



Bestuurlijk jaarverslag

2018

Stichting Parc Spelderholt



INHOUD

Voorwoord

Profiel

- Onze organisatie
- Juridische structuur van Parc Spelderholt
- Kerngegevens

Bestuur en Toezicht

- Bestuur
- Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen
- Cliëntenraad Studentenproces
- Klachtenbehandeling
- Adviesraad Curatorium
- Jaarlijkse themabijeenkomst

Doelstellingen



Voorwoord

Terugkijkend op 2018 zijn er een paar belangrijke (voorbereidende) stappen gezet in het verder professionaliseren van de organisatie en het doorontwikkelen van het concept.

Zo zijn er voorbereidingen getroffen om het aantal studentenplaatsen in 2019 van 75 naar 79 uit te kunnen breiden. Daarnaast is het aantal deelnemers aan logeerweekenden (12-18 jaar) en vakantieweken (23+) toegenomen, waarmee een goede basis is gelegd voor de bezetting van het hotel met de doelgroepen waarvoor het hotel bedoeld is.

Een onderzoek heeft bevestigd dat er grote vraag is naar logeermogelijkheden voor gezinnen met een kind met een ernstig meervoudige beperking (4-18 jaar). Wij beschikken over de juiste kennis en faciliteiten om deze doelgroep te begeleiden en in samenwerking met het Quality of Life Center hebben wij een passend aanbod gemaakt.

Het meerjarenbeleid 2018-2022, waarin een pad naar de toekomst is uitgestippeld, is opnieuw bepaald. Het wetenschappelijk onderzoek naar de werking en opbrengsten van het ontwikkelingstraject in kwaliteit van leven en maatschappelijk rendement wordt eind 2019 afgerond. Naast het realiseren van een financieel gezonde en stabiele organisatie zullen de uitkomsten uit het wetenschappelijk onderzoek de basis vormen voor te zetten vervolgstappen in de toekomst, zoals het opzetten van een expertisecentrum en het bepalen van de manier hoe we tot meerdere vestigingen kunnen komen.

De uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek maken duidelijk dat we op de goede weg zijn. De betrokkenheid en bevlogenheid onder medewerkers is gegroeid naar een 8.

Door ICT (AVG)-voorbereidingen te treffen om de overstap naar 'werken in de Cloud' te kunnen maken, een passend hotelreserveringssysteem aan te schaffen en de hardware te vernieuwen worden vanaf 2019 de werkprocessen beter gefaciliteerd.

Graag wil ik alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers bedanken voor hun inzet ook dit afgelopen jaar en spreek ik mijn waardering uit voor hun betrokkenheid bij ons concept en onze studenten. Tevens een woord van dank aan de Raad van Toezicht, het Curatorium, de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Studentenraad voor hun waardevolle adviezen en inzet. Mijn waardering gaat eveneens uit naar alle organisaties en bedrijven die, op welke manier dan ook, in ons hebben geïnvesteerd en ons hebben ondersteund. Zij hebben op geheel eigen wijze (in de vorm van een donatie of door het leveren van expertise, middelen en mankracht) hun steentje bijgedragen.

Heel veel dank voor ieders inzet!

Beekbergen, mei 2019

Annette Fritschy
Directeur/bestuurder



Profiel

Onze organisatie

Parc Spelderholt is een landelijke organisatie met een bijzondere missie en een uniek concept. Wij richten ons op het vergroten van de zelfredzaamheid van jongeren tussen 18 en 25 jaar oud met een verstandelijke beperking, veelal schoolverlaters van het ZMLK - VSO.

Juridische structuur van Parc Spelderholt

Parc Spelderholt bestaat uit de Stichting Parc Spelderholt en de vennootschappen Holding Spelderholt bv, Academie Spelderholt bv en Hotel/Kasteel Spelderholt bv. Het wettelijk bestuur wordt ingevuld door de directie, ook Raad van Bestuur genoemd. Binnen Parc Spelderholt is de term directeur gangbaar. Het toezicht is ondergebracht in de Raad van Toezicht/Raad van Commissarissen.

