



Jaarverslag Bureau Apeldoorn 2016

Introductie

Bureau Apeldoorn is sinds haar ontstaan begin 2015 een organisatie geworden die mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vanuit hun eigen specifieke talenten traint om onderzoeker te worden en een bijdrage te leveren aan het inzicht geven in én ontwikkeling van het maatschappelijke domein. Om diverse redenen hebben deze mensen een grote afstand tot de arbeidsmarkt gekregen. Zij leren niet alleen om hier in een werk-situatie mee om te gaan, maar deze ervaring juist in te zetten tijdens het uitvoeren van hun onderzoeken. Dit maakt hen een onderscheidend onderzoeksbureau.

De kracht van Bureau Apeldoorn is niet onopgemerkt gebleven, gezien de regionale en landelijke publiciteit. Alle kennis, deskundigheid en potentie is er om Bureau Apeldoorn breed neer te gaan zetten. De stap van 'opstartfase' naar 'doorgroefase' is er echter wel een die inspanning vergt. Zowel in het opzetten van nieuwe werkzaamheden, als het vasthouden van de groei. Daarom heeft Bureau Apeldoorn zich in 2016 gebogen over de volgende vragen:

- Hoe kunnen wij goed onder woorden brengen wat wij bieden, wat ons uniek maakt en wat ons bestaansrecht is?
- Hoe kunnen wij ons voorbereiden op het verwerven van betaalde opdrachten?

Hieronder staat de eerste aanzet beschreven voor de nieuwe identiteit en de doelstellingen die Bureau Apeldoorn zichzelf wil waarmaken.

HOE WERKEN WIJ?

Bureau Apeldoorn is een onderzoeksbureau dat gericht is op de menselijke factor. De deelnemers zetten bewust hun ervaringsdeskundigheid met de zorg in om een onderzoek te doen waarbij niet alleen de 'cijfers' centraal staan, maar ook de beleving van de doelgroep. Bureau Apeldoorn specialiseert zich in de sociale sector, aangezien hun persoonlijke motivatie en feeling met de doelgroep in die sector optimaal tot zijn recht komen.

De menselijke factor komt ook naar voren in de werkwijze. Vooronderzoek, zoals meelopen met de doelgroep, is een standaard onderdeel van ieder onderzoek. Communicatie tijdens het onderzoek vindt niet alleen plaats op basis van het tijdsplan, maar ook op inhoud. Nieuwe inzichten worden over-en-weer gedeeld en toegepast tijdens het onderzoek. Ieder onderzoek is voor Bureau Apeldoorn uniek.



WAT BIEDEN WIJ?

Bureau Apeldoorn is een plek waar mensen (weer) ervaring opdoen met een werksituatie en leren om de rol van 'medewerker' op zich te nemen naast al hun andere rollen in de maatschappij. Bureau Apeldoorn wordt – onder begeleiding – volledig gedraaid door mensen met ervaring als zorgvrager. Niet alleen de onderzoeken, maar ook de marketing, social media, planning, en het inwerken van nieuwe deelnemers. De deelnemers worden getraind in het doen van onderzoeken en gecoached door een professional bij alle drempels die zij ervaren tijdens het werk.

Bureau Apeldoorn een onderzoeksopdracht geven, is tegelijkertijd inhoud geven aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van iedere organisatie.



Toekomstperspectief

Uiteindelijk wil Bureau Apeldoorn continuïteit kunnen garanderen aan haar deelnemers, door de huisvestings-, kantoor- en begeleidingskosten te kunnen betalen uit de inkomsten die gegenereerd worden door onderzoeken.

Hiervoor zijn voldoende deelnemers nodig die een leer,-werktraject volgen bij Bureau Apeldoorn. Deze deelnemers kunnen via Riwis bij Bureau Apeldoorn komen, maar ook via re-integratiebureaus. Het doel is deelnemers in een half tot één jaar de competenties aan te leren die nodig zijn om richting betaald werk uit te stromen.

In 2016 is gebleken dat de onderzoeksopdrachten zonder actieve acquisitie binnenkomen. We gaan er van uit dat dit in 2017 ook twee of drie opdrachten gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden, zonder extra acquisitie. Maar Bureau Apeldoorn wil meer deelnemers een leer,-werktraject kunnen bieden, waardoor ook meer opdrachten nodig zijn.

In het laatste hoofdstuk wordt beschreven welke stappen in 2017 genomen worden om dit toekomstperspectief te gaan bereiken.



Terugblik op 2016

In 2016 zijn er 14 deelnemers geweest, waarvan gemiddeld 8 gelijktijdig bij Bureau Apeldoorn werkzaam waren. Ze werden begeleid door een participatiecoach en één stagiaire per half jaar (dus twee in totaal in 2016).

