelijk personeel	4,45
Administratief personeel	0,55

## Maatschappelijk ondernemen

### Dialoog met stakeholders

Er wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan over de beleving van onze hulpverlening onder cliënten die langer dan een jaar in zorg zijn. Cliënten worden bij de afsluiting van het hulpverleningstraject uitgenodigd om deel te nemen aan het cliënttevredenheidsonderzoek, wat gericht is op de behaalde resultaten. Uitkomsten van de CTO worden besproken in het team en waar nodig verwerkt in de (interne) procedures. Onze cliënten zijn zeer tevreden met de hulpverlening van De Opstap. Ouders waarderen onze diensten met een 9 van zowel ouders als jongeren. Voor de behaalde resultaten krijgen we een 8,7. Cijfers waar we zeer tevreden mee zijn!

Daarnaast blijft de organisatie investeren in het kenbaar maken van ons aanbod bij de voormekaarteams en regisseurs in de omliggende gemeentes in de Achterhoek. De Opstap vindt het belangrijk dat zij weten voor welke hulpvragen zij een beroep kunnen doen op de organisatie. Veel

regisseurs hebben hun weg naar De Opstap weten te vinden met passende hulpvragen. De organisatie merkt dat de regisseurs vanuit strakkere kaders werken bij de indicatiestelling. Dit komt ongetwijfeld voort uit de tekorten waar praktisch alle gemeenten mee te maken hebben. De zorg moet goedkoper en alleen daar geboden worden waar die nodig is. Dit vraagt om een goed (financieel) management vanuit de organisatie zonder de kwaliteit van zorg uit het oog te verliezen.

### **Samenwerkingsrelaties**

De samenwerking met Praktijk voor Orthopedagogiek Theissen is van kracht. Er wordt in gezamenlijke casuïstiek gebruik gemaakt van de wederzijdse kennis en kunde. De samenwerking is geëvalueerd en beide partijen zijn tevreden over de samenwerking.

De Opstap maakt daarnaast deel uit van de volgende samenwerkingsverbanden: de Jeugd-APP (Jeugdnetwerk Achterhoekse Psychologen en Pedagogen), het Zorgnetwerk Gezondheidscentrum 't Spijker Eibergen en Eibergen Gezond. Binnen deze samenwerkingsrelaties is eveneens sprake van ketenpartners.

De Opstap heeft een samenwerkingsrelatie met wijkteams/regisseurs van de verschillende gemeenten, huisartsen, de scholen van kinderen/jongeren in zorg en bij de cliënt betrokken professionals.

### **Economische meerwaarde voor de samenleving**

De Opstap biedt werkgelegenheid aan acht werknemers.

Vanuit de contractering met de Achterhoekse gemeenten heeft De Opstap een SROI-opdracht. Voor het jaar 2021 heeft De Opstap percentage van 1,01% voor de SROI behaald t.o.v. de gerealiseerde omzet. De gerealiseerde omzet is wat hoger dan de aanneemsom, hierdoor valt het behaalde percentage wat lager uit. We zijn als organisatie heel bewust bezig met het de werving van personeel uit deze doelgroep en sociale inkoop en willen voor de toekomst zoeken naar een manier om de SROI structureel te borgen. Zodoende zijn we een SBB leerbedrijf geworden en hebben in het schooljaar 2021/2022 een stageplaats gerealiseerd.

Voor de regio's Twente en Midden-IJssel geldt de SROI-verplichting niet voor De Opstap vanwege de lage omzet in die regio's.

### **Duurzaamheid**

De Opstap is actief bezig met het werken conform Het Nieuwe Werken. De flexibiliteit en het vertrouwen op de eigen verantwoordelijkheid van de werknemer passen bij het ambulant werken en de visie van De Opstap. De werknemers zijn flexibel t.a.v. de tijd en locatie van werken en de organisatie heeft het vertrouwen in de medewerkers dat zij hun verantwoordelijkheid van goed werknemerschap nemen. De Opstap heeft haar werkgebied afgebakend tot ca een half uur reistijd vanaf de vestiging van ons kantoor. Daarnaast is het beleid gericht op het beperken van het aantal verkeersbewegingen, o.a. door het logisch inplannen van de (ambulante) cliëntafspraken.

### **Sponsoring van maatschappelijke doelen**

Net als voorgaande jaren doneert De Opstap een bijdrage aan het Openlucht Theater Eibergen.

Daarnaast heeft de organisatie de actie Sterren Stralen, van de Rotaryclub Eibergen-Haaksbergen-Neede, gesteund met een financiële bijdrage. Hiermee is sinterklaas en kerst voor kinderen in de knel uit onze regio net wat bijzonderder geworden.

## **Toezicht, bestuur en medezeggenschap**

Het dagelijks bestuur van Pedagogisch Adviesbureau De Opstap wordt uitgevoerd door mevrouw A. Elshof-Harkink. Zij is enig bestuurder en vormt de directie. Vanuit deze functie voert zij ook de dagelijkse algemene leiding en is zij eindverantwoordelijk voor alle aandachtsgebieden. Zij heeft geen betaalde nevenfuncties.