Kerngegevens

Missie

Parc Spelderholt gelooft in de ontwikkelingsmogelijkheden van jongeren met een verstandelijke handicap en de daarbij behorende beperkingen. Ons doel is dat jongeren na een ontwikkelingstraject op Parc Spelderholt in de maatschappij zelfstandiger en zinvoller kunnen leven. Jongeren met een beperking hebben mogelijkheden en een toekomst en die toekomst geven wij met hen inhoud.

Visie

Parc Spelderholt is een ontwikkelingscentrum en creëert voor deze doelgroep met Academie Spelderholt, Hotel Spelderholt en Kasteel Spelderholt een unieke woon- en leeromgeving. Gedurende het traject wonen de jongeren op het Parc en ontwikkelen zij zich op persoonlijk vlak, in het opdoen van vaardigheden en in het verrichten van arbeidsmatige werkzaamheden. Wij innoveren ons concept voortdurend op basis van nieuwe inzichten en praktijkervaring.

De zakelijke en particuliere gasten worden voor hun conferentie, verblijf of activiteit gastvrij ontvangen met een glimlach! De jongeren werken onder begeleiding mee met de professionals en doen vaardigheden op binnen hun dagbesteding. De professionals, stagiaires en vrijwilligers werken met passie en gedrevenheid om de jongeren hun ontwikkelingsstappen te laten maken.

Mensbeeld

Bij het toerusten van de mens met een beperking staan iemands mogelijkheden en de juiste ondersteuning om die mogelijkheden optimaal tot ontplooiing te laten komen centraal. Het vergroten van iemands zelfvertrouwen en onafhankelijkheid is van essentieel belang.

Door de positieve benadering en bevestiging om uit te gaan van de mogelijkheden worden de ernst en mate van de functiebeperking van ondergeschikt belang, waardoor de mens zich zekerder voelt en daardoor de mogelijkheid voor zichzelf kan creëren om zich verder te ontwikkelen.

Pas als de mens gaat zien waar zijn krachten liggen en ook gaat geloven in deze krachten, kan hij nieuwe vaardigheden leren. Daarvoor heeft hij, naast waardering voor zichzelf, ook waardering van anderen nodig. Als deze waardering gevoeld wordt, bevordert dit het gevoel van eigenwaarde en



bestaansrecht en daardoor de motivatie om meer bij te willen dragen, om eigen potenties volledig te ontwikkelen.

Kernactiviteiten

Voor jonge mensen met een verstandelijke beperking en andere beperkingen wordt na het VSO een ontwikkelingstraject van 3 jaar geboden van wonen, werken en leren. Academie Spelderholt biedt en begeleidt het ontwikkelingstraject. Zowel Academie Spelderholt als Hotel/Kasteel Spelderholt biedt een leeromgeving waar met ondersteuning van professionals het geleerde in praktijk wordt gebracht. In het Hotel en Kasteel worden voor zakelijke en particuliere gasten conferentiearrangementen, accommodatie voor thema- en logeerweekenden, hotelovernachtingen en mogelijkheden voor feesten en partijen geboden.

BESTUUR EN TOEZICHT

Bestuur

De dagelijkse leiding van Stichting Parc Spelderholt is in handen van de Raad van Bestuur en wordt gevormd door mevrouw A.G.J.M. (Annette) Fritschy. Zij legt verantwoording af aan de Raad van Toezicht, die toezicht houdt op het beleid en de algemene gang van zaken van Parc Spelderholt. Daarnaast treedt de Raad van Toezicht op als adviseur en klankbord van de bestuurder.

Verantwoording voor Holding Spelderholt BV, Academie Spelderholt BV e Hotel/Kasteel Spelderholt BV wordt door de bestuurder afgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Daar waar van toepassing wordt de Governance Code Zorg 2017 gevolgd.

Raad van Toezicht / Raad van Commissarissen

Samenstelling Raad van Toezicht / Raad van Commissarissen per 31 december 2018

De heer mr. B. (Boele) Staal (voorzitter/secretaris)
De heer Prof. Dr. J.L.L. (Jan) Kimpen (vicevoorzitter)
De heer Mr. Ir. P.L.F. (Pieter) Algra
De heer W. (Wouter) Wagelaar
Mevrouw I.J.M. (Ilse) Vasterman

Cliëntenraad Studentenproces

In 2018 zijn drie leden afgetreden als lid van de Cliëntenraad (CR) en vier leden toegetreden. Het aantal leden is daarmee op acht gekomen, vooruitlopend op de te verwachten uitstroom begin 2019.

