

Jaarplan Regionale Stichting WonenPlus

**Jaarplan 2017
Regionale Stichting WonenPlus**

Deel I: Regionaal (deel II wordt ingevuld met de jaarplannen van de vestigingen)

1.1 Algemeen beleid /visie Regionale Stichting WonenPlus

Regionale Stichting WonenPlus (RSWP) blijft zich in 2017 inzetten voor thuiswonende kwetsbare groepen en hun mantelzorgers. Ons uitgangspunt is dat mensen zo lang mogelijk op een plezierige wijze thuis kunnen blijven wonen. Ons werk gaat om verbinding. De kwaliteit van ons werk is afhankelijk van de relatie die er is tussen mensen. Tussen consulent en vrijwilliger of mantelzorger en tussen vrijwilliger en zorgvrager. Het draait allemaal om de juiste verbinding.

We zien dat het aantal abonnees van WonenPlus blijft groeien maar vooral in de groep minima waardoor de groei van het aantal betalende abonnees stagneert. Het aantal vrijwilligers groeit jaarlijks in vrijwel alle gemeenten. De mantelzorgondersteuning is de afgelopen jaren belangrijker geworden. In een aantal gemeenten zijn we verantwoordelijk geworden voor het mantelzorgcompliment (Beemster, Wormerland), in Wormerland zijn we tevens deelnemer geworden in het kernteam zorg. In 2016 en 2017 voeren we een project uit voor een viertal gemeenten om werkende mantelzorgers en hun behoeften in beeld te brengen. In Alkmaar willen we starten met een project dat zich richt op jonge mantelzorgers.

We willen in 2017 inzetten op nog meer maatwerk per gemeente, samen met lokale partners zorg dichtbij organiseren. In 2017 wordt een omvangrijk nieuw project in het kader van de Regionale Sociale agenda, het project "Werk- en mantelzorg" afgerond. Eind 2016 hebben we in Edam/Volendam het project "Kunst te Gast gerealiseerd. In 2017 gaan we onder de vlag van WonenPlus Noord-Holland verder met het project Samenkracht in Purmerend. In Alkmaar beginnen we met het een voorliggende voorziening op het gebied van dagbesteding in De Horn. De senioren verhuisadviseur in Purmerend waarmee we in 2016 zijn gestart blijkt te voorzien in een grote behoefte. Nu mensen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in hun eigen woning is het juist van belang om tijdig het gesprek aan te gaan over passende woonruimte. Er blijken nogal wat hobbels te zijn op de weg naar passende woonruimte.

In 2017 krijgen alle huurders van Wooncompagnie die 65 jaar of ouder zijn een jaar lang een abonnement op WonenPlus. Dit biedt ons de mogelijkheid en jaar lang al onze mogelijkheden onder de aandacht te brengen van een nieuwe groep ouderen, de 65-plussers die de weg naar onze organisatie nog niet hebben weten te vinden. Na dit jaar willen we dat zoveel mogelijk huurders ervoor kiezen lid te blijven van onze organisatie. We gaan dit jaar ook benutten om na te denken over ons verdienmodel. Wat willen onze toekomstige gebruikers? Zijn ze nog geïnteresseerd in een abonnementensysteem? En wat doen we voor degenen die incidenteel gebruik willen maken van onze diensten? RSWP verdiept zich op dit moment in context gedreven werken, uitgaan van wat de omgeving en onze doelgroep van ons verwacht (de context). We gaan ervan uit dat wat wij doen zoveel mogelijk moet aansluiten op de wens van de gebruikers van onze dienstverlening en hun omgeving, op onze eigen kennis en die van onze vrijwilligers en last but not least op de wens van de financiers van onze dienstverlening (gemeenten en woningcorporaties).

1.2 Certificering/kwaliteitszorg

Een toekomstbestendige organisatie vraagt van alle medewerkers en vrijwilligers het nodige. Wij hebben een certificaat "Goed geregeld in Landsmeer" en onze brancheorganisatie heeft ons recent geattendeerd op een andere manier van certificeren. Een certificaat moet echter wel een duidelijke meerwaarde hebben voor onze klanten of financiers. We investeren voortdurend in opleidingen voor ons personeel en onze vrijwilligers. We hebben hiervoor overleg met verschillende brancheorganisaties zoals Movisie en Mezzo. Elke medewerker (professionals en vrijwilligers) krijgt jaarlijks een POP-gesprek, hierin komt aan de orde hoe men zich verder kan ontwikkelen binnen de organisatie. Wij zijn gaan werken met zelfsturende teams, dat maakt dat de medewerkers meer gaan meedenken over (lokale) organisatieproblemen.