De bezoldiging van de directrice voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT).

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap is een Eenmanszaak. Om die reden is er geen sprake van een Toezichthoudend orgaan en valt de organisatie niet onder de Governance Code. Wel handelt zij zoveel als mogelijk in de geest van de Governance Code. Hierover wordt jaarlijks verantwoording afgelegd in de Jaarverantwoording: [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl)

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap stelt zich als doel het bieden van verantwoorde zorg aan haar cliënten. Onder 'verantwoorde zorg' wordt verstaan dat de zorg cliëntgericht, veilig en betaalbaar wordt geboden via een doelmatige en transparante bedrijfsvoering.

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap hanteert de volgende uitgangspunten t.a.v. de 'norm verantwoorde zorg':

- De cliënt en zijn/haar behoeften en wensen staat centraal bij de hulpverlening; Tijdens de intake of startfase worden samen met de cliënt zijn/haar hulpvragen geformuleerd. Vervolgens wordt een Plan van Aanpak (PvA) opgesteld en met regelmaat vindt een evaluatie op dit PvA plaats. Op deze wijze wordt geborgd dat de hulpverlening conform de wensen en behoeften van de cliënt worden geboden.
- Bij het uitvoeren van de hulpverlening worden de daartoe beschikbaar gestelde middelen zo effectief en doelmatig mogelijk aangewend. In het Plan van Aanpak (PvA) wordt de voorgestelde werkwijze opgenomen en met de cliënt besproken. Tijdens de evaluaties wordt waar nodig de werkwijze bijgesteld, een andere vorm van hulp ingezet of verwezen naar een andere vorm van hulpverlening.
- De geleverde zorg voldoet aan eigentijdse kwaliteitseisen: de norm verantwoorde werktoedeling wordt gehanteerd.
- Uitkeringen van financiële middelen vinden uitsluitend plaats binnen de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de organisatie; Pedagogisch Adviesbureau De Opstap kent geen aandeelhouders. Bij het streven naar winst uit onderneming wordt altijd in het belang van het voortbestaan van de organisatie gedacht.

Het maatschappelijk jaarverslag wordt beschikbaar gesteld aan alle belanghebbenden van Pedagogisch Adviesbureau De Opstap.



## **Beleid, inspanningen en prestaties**

### **Kwaliteit**

De Opstap is continu gericht op het verbeteren van de kwaliteit van zorg en het handelen van alle medewerkers. De Opstap werkt conform de geldende wetgeving, waaronder de AVG en de Norm Verantwoorde Werktoedeling. Het Kwaliteitsmanagementsysteem zelf is solide. Dit wordt bevestigd door een positieve uitslag op de externe audit: De Opstap heeft aangetoond te voldoen aan de gestelde normen en heeft daarmee wederom het certificaat HKZ Kleine Organisaties uitgereikt gekregen.

Uit het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) blijkt dat onze cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de geboden hulpverlening. We krijgen een 9,0 van ouders en jongeren voor de beleving van de hulpverlening. Het behaalde resultaat wordt gewaardeerd met een 8,7. Waar nodig zijn aanpassingen gedaan in het primaire proces en verbeterpunten in teamverband besproken.

### **Klachten**

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap vindt het belangrijk om integer, zorgvuldig en transparant met haar cliënten om te gaan. Echter, waar mensen werken worden ook wel eens fouten gemaakt. Wij vinden daarom belangrijk dat cliënten hun beklag moeten kunnen doen, dat zij tijdig aan durven geven wanneer de hulpverlening onvoldoende aansluit bij hun verwachtingen of wensen. Wanneer cliënten hun klachten niet met de ambulante hulpverlener kunnen oplossen, kan de cliënt zich wenden tot de interne klachtenfunctionaris. Het uitgangspunt is de cliënt zo goed mogelijk te horen in zijn/haar klacht en een oplossing te zoeken die passend is.

Wanneer een cliënt de klacht niet wenst te bespreken, kan deze zich ook rechtstreeks richten tot de klachtencommissie van het Klachtenportaal Zorg. Dit is ook een mogelijkheid wanneer de cliënt zich onvoldoende gehoord voelt door de interne klachtenfunctionaris of zich niet kan vinden in de geboden oplossing.

Er zijn in het jaar 2021 zijn geen klachten bij de organisatie of het Klachtenportaal Zorg ingediend.

### **Medezeggenschap**

De Opstap beschikt niet over een structurele cliëntenraad. De zorg wordt uitgevoerd door minder dan 50 medewerkers, waardoor dit vanuit de Governance Code geen verplichting is. Echter wordt vanuit zowel de Governance Code als het JIJ-kader verwacht dat hulpaanbieders zich inspannen om tegenspraak te organiseren. We hebben nagedacht over hoe we dit zinvol vorm kunnen geven binnen De Opstap en hadden in het najaar gepland een interactieve samenspraak te organiseren. Echter gooide Corona roet in het eten en is besloten de samenspraak te verzetten naar het voorjaar van 2022.