De samenstelling van de CR per 31 december 2018 is als volgt:

Herman Janssen (voorzitter)
Marjolein Schukken (vicevoorzitter)
Ferdinand Tuinstra (secretaris)
José Cevat
Pé Geutjes
Matthijs Glastra
Dalien Prinsvisser
Ad Stomphorst



Aan het begin van het jaar heeft de CR in de vorm van een trainingsmiddag stilgestaan bij de rol en koers van de CR in het komende jaar. Belangrijkste uitkomst daarvan was dat de CR zichzelf ziet als partner van Parc Spelderholt en vanuit die rol minder aandacht wil besteden aan zaken als bedrijfsvoering en vooral een bijdrage wil leveren aan voor ouders en studenten belangrijke thema's als 'zorg op maat' en 'de buitenwereld binnenhalen'. Deze uitkomst heeft geleid tot een nauwere betrokkenheid van de CR bij (de voorbereiding van) oudermiddagen.

Klachtenbehandeling

Parc Spelderholt en zijn directie en Raad van Toezicht hechten sterk aan een veilige omgeving, waarin het uiten van onvrede eenvoudig mogelijk moet zijn, opdat de diensten voortdurend verbeterd kunnen worden en een veilig werk- en leerklimaat geborgd blijft. Parc Spelderholt onderschrijft daarom graag de principes en eisen op dit vlak uit de Governance Code en wetgeving. Omdat een onafhankelijke contactpersoon/begeleiding bij een klacht essentieel is, heeft Parc Spelderholt gekozen voor externe expertise en kan, indien nodig, een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon vormt onderdeel van het beleid van Parc Spelderholt ten aanzien van ongewenst omgangsvormen dat gericht is op het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag. Hiervoor is een externe adviseur, de heer G.J. Dijkstra van Buro Konfidi, beschikbaar, ondersteund en gefaciliteerd door de HR-adviseur.

Er zijn in 2018 geen meldingen of klachten bij de vertrouwenspersoon gedaan.

Klachtenfunctionaris

Wij streven ernaar dat eenieder zich op zijn gemak en thuis voelt bij Parc Spelderholt. Toch kan het gebeuren dat er onvrede is over de zorg, dienstverlening of de manier van bejegening. Als een gesprek met de betreffende leidinggevende niet tot een oplossing leidt, dan kan men zich richten tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris, die verbonden is aan Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn.

Klachtencommissie

Als de bemiddeling door de vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd kan men zich wenden tot de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt klachten, geeft na hoor en wederhoor een oordeel over de klacht en geeft de directie een zwaarwegend advies. Deze commissie heeft een onafhankelijk karakter en werkt volgens een reglement.

Adviesraad Curatorium

Samenstelling Curatorium per 31 december 2018

De heer Prof. Dr. H.S.A. (Hugo) Heymans (voorzitter)

De heer R.W.J. (Ronald) Baas

Mevrouw Dr. A.H.H.M. (Annie) Kempers-Warmerdam

Mevrouw P.M.J. (Petra) Claessen

In 2018 is het curatorium een maal met directeur/bestuurder en de manager Academie bijeengekomen. Besproken onderwerp was de stand van zaken met betrekking tot het wetenschappelijk onderzoek.



Jaarlijkse themabijeenkomst

Jaarlijks wordt een themabijeenkomst georganiseerd, waarvoor alle geledingen (Raad van Toezicht, Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Curatorium en MT) worden uitgenodigd. In 2018 is gekozen voor het onderwerp 'De stand van zaken van het wetenschappelijk onderzoek Perspectief op Ontwikkeling'.

Deze bijeenkomst stond in het teken van het uitgebreide onderzoek naar de opbrengsten en werking van ons ontwikkelingstraject. Tijdens deze interactieve middag zijn we met elkaar in gesprek gegaan over het doel, de opzet en de voortgang van het onderzoek. Samen met onderzoeksleider Selle van der Woude.

