

Maatschappelijk jaarverslag 2023



De Opstap
pedagogisch adviesbureau

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap
Kerkstraat 30-10
7151 BW Eibergen
26-04-2024

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	8
Toezicht, bestuur en medezeggenschap	8
Beleid, inspanningen en prestaties.....	9
Kwaliteit.....	9
Klachten	9
Medezeggenschap.....	9
Bijdrage aan de inhoudelijke transitie/transformatie	10
Personeelsbeleid en kwaliteit van werk.....	10
Financieel beleid	10
Toekomstverwachtingen: doelen voor het volgende jaar	11

Voorwoord

We kijken terug op een dynamisch jaar, waarin groei centraal heeft gestaan: groei van ons werkgebied, groei van onze organisatie, groei van onze diensten en groei van het kwaliteitsdenken in onze organisatie.

In zorgregio Midden-IJssel zet de groei zich voort, we vinden het fijn om te merken dat onze visie en werkwijze ook in deze regio gezien en gewaardeerd wordt. Ook in de regio Achterhoek zijn meer gezinnen naar Pedagogisch Adviesbureau De Opstap verwezen. We zien dit als een bevestiging dat onze werkwijze een zinvolle bijdrage levert aan het zorglandschap in beide regio's.

Ook was er groei in ons dienstenaanbod: we zijn gestart met het bieden van peercontact voor hoogbegaafde kinderen en jongeren. Het is waardevol dat het deze kinderen goed doet om gelijkgestemden om zich heen te hebben en dat dit een bijdrage levert aan het bereiken van de doelen op het gebied van hun welbevinden. Andere groepsproducten zoals trainingen en oudercontact bieden we zelf niet langer, omdat ze zien dat er in het voorliggende veld mooie mogelijkheden zijn ontstaan. We verwijzen graag naar deze alternatieven.

Met alle groei in onze organisatie, is ook ons team uitgebreid. We zijn blij dat we een solide team hebben kunnen vormen en hier nieuwe enthousiaste collega's aan hebben kunnen toevoegen.

We hebben veel aandacht gehad voor het kwaliteitsdenken binnen de organisatie. Hoe doe je dat op ieder niveau in de organisatie en hoe ziet dat er concreet uit in het primair proces. Het is mooi om te zien hoe alle teamleden actief meedenken en zich bewust worden van hoe een goed kwaliteitsbeleid bijdraagt aan de kwaliteit van onze hulpverlening.

Ook hebben we stil gestaan bij duurzame inzetbaarheid. Waardoor wordt werkdruk ervaren en wat kunnen we hierin veranderen zodat we als team groeien en ons werkplezier vergroten? Waardering voor het team dat we hier open met elkaar over in gesprek kunnen!

Annet Elshof-Harkink
Praktijkhouder Pedagogisch Adviesbureau De Opstap
Eibergen, 03-04-2024

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 team van bevoegen professionals, die samen de kernwaarden van de organisatie waar maken: persoonlijke aandacht, toegankelijkheid en transparantie

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 ambulante geboden, uitgezonderd de groepsbijeenkomsten voor hoogbegaafde kinderen en de oudergroepen, deze vinden plaats 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, wordt 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.
- **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 bood deze hulp in de Achterhoek alleen aan in de vorm van uitloop van een jeugdhulptraject.

Werkgebied

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

Achterhoek	Twente	Midden-IJssel
Gemeente Berkelland	Gemeente Haaksbergen	Lochem
Gemeente Oost-Gelre	Gemeente Hof van Twente	
Gemeente Aalten		
Gemeente Winterswijk		
Gemeente Bronckhorst		
Gemeente Doetinchem		

Kernprestaties

Aantal cliënten, omzet en productie

Pedagogisch Adviesbureau De Opstap heeft in totaal 115 unieke cliënten in zorg gehad. Er waren 64 cliënten in zorg op 1-1-2023 en 89 cliënten in zorg op 31-12-2023.