Sinds de start van Bureau Apeldoorn zijn er 9 deelnemers gestopt/uitgestroomd:

- Twee deelnemers zijn gestopt vanwege de afstand en reiskosten.
- Een deelnemer is gestopt vanwege gezondheidsproblemen.
- Twee van hen werken op dit moment bij een supermarkt. Deze personen kwamen met een hulpvraag op gebied van omgang met medewerkers en ritme.
- Twee andere deelnemers zijn uitgestroomd naar een baan in de ervaringsdeskundigheid. Beide geven workshops en vertellen hun eigen verhaal.
- Een deelnemer is uitgestroomd naar een studie
- De laatste heeft een baan in een communicatiebedrijf.

De primaire taak van Bureau Apeldoorn is het uitvoeren van onderzoeken. In 2016 zijn er tien onderzoeken uitgevoerd, waarvan 7 voor Riwis en 3 voor andere organisaties. Ter vergelijking: in 2015 zijn 3 onderzoeken uitgevoerd.

Dit zijn kort de onderzoeken:

Leerplein Felua

De tevredenheid en de effectiviteit van het leerplein is onderzocht onder de deelnemers. Dit was de evaluatie van de pilot van de Felua groep.

Herstel (cliënten)

De inzet van Herstel én de herkenbaarheid van Herstel in het dagelijks werk is onderzocht onder de cliënten van Riwis.

Interviews jaarbeeld Riwis

Een 12-tal medewerkers/ cliënten/ naastbetrokkenen zijn geïnterviewd ten behoeve van het jaarbeeld 2015

Handhygiëne VVT

De uitvoering van de nieuwe richtlijnen handhygiëne zijn onderzocht onder de medewerkers van De Beekwal en Tolzicht.

CTO GGZ

Vanuit de eigen ervaringen is een CTO voor de GGZ opgezet en uitgezet onder de GGZ cliënten van Riwis. Dit onderzoek is in 2016 nog niet afgerond.

Zwerfsessies

Binnen twee locaties van Riwis zijn 'zwerfsessies' gehouden: de sfeer en veiligheid van een woonlocatie zijn beoordeeld aan de hand van het inlevingsvermogen van de deelnemers van Bureau Apeldoorn.

Communicatie-beleid Autisiast



Met Autisiast is meegedacht over de wijze waarop zij zich kunnen positioneren.

Huidig gebruik van apps onder cliënten

Onder de cliënten van Riwis is onderzocht of zij nu al gebruik maken van apps om hun zelfredzaamheid te vergroten.

Huidig gebruik apps onder medewerkers

Onder de medewerkers van Riwis is onderzocht of zij nu al gebruik maken van apps om hun zelfredzaamheid te vergroten.

Toegevoegde waarde ontmoetingsplekken

Inventariseren van de toegevoegde waarde van de ontmoetingsplekken onder de bezoekers

Als laatste kan genoemd worden dat wij in 2016 betrokken zijn bij een 'smartlab' om te komen tot een app die (tenminste) gebruikt kan worden binnen de RIBW'en. Bureau Apeldoorn is aangehaakt om na de implementatie de app te valideren, of continu te blijven valideren.

'Dalmomenten'

De onderzoeken zijn niet gelijkmatig over het jaar uitgevoerd en hebben gezorgd voor zowel 'piekmomenten' als 'dalmomenten' in het jaar. Piekmomenten in het jaar zijn goede leerervaringen voor de deelnemers. Dalmomenten zijn lastiger in de ontwikkeling van de deelnemers. Om deze momenten op te vangen zijn de rollen beschreven die de deelnemers zelf kunnen uitvoeren, náást hun taken als onderzoeker. Denk hierbij aan de rollen 'planner', 'onderhouden social media', 'onderhouden website en folders', of 'marketing'. Stuk voor stuk taken die niet bij de begeleiding hoeven te liggen, maar prima door de deelnemers zelf uitgevoerd kunnen worden.

Naast de rollen, is ook voorgenomen om tijdens 'dalmomenten' eigen mini-onderzoeken te starten. Bijvoorbeeld door de straat op te gaan en een aantal mensen te bevragen over een actueel thema in de zorg. De resultaten kunnen gebruikt worden voor de eigen publiciteit en naamsbekendheid. In de tweede helft van 2016 is het niet nodig geweest om deze mini-onderzoeken in te zetten.

Verhuizing en ICT

In mei 2016 zijn alle onderdelen van Riwis die gevestigd waren aan de Pinksterbloem te Apeldoorn verhuisd naar de Prins Willem Alexanderlaan te Apeldoorn. De verhuizing is goed verlopen, mede dankzij de inzet van de deelnemers zelf. De ruimte is aangepast aan een werksfeer die de deelnemers prettig vinden.