Doelstellingen

Strategie/visie

Het opstellen van het meerjarenbeleidsplan 2018-2022

Het plan is na betrokkenheid van een aantal medewerkers opgesteld. Daarvoor zijn twee sessies gepland, in november 2017 en februari 2018. Het meerjarenbeleidsplan is met de Raad van Toezicht besproken en in 2018, volgens planning, vastgesteld. De genoemde onderwerpen zullen inhoudelijk de komende jaren worden uitgewerkt en in een tijdpad worden gezet. De eerste stap, de opzet van het expertisecentrum, zal het eerst worden uitgewerkt en in 2019 met de Raad van Toezicht besproken worden.

Korte, middellange en lange termijnvisie ICT-beleid en AVG

Na de QuickScan zijn er een visie en een roadmap opgesteld. In de roadmap staat aangeven welke applicaties er aangeschaft en vernieuwd worden op korte termijn (2019), op middellange termijn en op lange termijn. Daarmee moeten de werkprocessen beter gefaciliteerd worden en sturingsinformatie worden verkregen.

Daarnaast liep er een project om de eisen die de nieuwe wetgeving per mei 2018 op het gebied van privacy stelt binnen de organisatie te borgen (AVG-project).

Op beide onderwerpen is deskundig advies ingewonnen.

Met betrekking tot het ICT-beleid is de focus gezet op het zorgvuldig afwegen of het wederom aanschaffen van eigen servers passend is. Een aantal afwegingen en een marktvraag aan vier aanbieders hebben de doorslag gegeven om in de Cloud te gaan werken. Daarmee is het voldoen aan de AVG-eisen helpend, zijn we minder kwetsbaar en blijven we up-to-date. We zijn uitgekomen bij de combi Overhoff/KPN, die ook al de huidige aanbieders zijn. Naast de Cloud-beslissing is de verouderde hardware vernieuwd.

Na eenzelfde procesgang is gekozen voor de aanschaf van een nieuw hotelreserveringssysteem (VIPS) ter vervanging van WinRes.

Voor het voldoen aan de AVG-wetgeving is met het werken in de Cloud nog de basis geregeld. Daarnaast is een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld, met onder andere de volgende onderdelen: een opbouwend overzicht van privacygevoelige gegevens (welke, waar, met welk doel en voor hoe lang), autorisatieschema op functieniveau voor toegang tot informatiemappen, cyberverzekering, verwerkersovereenkomsten, cookieverklaring en privacyverklaring op de website, bewustwordingsacties.



Externe profilering door gerichte marketing/sales/communicatie via website en social media en het behalen van de omzetdoelstellingen voor Hotel/Kasteel en Academie

Externe profilering

- Door de Academie zijn regelmatig bezoeken gepland bij voorlichtingsdagen van het VSO/ZMLK. Daarnaast worden een aantal keren per jaar voorlichtingsbijeenkomsten op het Parc georganiseerd die door gemiddeld 100 personen worden bezocht. De belangstelling is zowel voor het ontwikkelingstraject (18 jaar plus) als haar voorloper de logeerweekenden (12-18 jarigen). De vraag naar het laatste aanbod groeit snel vanwege de geboden kwaliteit van de activiteiten en begeleiding, hetgeen zich via mond-op-mond reclame verspreid. Het hele jaar door worden de activiteiten van en voor studenten op Facebook gezet met inmiddels ruim tweeduizend volgers.
- Voor Hotel/Kasteel is een eigen Facebookaccount geopend om de acties directer onder de aandacht te kunnen brengen. Het nieuwe VIPS-systeem zal volgend jaar meer inzicht geven in acties en resultaten. Op dit moment leidt 60% van de offertes tot een definitieve boeking.