Voorziening	Aantal unieke cliënten	Aantal cliënten in zorg op 31-12	Omzet in €
ZIN-Jeugdhulp Achterhoek	103	81	€ 574730,13
ZIN-WMO Achterhoek	1	0	€ 1039,50
ZIN-Jeugdhulp Twente	3	1	€ 8330,90
ZIN-Jeugdhulp Midden-IJssel	8	7	€ 15387,00

Personeel

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

Aantal fte per 31-12-2023

Totaal aantal fte	6,0
Zorginhoudelijk personeel	5,44
Administratief personeel	0,56

Maatschappelijk ondernemen

Dialogoog met stakeholders

Er wordt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan over de beleving van onze hulpverlening onder cliënten die langer dan een jaar in zorg zijn. Daarnaast worden cliënten 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 8,9, jongeren geven ons een 8,8. Over de behaalde resultaten zijn ouders zeer tevreden, zij geven ons een 8,7. Jongeren geven ons zelfs een 8,5. Cijfers waar we zeer tevreden mee zijn!

Daarnaast blijft de organisatie de ontwikkelingen in het zorglandschap volgen en investeren in goede samenwerkingsrelaties met regisseurs van de verschillende gemeenten. Ook denken we zo goed

mogelijk mee met een passend aanbod voor hulpvragen die wij niet kunnen beantwoorden. Bij de overgang 18- naar 18+ missen cliënten een vergelijkbaar aanbod.

In 2022 is De Opstap gestart met het mamacafe Berkelland en dit heeft in 2023 een vervolg gekregen. In Eibergen werd de behoefte aan een laagdrempelige voorziening voor jonge moeders kenbaar gemaakt. De Opstap wil graag maatschappelijk verantwoord ondernemen en door het opzetten van het mamacafe geven wij hier vorm aan. Met het mamacafe beogen we om jonge moeders met elkaar in contact te brengen en op die manier hun sociaal netwerk te vergroten. Dit doen we d.m.v. het organiseren van informatieve bijeenkomsten, verzorgd door gastsprekers, die relevant zijn voor moeders met een kindje in de leeftijd van 0-4 jaar. We hebben zeer positieve reacties uit verschillende hoeken ontvangen op dit initiatief.

Samenwerkingsrelaties

De Opstap werkt goed samen met verschillende zorgaanbieders: orthopedagogen, psychologen, zorgboerderijen en individueel begeleiders. Ook met scholen werken we veelvuldig samen.

De Opstap maakt daarnaast deel uit van de volgende samenwerkingsverbanden: Zorgnetwerk Gezondheidscentrum 't Spieker Eibergen en Eibergen Gezond. Binnen deze samenwerkingsrelaties is eveneens sprake van ketenpartners, vooral naar eerstelijns zorgaanbieders..

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 negen werknemers.

Vanuit de contractering met de Achterhoekse gemeenten heeft De Opstap een SROI-opdracht. Voor het jaar 2023 heeft De Opstap zich tot doel gesteld een percentage van 3% te realiseren.

In 2023 is een percentage van maar liefst 8,7% behaald t.o.v. de gerealiseerde omzet in de Achterhoek. We hebben een BOL stageplaats gerealiseerd en daarnaast ook gedurende één jaar een BBL-plek. Er is veel interesse van stagiaires om bij De Opstap stage te lopen. Het initiëren van het mamacafe Berkelland is een maatschappelijke activiteit, welke onder de SROI valt. Daarnaast zijn nog enkele inkopen bij bedrijven gedaan die beschikken over een PSO3-certificaat.

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 ambulante 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.

Binnen Gezondheidscentrum 't Spieker, waar De Opstap gevestigd is, is aandacht voor duurzaamheid en het beperken van gas- en energieverbruik.

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 hun kerstkaartenactie. 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

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. Bij de jaarlijkse audit is geconstateerd dat ons KMS voldoet aan de gestelde eisen.

Uit het jaarlijkse cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) blijkt dat onze cliënten over het algemeen zeer tevreden zijn over de geboden hulpverlening. Ouders waarderen onze diensten met een 8,9, jongeren geven ons een 8,8. Over de behaalde resultaten zijn ouders zeer tevreden, zij geven ons een 8,7. Jongeren geven ons een 8,5. 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 is één klacht bij de organisatie gemeld en via onze interne klachtenprocedure opgelost. Er zijn in het jaar 2023 geen klachten bij het Klachtenportaal Zorg ingediend.