De internetverbinding heeft nog wel geruime tijd voor problemen gezorgd. Pas in oktober was er sprake van een goede verbinding, na het installeren van een geheel eigen wifi.

De ICT faciliteiten zijn nog verder verbeterd nadat in november ook drie extra computers zijn geïnstalleerd. De reden hiervoor was dat op sommige dagdelen meer deelnemers dan computers waren.

Publiciteit

Net als in 2015 was er voldoende aandacht voor Bureau Apeldoorn in diverse tijdschriften. Het initiatief hierbij kwam telkens van buiten.



Er is een artikel over Bureau Apeldoorn geplaatst in het tijdschrift 'Activiteitssector', vakblad voor alle activiteitenbegeleiders.

Bureau Apeldoorn is beschreven in de SCRATCH, het overzicht van de meest innovatieve projecten van de RIBW Alliantie. Hieruit voortvloeiend hebben medewerkers uit diverse RIBW'en een bezoek gebracht aan Bureau Apeldoorn.

Telefonisch heeft er een follow-up gesprek plaatsgevonden met Movisie, omdat Bureau Apeldoorn in 2015 bij de 45 meest innovatieve dagbestedingsprojecten in de GGZ hoorde. Movisie voert dit onderzoek uit in opdracht van het ministerie van VWS.

Cyclisch werken

Bij de doorontwikkeling van het werk als onderzoeksbureau, hoort ook de doorontwikkeling van het cyclisch en effectief werken aan de leerdoelen van de deelnemers. In het tweede halfjaar is gestart met ingeplande gesprekken tussen deelnemers en begeleiding om explicieter aan de leerdoelen te werken. Dit heeft geresulteerd in een monitoringsinstrument waarin de deelnemers kunnen volgen hoe hun competenties zich ontwikkelen.



Verantwoording

Bureau Apeldoorn kende in 2016 geen directe inkomstenbronnen. Wel heeft zij onderzoeken uitgevoerd die Riwis anders zelf had moeten uitvoeren, of had moeten uitbesteden. Hiermee heeft Riwis dus kosten bespaard op de overhead. Om in kaart te brengen welke bedragen hiermee gemoeid zijn, is gebruik gemaakt van zogenaamde 'vuistregels' die onder onderzoeksbureaus gebruikelijk zijn.

Het onderzoeksbureau Triqs heeft ons deze 'vuistregels' aangeleverd die gehanteerd worden om een offerte uit te brengen voor een onderzoek. Dit zijn vuistregels van een bureau dat gespecialiseerd is in onderzoeken, waardoor ze efficiënt kunnen werken. Dit is welliswaar niet het hoofddoel van Bureau Apeldoorn, toch willen we graag deze vuistregels op ons eigen werk toepassen.

De vuistregels zijn per fase van een onderzoek:

Fase:	Berekening:	Kosten:
Ontwikkeling	10 uur niveau adviseur B (inclusief bureaunkosten) à €30,00	€300,00
Projectleiding	10 uur niveau adviseur B (inclusief bureaunkosten) à €30,00	€300,00
Print kosten		€0.50 per enquête
Verzendkosten (incl. antwoordnummer)		€5,00 per enquête
Verwerken data	20 enquêtes per uur niveau administratief medewerker (inclusief bureaunkosten) à €20 euro	€ 20,00 per 20 enquêtes
Rapportage maken	16 uur voor maken format en 2 uur per rapportage niveau adviseur B (inclusief bureaunkosten) à €30,00	€ 480,00 en €60,00 per rapportage
Interviewen		€40 euro per interview

In de volgende tabel zijn de onderzoeken die in 2016 zijn uitgevoerd, gekwantificeerd in euro's. De onderzoeken voor externe organisaties kenden geen financiële beloning, en kunnen dus niet worden gekwantificeerd. De onderzoeken die in opdracht van Riwis zijn uitgevoerd, kunnen wel worden gekwantificeerd. In de onderstaande tabel is te zien dat Riwis €19.030 niet heeft uitgegeven aan de eigen overhead. Dit heeft Bureau Apeldoorn voor Riwis uitgevoerd.