### **Bijdrage aan de inhoudelijke transitie/transformatie**

Als organisatie dragen we bij aan de inhoudelijke transitie door alert te blijven op de duur van de hulpverlening en de afschaling in product.

Door vestiging in 't Spieker zijn we nauwer betrokken bij de initiatieven die ontstaan in het kader van Positieve Gezondheid.

Door deelname aan het project "Eibergen Gezond" levert De Opstap haar bijdrage aan de verbinding met de Eerstelijns zorg in Eibergen en initiatieven die in het kader van preventie worden ontwikkeld. De Opstap neemt deel aan de werkgroep Jeugd, waarbij het doel is om de problemen voor jeugd in Eibergen in kaart te brengen en lijnen te leggen voor samenwerking vanuit verschillende initiatieven om de gezondheid van jeugdigen in Eibergen te verbeteren.

### **Personeelsbeleid en kwaliteit van werk**

Binnen De Opstap wordt waarde gehecht aan de voorwaarden die bijdragen tot een prettig werkklimaat en professionalisering. Naast een open sfeer en persoonlijke benadering is er ruimte voor ideeën en verbetervoorstellen van medewerkers. Betrokkenheid van medewerkers wordt gestimuleerd om het werkplezier en daarmee ook de kwaliteit van hun werkzaamheden te optimaliseren.

Jaarlijks hebben medewerkers een functioneringsgesprek. Daarnaast bestaat het Individueel Keuzebudget, waarmee medewerkers gestimuleerd worden een eigen keuze te maken over hun eigen (duurzame) inzetbaarheid. Er heeft geen medewerker raadpleging plaats gevonden.

Veilig kunnen werken heeft door Corona een andere dimensie gekregen. Door de medewerkers vanuit huis hun werkzaamheden te laten uitvoeren en een protocol op te stellen waarin de geldende richtlijnen zijn vertaald naar een praktische werkwijze, is een veilige werkomgeving gecreëerd voor zowel medewerkers als cliënten.

### **Financieel beleid**

De organisatie dient voor de komende jaren zorgvuldig te anticiperen op de ontwikkelingen in de regio's en daar vanuit financieel oogpunt passend op in te spelen. Het realiseren van een multidisciplinair team is inmiddels bereikt. Daarnaast wil De Opstap haar diensten uitbreiden.

De eisen die gemeenten stellen aan zorgaanbieders om ook in de toekomst gecontracteerd te blijven, hebben invloed op het financiële beleid van de organisatie. Zo is de investering t.b.v. HKZ-certificering een forse gezien de grootte van de organisatie. Het doel is om uit deze investering zoveel mogelijk voordeel te halen.

Kostenbeheersing blijft in zijn geheel een actueel onderwerp, waarbij keuzen en procedures continu worden gewogen naar efficiency en resultaat.

### **Toekomstverwachtingen: doelen voor het volgende jaar**

In 2022 zal samenwerking een belangrijk thema zijn. Zowel samenwerking t.b.v. de regionale contractering voor de regio Achterhoek als op lokale schaal t.b.v. de samenwerking in de projecten rondom Positieve Gezondheid in 't Spieker als Eibergen Gezond.

Met het oog op de resultaatgerichte werkwijze in de regio Achterhoek is het van groot belang dat De Opstap anticipeert op deze werkwijze en zich profileert met haar kwaliteiten en waar zij voor staat. Op deze manier kan de organisatie haar meerwaarde voor Achterhoekse gezinnen laten zien en een solide positie verwerven.

Het ontwikkelen en tot uitvoer brengen van nieuwe diensten staat ook op de agenda voor 2022. We hopen hiermee een impuls te geven aan innovatie en meer verbinding te leggen tussen het voorliggende veld, onderwijs en jeugdhulp.

Het bestendigen van de financiële situatie van De Opstap zal in 2022 de aandacht houden. Het werken met een lumpsumbudget is nieuw voor de organisatie en zal een goede monitoring vragen. Het vraagt om een effectieve inrichting van het primair proces. Vanwege Corona is het aannemelijk dat er ook in 2022 relatief meer sprake zal zijn van afzeggingen en ziekteverzuim, wat een negatieve invloed heeft op de omzet. Naast efficiëntie en effectiviteit zijn ook creativiteit en inventiviteit belangrijke voorwaarden.

Vanzelfsprekend heeft De Opstap als doel een gecontracteerde aanbieder voor Jeugdhulp te blijven in de Achterhoek, Twente en Midden-IJssel. Waar nieuwe eisen gesteld worden aan aanbieders, zal De Opstap deze eisen verwerken in haar organisatiestructuur c.q. beleid. Doel is om de contracten in Twente en Midden-IJssel meer te gaan uitnutten.