Na een succesvolle juridische procedure heeft onze instelling de komende 3 jaar toestemming om gratis VOG's aan te vragen. We zijn daarmee landelijk één van de koplopers. Sommige zorginstellingen koppelen de VOG als voorwaarde aan de samenwerking met hun kwetsbare cliëntengroep. Dit biedt dus mogelijkheden voor samenwerking. In het voorjaar van 2017 bieden we opnieuw een eigen cursusaanbod voor vrijwilligers, dit jaar voor het eerst ook met online cursussen. Weer een stap op de weg naar verdere professionalisering.

Directie, bestuur en beleidscoördinatoren hebben zich in twee sessies verdiept in wat context gedreven werken kan betekenen voor onze dienstverlening. In 2017 willen we de kennis van deze werkwijze verbreden en al onze medewerkers en vrijwilligers kennis laten maken met deze manier van werken. Dit vraagt wel een forse investering zowel in middelen als in tijd.

1.3 Cliëntenbeleid en vertrouwenspersoon

Jaarlijks komt ons klantenpanel ongeveer 6 x per jaar bijeen. We bespreken zaken waar onze cliënten mee te maken krijgen zoals mantelzorg maar ook PGB's en de veranderende regels in de zorg. Mieke Boon leidt het klantenpanel en is tevens vertrouwenspersoon in onze organisatie. Klanten en vrijwilligers kunnen met hun klachten terecht op het hoofdkantoor. De meeste klachten worden echter door de medewerkers op de vestigingen al goed afgehandeld.

1.4 Kwaliteit en effectiviteit van het productenaanbod

WonenPlus

WonenPlus vormt van oudsher de basis van onze activiteiten. De vrijwilligers krijgen allemaal een intake en worden begeleid door de consulent. Ook is er een cursusaanbod op maat voor de verschillende werkzaamheden en doelgroepen waarmee de vrijwilligers in aanraking komen. We zien dat de werkzaamheden met het kwetsbaarder worden van onze doelgroep steeds meer structureel in plaats van incidenteel worden. Om aan de structurele vraag tegemoet te kunnen komen overwegen we het opzetten van vormen van betaalde dienstverlening. Het huidige verdienmodel staat onder druk door de lage instroom van jonge gezonde 65+-ers als abonnee en/of vrijwilliger. De doelgroep wordt steeds kwetsbaarder en heeft meer hulp nodig. Daarom willen we tegen betaling structurele dienstverlening zoals de boodschappenservice gaan aanbieden. De dienstverlening wordt steeds meer benut door de minima waardoor de inkomsten voor lidmaatschappen minder snel stijgen dan het aantal deelnemers. We blijven in overleg met gemeenten en corporaties over de financiering van de gratis deelnemers.

Mantelzorgondersteuning

WonenPlus wordt in steeds meer gemeenten uitgevoerd in combinatie met mantelzorgondersteuning. Ruim 25% van de mantelzorgers is 65 jaar of ouder en van de overbelaste mantelzorgers meer dan 50%. Via de WonenPlus vrijwilligers (onze ogen en oren) krijgen we deze groep snel in beeld.

Gemeenten willen echter ook andere groepen mantelzorgers in beeld brengen. Hoe eerder de mantelzorger in beeld is hoe meer mogelijkheden er zijn om overbelasting te voorkomen. Met het project "Werk- en mantelzorg willen we de groep werkende mantelzorgers en hun behoeften in beeld brengen in de gemeenten Edam/Volendam, Zeevang, Purmerend en Beemster.

Enzaamheidspreventie en netwerkversterking

De Samenkracht methode wordt inmiddels ingekocht door de gemeente Landsmeer. Het gaat om netwerkversterking (max. 1 jaar) door vrijwilligers onder leiding van een Samenkracht Coach. WonenPlus NH heeft subsidie aangevraagd bij ZonMW voor Samenkracht in Purmerend en Beemster dit project heeft inmiddels 52 deelnemers, doelstelling is 100 mensen te begeleiden bij het versterken van hun netwerk. In Landsmeer wordt gestart met een maatjesproject en ook in Edam/Volendam wordt een maatjesproject gezien als een logische aanvulling op een project voor netwerkversterking. Soms blijken mensen de vrijwilliger structureel nodig te hebben als maatje.