Omzetontwikkeling

- Academie: Door verklaarbare omstandigheden liep het aantal studenten achter aan het begin van het jaar en verbeterde dit aantal in de loop van het jaar. Een tegenvaller was de krimpende wachtlijst in augustus omdat een aantal ouders een andere keuze maakten. Een leermoment om de wachtlijst beter te onderhouden om dit waar mogelijk te voorkomen. Het is lastig om op korte termijn potentiële studenten te vinden omdat voor het nemen van het besluit om een kind in te schrijven bij Parc Spelderholt in de regel 1 tot 1,5 jaar wordt genomen. Uiteindelijk is het gemiddeld aantal studenten uitgekomen op 70,5 (begroting 73,5).
- Hotel/Kasteel: Mede vanwege de langdurige afwezigheid van de relatiemanager bleef de omzet van het Kasteel achter. Door de uitbreiding van het aantal acties vanuit social media en uitbreiding van het inzetten van vergadersites is, binnen de mogelijkheden, geprobeerd alles uit de markt te halen. De hotelbezetting en onze eigen vakantieweken/logeerweekenden compenseerden de te lage omzet voor een deel. De omzet kwam uit op 1480k (begroting 1550k).

Wetenschappelijk onderzoek; start 2017, voortgang 2018 en afronding 2019 (hele jaar)

Het onderzoek is aangevuld met een 'paired control study'. Er is een extra bijeenkomst geweest met de externe klankbordgroep waardoor er een stevig netwerk van belangrijke ministeries en organisaties rond Parc Spelderholt ontstaat. Het eerste concept van de interventiebeschrijving is dit jaar afgerond.

De interne themabijeenkomst in april is over de voortgang van dit wetenschappelijk onderzoek gegaan.

Het onderzoek verloopt volgens planning. In juni 2018 zijn 30 oud-studenten geïnterviewd en dat heeft veel informatie opgeleverd. De grootste uitdaging is om een referentiegroep (de evenknieën) van 30 jongeren die Parc Spelderholt niet hebben doorlopen te vinden. Tot medio 2019 is daar de tijd voor om vervolgens in het najaar de verslaglegging met resultaten af te ronden.

Het afronden van het Anbi-beleid mede gekoppeld aan financieel beleid (Q1)

Een afspraak met de belastingdienst is gepland om de Anbi-status en ons Anbi-beleid te bespreken, afgezet tegen onze missie en visie, onze doelen en het financieel beleid. Een overleg werd niet nodig bevonden en onze toelichtende memo over het gevoerde Anbi-beleid is toegevoegd aan het dossier van de belastingdienst. De Anbi-status is schriftelijk herbevestigd.



Een van de aandachtspunten met betrekking tot de Anbi-status is het hebben van een niet te omvangrijke vrije winstreserve. Indien de belastingdienst oordeelt dat dit niet zo is, bestaat risico dat het resultaat van de stichting alsnog belast wordt met Vpb. Derhalve heeft Forward Fiscalisten in december 2018 een brief gestuurd naar de belastingdienst met het verzoek om opnieuw te toetsen of Stichting Parc Spelderholt nog steeds voldoet aan de Anbi-voorwaarden. Hierop hebben wij op 9 januari 2019 een 'Verklaring van hoedanigheid' ontvangen, waarin de Anbi-status opnieuw is bevestigd.

Hiermee hebben wij voldoende gedaan om een potentieel Vpb-risico te voorkomen.

Interne processen

Facilitaire organisatie optimaliseren, onderhoudsprojecten uitvoeren vanuit duurzaam sociaal ondernemen