Inkomsten								
Naam	Opdrachtgever	Ontwikkeling en projectleiding (€)	Printkosten (€)	Verzendkosten (€)	Verwerken data (€)	Rapportage maken (€)	Interviewen (€)	Totaal
Leerplein Felua	Felua	-	-	-	-	-	-	-
Herstel (cliënten)	Riwis	600	450	4500	120	480 + 60	-	€ 6.210,00
Interviews jaarbeeld Riwis	Riwis	300	-	-	-	480 + 60	400	€ 1.240,00
Handhygiëne VVT	Riwis	600	-	-	30	480 + 60	1360	€ 2.530,00
CTO GGZ	Riwis	600	450	4500	-	-	-	€ 5.550,00
Zwerfsessies	Riwis	600	-	-	-	480 + 120	80	€ 1.220,00
Communicatiebeleid Autisiast	Autisiast	-	-	-	-	-	-	-
Huidig gebruik van apps onder cliënten	Riwis	600	-	-	-	480 + 60	-	€ 1.140,00
Huidig gebruik apps onder medewerkers	Riwis	600	-	-	-	480 + 60	-	€ 1.140,00
Toegevoegde waarde ontmoetingsplekken	Gemeente Apeldoorn	-	-	-	-	-	-	-
Totaal:								€ 19.030,00



Uitgaven

Loonkosten:	Adviseur B	2.300,00
	Stagiaires	8.200,00
	Participatiecoach	25.000,00
Overige kosten	Bijbeeld folders dd 05-09-2016 (451200/827326)	20,00
	Bijbeeld ontwikkelen Lay-out CTO	480,00
	TastyMouse/onderhoud website Bureau Apeldoorn	1.137,40
	Rose bon 22, 4x kasbon.	6,50
	Rose bon 21, 2x kasbon.	29,95
	Rose bon 80, 2x kasbon.	10,30
	3 computers	2.400,00
Gebouw:	25 vierkante meter á € 45	1125,00
Totaal:		40.709,15



Vooruitblik op 2017

Zoals in de inleiding is beschreven, wil Bureau Apeldoorn continuïteit bieden aan haar deelnemers door enerzijds meer deelnemers een leer-, werktraject aan te kunnen bieden, en anderzijds meer opdrachten uit te voeren.

Individuele ontwikkeling deelnemers

Bureau Apeldoorn leert deelnemers werk-competenties aan. Deze belofte willen we waarmaken naar degene die de deelnemers naar Bureau Apeldoorn verwijst (Riwis, of andere organisaties). Om deze belofte waar te kunnen maken, willen we in 2017:

- Een gestandaardiseerde én cyclische methode om de werk-competenties van de deelnemers te ontwikkelen. Een stagiaire is in 2016 gestart met het ontwikkelen en testen van een instrument.
- Er zijn inkomsten per deelnemer, om te voorzien in de woon-werkkosten, dienstreizen, een bedrijfsuitje en professionele trainingen (bv Microsoft Office).
- Interne trainingen, zoals interviewen, onderzoek opzetten, enquêtes maken/verwerken, worden uitgewerkt. Deze vaardigheden worden nu 'al doende' aangeleerd. Een professionaliseringslag is gewenst, opdat deelnemers minder afhankelijk worden van de begeleiding én de trainingen als naslagwerk kunnen gebruiken.

Betaalde opdrachten

Eind 2016 is overeengekomen met Citypastoraat De Herberg om een betaalde opdracht uit te voeren die in 2017 afgerond zal worden.

Bureau Apeldoorn wil zich doorontwikkelen om meer betaalde opdrachten binnen te krijgen, opdat met deze inkomsten de continuïteit wordt geborgd in de individuele ontwikkeling van de deelnemers. Tegelijkertijd wordt met deze inkomsten ook de maatschappelijke impact van Bureau Apeldoorn op de zorg als sector geborgd.

De doorontwikkeling naar het verkrijgen van betaalde opdrachten omvat onder andere:

- De nieuwe website is gereed
- Dubbel aantal volgers via social media
- Folders en website zijn aangepast aan de nieuwe elevator pitch

Actieve acquisitie met het CTO van Riwis, om binnen andere organisaties uit te zetten

Er zijn 20 deelnemers aan het werk. Als dit niet gerealiseerd kan worden door instroom vanuit Riwis, worden afspraken gemaakt met re-integratiebureaus.

Herkenbare format voor de rapportages en enquêtes, passend bij het logo en website.

In gebruik nemen van een externe server.

Financiële continuïteit

Bureau Apeldoorn was in 2016 niet kostendekkend qua financiën. In 2017 willen we gaan kijken op welke manier we ook inkomsten kunnen genereren uit de aanwezigheid van de deelnemers. Oplossingsrichtingen zouden maatwerkindicaties voor dagbesteding kunnen zijn, of het inrichten van 'beschutte werkplekken', of het registreren van uren in QIC (waardoor uren van de bouwsteen 'individuele hulpverlening' gefactureerd kunnen worden).

Tevens wordt het contract met de huidige IT ondersteuner niet gecontinueerd. BijBeeld kan dezelfde diensten leveren, tegen een lager tarief. Belangrijker is dat een samenwerkingspartij in 'het Apeldoornse' interessanter voor Bureau Apeldoorn kan zijn, dan een partij uit Amsterdam.