In de Horn starten wij met een alternatief voor de dagbesteding in Aangenaam Alkmaar. Wij hopen hiermee te voorzien in een behoefte van mantelzorgers en ouderen die geen aansluiting meer vinden binnen het bestaande aanbod van activiteiten. Er zijn een aantal succesvolle ontmoetingsactiviteiten voor grotere groepen opgezet onder de naam "Te Gast" in de Rijper eilanden. We gaan hiermee in 2017 ook starten in Wormer. In Waterland organiseren wij in diverse kernen een gezamenlijke maaltijd. In Purmerend doen we dat samen met oa Zorgcirkel en de 10 gemeenten. Ook in Edam/Volendam worden lunches georganiseerd op het wijksteunpunt.

Aanvullende (lokale) dienstverlening

In Wormerland wordt het project Wijkbus Wormerland voortgezet met enige extra subsidie van de gemeente. We zijn naar aanleiding van de succesvolle start van het project Senioren Woonadviseur in Purmerend met diverse partijen (waaronder woningcorporaties) in gesprek over extra dienstverlening op het gebied van wonen. We voeren op dit moment een project gekoppelde rookmelders uit in Graft-De Rijk in samenwerking met onder andere de gemeente en de Veiligheidsregio NHN, het project opplussen zou uitgebreid kunnen worden met extra aspecten naast veiligheid bijvoorbeeld duurzaamheid (energiebesparingsmogelijkheden) en toekomstige woonwensen. In Beemster organiseren wij op meerdere locaties beweegactiviteiten voor ouderen. In 2017 willen we een start maken met activiteiten op het gebied van arbeidsmarktparticipatie. Vrijwilligerswerk kan een goede opstap zijn om weer fit te worden voor de arbeidsmarkt. Voor ouderen met afstand tot de arbeidsmarkt gaan we verder met het ontwikkelen van een 1500 euro baan (max 1500 euro verdienen en max 4,50 per uur) als aanvulling op het reguliere vrijwilligerswerk.

1.5 Facilitaire zaken, huisvesting en organisatie

In 2017 gaan we ons complete telefonie netwerk herzien. Daarnaast kunnen we tegen scherp gereduceerd tarief gebruik maken van de Microsoft server. De mogelijkheden hiervoor worden onderzocht door onze ICT vrijwilliger. We gaan onze dienstverlening in de Horn opnieuw opstarten met een Servicepunt in combinatie met laagdrempelige dagbestedingsactiviteiten. In 2015 hebben we samen met Wooncompagnie een ruimte betrokken in Monnickendam. Op basis van de goede samenwerking wordt in 2017 samen met Wooncompagnie het plan uitgewerkt om meerdere locaties te delen, voor Heel Europa bestaan concrete plannen. In 2017 willen we gaan starten met onze dienstverlening in de Zaanstreek. Vanaf 1 maart betrekken we hiervoor een pand samen met MEE in Zaandijk.

1.6 Samenwerkingsrelaties

Er zijn goede samenwerkingsrelaties met de gemeenten in ons werkgebied. Vooral in plattelandsgemeentes blijkt RSWP een belangrijke schakel tussen wonen, zorg en welzijn. Ook met de meeste woningcorporaties in het gebied is een goede samenwerking. Rochdale en Woonzorg Nederland werken (nog) niet met ons samen. Ook zullen de corporaties in Alkmaar benaderd moeten gaan worden. Ons doel is om deze samenwerking verder uit te bouwen en te intensiveren. Wooncompagnie vormt daarbij de belangrijkste partner. In 2017 gaat Wooncompagnie alle huurders van 65 jaar en ouder in hun hele werkgebied gratis één jaar lid maken van WonenPlus. Wij willen deze abonnees graag allemaal enthousiast maken voor onze dienstverlening. Hiertoe zullen in de loop van het jaar lokaal diverse acties worden opgezet. In alle gemeenten organiseren wij of nemen wij deel aan patformoverleg met andere vrijwilligers en of professionele zorg- en welzijnspartijen. Er zijn in 2016 gesprekken gestart met MEE over een verdergaande samenwerking. In 2017 willen we in een drietal gemeenten gaan samenwerken in een Vof. Van daaruit kunnen we gaan werken aan een integraal aanbod. Dit jaar kan ook worden benut om de samenwerking tussen de medewerkers van onze organisaties verder te intensiveren.