- De facilitaire bereikbaarheidsdienst is ondergebracht bij een professionele 24/7 helpdesk/meldkamer van Engie. Het gaat om storingen die buiten de reguliere kantooruren gemeld worden door medewerkers die werkzaam zijn op het Parc. Buiten dat het een ontlasting van de facilitaire medewerkers is wordt hiermee 12k op jaarbasis bespaard (kosten helpdesk, abonnement meldkamer 700 euro per jaar plus kosten wanneer zij in actie moeten komen).
- Voor het thema duurzaamheid zijn diverse mogelijkheden onderzocht, maar deze zitten nog niet in een concrete fase. Volgend jaar volgt er een lange termijnplan
- Belangrijkste onderhoudsprojecten: keuken Koetshuis is gereed, aanleg mechanische afzuiging in het Kasteel is afgerond waarmee de horecavergunning is afgegeven, BMI-contract Hotel met Siemens (looptijd 6 jaar) is afgerond, buitenkant Hotel is schoongemaakt, verkeersdrempels om de snelheid af te remmen zijn neergelegd. De offertegang voor het schilderwerk aan de monumentale panden is uitgezet, maar wordt vanwege drukte bij aannemers volgend jaar uitgevoerd. Door het Vakwerkbureau is in twee dagen tijd de Kasteeltuin in ere hersteld.
- Spelderholt 10 (de voormalige beheerderswoning) is volledig opgeknapt waardoor er in 2019 vier extra studentenkamers zijn gecreëerd. Hiermee komt het beschikbare aantal studentenkamers op 79.
- Duidelijk is dat in januari/februari 2019 de toegangsweg door Riant niet zal zijn opgeknapt en daarom zullen er andere maatregelen worden ingezet om hen aan de afspraken te houden, zoals vastgelegd in de akte van ruiling.

Kwaliteit producten en diensten; verbeteren en innoveren

Elke entiteit heeft specifieke doelen die de kwaliteit van het werk moeten verbeteren. Een belangrijk doel is om Q-base (softwareprogramma voor de registratie van bijna- incidenten) en Q-link (webapplicatie voor beheer procedures voor werkprocessen), ontwikkeld binnen de Academie, compleet te maken en te integreren binnen de organisatie. Onderstaand volgt een aantal kwaliteitsimpulsen:

- Voor de Academie: de implementatie van het werkboek Ik & mijn lijf, het voedingsbeleid en het opstellen van het beleid per leergang is gerealiseerd.
- Voor Hotel/Kasteel zijn de belangrijkste procedures opgesteld ter ondersteuning van de standaardisering van een groot aantal werkprocessen.
- Het nieuwe product van vakantieweken voor ouderen - een coproductie tussen het Hotel/Kasteel en het team Begeleiding & Activiteiten Academie - is dit jaar niet gerealiseerd.
- In samenwerking met het Quality of Life Center hebben we een logeeraanbod voor de doelgroep Ernstig Meervoudig Beperkten (EMB) en hun ouders samengesteld. Voor deze doelgroep (4-18 jaar) hebben we fantastische faciliteiten in huis, zoals aangepaste, grote kamers, een zwembad en een snoezelruimte. Volgend jaar volgt een pilot om tot een kwalitatief goed product te komen.



Onze zoektocht naar een gezin voor deze pilot via Facebook leverde een bereik van 37.000 mensen op. Er blijkt een grote vraag te zijn naar een prettig verblijf voor deze kinderen en ontzorging van het hele gezin.

- Het Hotel/Kasteel is gecertificeerd voor zowel hotel 3 sterrenplus als voor de NBAV (Ned. Branchevereniging voor Aangepaste Vakanties).

Samenhang tussen Hotel/Kasteel en Academie optimaliseren en daarmee studenten meer integreren in alle werkprocessen

De eerste stappen zijn het realiseren van een stabiele personeelsbezetting in het Hotel/Kasteel, het aanbrengen van structuur in de communicatie en tijdens werkoverleggen en het verbeteren van de werkprocessen met betrokkenheid van de praktijkbegeleiders van de Academie. Vervolgens volgt het breder integreren van studenten in de diversiteit aan werkzaamheden binnen het Hotel/Kasteel.

De basis voor een stabiele bezetting is gerealiseerd en daarbij is de aanstelling van een ervaren teamleider uit de horeca in het najaar een belangrijk stap geweest. Dit heeft effect gehad op het structureren van het werk en een efficiëntere communicatie tussen de verschillende afdelingen. Daarmee is tevens de samenwerking tussen beide entiteiten verbeterd, mede omdat voor deze aanstelling een teamleider van de Academie tijdelijk heeft waargenomen.

Met het integreren van studenten in alle werkprocessen van het Hotel/Kasteel kan volgend jaar een start gemaakt worden. Voorbereidingen zijn gedaan om een keukenstage toe te voegen aan de leergang horeca. Daarmee komen we tegemoet aan de wensen van een aantal studenten om zich te bekwamen in dit onderdeel.