Medezeggenschap

De Opstap beschikt niet over een structurele cliëntenraad. De ambulante zorg wordt uitgevoerd door minder dan 25 medewerkers, waardoor dit vanuit de Wmca geen verplichting is. Ook vanuit de Governance Code geldt er geen verplichting vanwege de omvang (< 50 medewerkers). 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. Zodoende is in 2023 een cliëntenraadpleging georganiseerd. Hier zijn mooie zaken besproken en heeft De Opstap adviezen gekregen, welke zij ter harte neemt.

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. Ook zijn we alert of een hulpvraag wel jeugdhulp is of op een andere manier gefinancierd kan worden, denk aan onderwijs of eerstelijns hulp. Het gesprek over de grenzen van onze professie is daarin belangrijk en wordt regelmatig gevoerd.

Door vestiging in Gezondheidscentrum 't Spieker zijn we nauwer betrokken bij de initiatieven die een relatie hebben met de eerstelijns hulpverlening in Eibergen. Dit in het kader van Positieve Gezondheid.

Door participatie 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.

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.

Duurzame inzetbaarheid van medewerkers is het thema van onze teamdag geweest. Samen hebben we besproken wat soms in de weg zit om duurzaam inzetbaar te zijn, wat verbeterpunten voor de organisatie en het team zijn. Vanzelfsprekend hebben we ook de besproken wat er goed gaat en wat we vooral moeten behouden. Het team vond het fijn om hier samen bij stil te staan en ervaringen te delen. Pedagogisch Adviesbureau De Opstap wil haar medewerkers graag gezond en met voldoening aan het werk houden, zodoende is besloten om het thema duurzame inzetbaarheid jaarlijks terug te laten keren.

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. We merken een steeds complexere doelgroep met meervoudige problematiek. De enkelvoudige problematiek wordt steeds minder aangemeld bij De Opstap. Dit betekent dat de functie-eisen onderzocht zijn en we hebben geconcludeerd dat we uitsluitend met SKJ-geregistreerde medewerkers moeten gaan werken om te voldoen aan de Norm Verantwoorde Werktoedeling.

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. Ook het voornemen van de regio Achterhoek tot het opheffen van

de parallelle indicaties om de integrale hulpverlening vorm te geven kan zowel financieel als juridisch een flinke impact hebben. Dit hebben we meegenomen in ons risicomanagement.

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

Ook in 2024 zal samenwerking een belangrijk thema zijn. In de regio Achterhoek worden de parallelle indicaties opgeheven, waardoor er sprake zal zijn van samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaannemerschap.

Daarnaast wil de organisatie beter zicht gaan krijgen op onderdelen van de hulpverlening waar een overlap bestaat met andere zorgverleners. Het doel is om het gesprek te creëren over 'wie kan de hulp het beste bieden'. We zullen hierbij ook actief kijken naar partijen buiten de jeugdhulp, zoals eerstelijns zorgverleners.

In de regio's Twente en Midden-IJssel willen we meer zichtbaar worden en ons profileren met onze visie en kwaliteiten met als doel ons netwerk te vergroten. In de ketenzorg is het belangrijk dat ook andere partijen Pedagogisch Adviesbureau De Opstap weten te vinden t.b.v. op- en afschaling.

Door een goede profilering kan de organisatie haar meerwaarde voor gezinnen laten zien en een solide positie in het zorglandschap van alle gecontracteerde regio's verwerven.

De Opstap wil een vitale organisatie zijn. Hiermee bedoelen we dat we streven naar vitale medewerkers die zijn toegerust met de nodige deskundigheid, maar dat we ook oog hebben voor duurzame inzetbaar van al onze medewerkers.

De lumpsumfinanciering vraagt om het verzamelen van de juiste data en een goede monitoring. Dit zal onverminderd van kracht blijven. Het vraagt om een effectieve inrichting van zowel het primair als het secundair proces.

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.