Er is ook een goede samenwerking met de Zorgcirkel waarmee we bijvoorbeeld samenwerken in het Dienstencentrum in Wormerland en onder andere plannen bestaan voor een boodschappenservice. Door een reorganisatie binnen de Zorgcirkel zal moeten blijken of we deze contacten op dezelfde voet kunnen voortzetten of zelfs inventariseren. Met Odion is in 2015 voorzichtig kennism gemaakt. Zij hechten vanwege hun kwetsbare doelgroep veel waarde aan een VOG voor onze vrijwilligers en trainingen op maat. Het afgelopen jaar zijn hier goede stappen mee gezet waardoor ook de samenwerking met Odion verder uitgebreid kan worden. Wellicht biedt dit mogelijkheden in Zaanstad waar Odion in tegenstelling tot RSWP deelneemt in de wijkteams. Ook Zorgcirkel wil met ons samenwerking in het Zaanse. De gemeente geeft aan geïnteresseerd te zijn in ons project "Werk & Mantelzorg" en ook kansen te zien voor WonenPlus. Al het budget van de gemeente wordt echter besteed in de wijkteams die zelf te kennen geven onvoldoende middelen te hebben om een extra partij in te zetten. We zullen in Zaanstad dus kostendekkend moeten gaan werken.

1.7 Personeel

Als een van de eerste welzijnsorganisaties in Nederland (wellicht de eerste) komen wij in aanmerking voor een gratis VOG van het ministerie. In 2017 is deze overeenkomst verlengd voor 3 jaar. Dit zal onze samenwerking met zorgpartijen aanzienlijk vereenvoudigen. Ons Personeel en onze vrijwilligers kunnen gebruik maken van cursussen om hun professionaliteit te vergroten. Als 2 of meer mensen een cursus willen volgen betaalt de consulent naar rato een deel zelf. Wil een vrijwilliger een cursus volgen die niet geheel aansluit op zijn/haar werk voor de organisatie kan er een eigen bijdrage gevraagd worden. De tijd is voor eigen rekening. Reiskosten worden wel vergoed. Er is nu een jaar gewerkt met regiocoördinatoren en zelfsturende teams. Langzamerhand gaan we hier de eerste vruchten van plukken in 2016. Het ziekteverzuim blijft een punt van aandacht. De 2 jaar doorbetaling bij ziekte is voor onze organisatie een loden last evenals de nieuwe wet Flex en Zekerheid. We zullen daarom ook meer met ZZP-ers aan de slag moeten. In 2015 zijn we gestart met de zelfsturende teams en de regiocoördinatoren. Dit biedt voor veel mensen een nieuwe uitdaging maar het is ook wennen en afwegen welke verantwoordelijkheden gedelegeerd kunnen worden. Dit zal in 2016 voortgezet gaan worden. In 2016 zijn we samen met Shezen, een organisatie die ook de gemeente Purmerend en de politie adviseert, gaan nadenken over de toekomst van onze organisatie met bestuur en beleidsteam. In 2017 zullen we het traject met Shezen vervolgen met een aantal cursussen op maat.

1.8 Bestuur

Met Wooncompagnie is een gesprek geweest over hun "vaste" zetel in het bestuur. Na 10 jaar zelfstandig WonenPlus is wellicht de tijd gekomen voor meer afstand. Gesproken is over een kwaliteitszetel voor 4 jaar die de corporaties in het werkgebied mogen invullen. Het blijft een uitdaging om goede bestuurders aan de organisatie te binden. Er zijn ook contacten gelegd binnen Zorgcirkel omdat onze vertegenwoordiger uit de Zorg heeft aangegeven een stap terug te willen doen als er een goede opvolger is gevonden.

1.9 Knelpunten en Kansen

Personeel

De flexibiliteit van het personeel is een knelpunt, zeker in het licht van de nieuwe wet werk- en zekerheid. Inmiddels is bijna iedereen vast in dienst wat de flexibiliteit een stuk kleiner maakt. Het niet inzetten van bestaande consultants betekent bijna automatisch dat we een transitievergoeding verschuldigd zijn waar geen subsidie tegenover staat. Een ander knelpunt is de niet automatische indexering van subsidies waar de Cao wel een (forse) stijging laat zien. Dat betekent dat de consultants meer werk moeten gaan doen in minder uren. De laatste jaren hebben we te maken met langdurig ziekteverzuim wat een behoorlijke aanslag doet op de organisatie. Ook hebben we te maken met een vergrijzende groep consultants waarvan de eerste in 2016 met pensioen is gegaan.

Grote gemeenten

Veel gemeenten hebben het zo druk met het inkopen van zorg dat ze op welzijnsgebied vrijwel stilstaan. Dat betekent dat er weinig ruimte is voor vernieuwing, iets wat nu juist de kracht is van onze organisatie. Grotere gemeenten zijn te weinig overtuigd van de meerwaarde van onze, relatief nieuwe en onbekende, organisatie. Dat betekent dat wij ons nog meer zullen moeten inspannen om onze meerwaarde ook in het stedelijk gebied voor het voetlicht te brengen bij de bestuurders en beleidsambtenaren.

ICT en Telefonie

De ICT van onze organisatie is kwetsbaar. De ICT wordt gedaan door vrijwilligers of ingekocht bij externe partijen (kostbaar). We zijn net overgestapt naar het online werken bij Centa op de server en het werken met Outlook. Dat brengt de nodige kinderziektes met zich mee. Ook het SW-Office programma kent zijn beperkingen echter het lage niveau van ICT kennis bij medewerkers en vrijwilligers beperkt ons in de mogelijkheden op dit gebied. Onze telefonie werkt niet naar behoren omdat steeds nieuwe vestigingen zijn vastgeknoopt aan het oude netwerk. Dit willen we in 2017 opnieuw gaan opzetten en stroomlijnen.

Samenwerking WPNH

De samenwerking met WPNH brengt ons niet wat wij verwachten. Wij doen wel een bijdrage maar de inspanningen lijken vooral gericht te zijn op het gebied NHN. De samenwerking met het bestuur van WPNH loopt niet naar wens. Het bestuur van WPNH bestaat nog maar uit 2 mensen. Er wordt een beroep gedaan op de deelnemende organisaties om het voortbestaan van WPNH te verzekeren. Wij zien 2017 als overgangsjaar en zullen hierover aan het einde van het jaar een beslissing nemen. Dan loopt ook Samenkracht, het grootste project van WPNH af.

Geld voor vernieuwing

Onze organisatie is heel innovatief echter daardoor in steeds grotere mate afhankelijk van fondsen en subsidies van de provincie (RSA). De provincie trekt zich terug uit het sociale domein waardoor alleen de fondsen overblijven. Gemeenten zouden ook een pot moeten hebben voor innovatie, wellicht kan ook hiervoor de samenwerking gezocht worden met bijvoorbeeld de corporaties/zorginstellingen. Na enige tijd is het echter wel de bedoeling dat de gemeente gaat (mee)betalen. In deze tijd van bezuinigingen kiezen gemeenten echter voor voortzetting/afbouw van bestaande subsidierelaties in plaats van het aangaan van nieuwe.

Verdienmodel

Het verdienmodel van WonenPlus baart ons ook zorgen. De laatste jaren zien we de doelgroep steeds kwetsbaarder worden en komt de groei vooral van niet betalende leden. We hebben ons eind 2016 met bestuur en beleidsteam verdiept in deze materie. Een idee dat we in 2017 verder gaan uitwerken is het onderbrengen van een aantal activiteiten van RSWP in een tak die tot doel heeft haar activiteiten kostendekkend of zelfs winstgevend (zonder subsidie) aan te bieden.

Ondanks de hiervoor genoemde bedreigingen laat de organisatie een gestage groei zien. We verwachten in 2017 opnieuw meer omzet te gaan halen. Daarmee is de omzet vanaf 2010 verdrievoudigd. We sluiten dan ook af met een aantal kansen.

Gebiedsuitbreiding

Kansen liggen er ook en dan in het bijzonder in gebiedsuitbreiding in de Zaanstreek en Alkmaar. In 2017 gaan we starten met WonenPlus in Zaanstad. Verder zijn er in Zaanstad mogelijkheden op het gebied van mantelzorgondersteuning. In Alkmaar (de Horn) beginnen we met kleinschalige activiteiten op het gebied van dagbesteding.

Samenwerking met MEE

Waar MEE sterk is in de steden zijn wij dat juist in plattelandsgemeenten. Waar MEE uitstekend op de hoogte is van het zorgaanbod weten wij alles van vrijwilligerswerk- en vrijwilligersorganisaties. Samen kunnen we een brug slaan tussen zorg en voorliggende voorzieningen. Wij gaan in 2017 onderzoeken of onze organisaties samen onze klanten en onze subsidieverstrekkers nóg beter kunnen bedienen.

Verdienmodel

WonenPlus blijft een dienst die kansen biedt al zal hiervoor het verdienmodel wellicht moeten worden aangepast. Te denken valt aan een bescheiden bijdrage (van 10 euro per jaar of iets dergelijks) voor minima of een vrijwillige bijdrage. Een (tijdelijk) mantelzorgabonnement enzovoorts. Ook kan de goede samenwerking met de corporaties verder worden verbreed op de wijze zoals in 2017 wordt ingezet met Wooncompagnie. Er zijn ook plannen voor een structurele bondschappendienst samen met de Vomar. Deze dienst kan de start zijn van een deel van de organisatie dat kostendekkend draait en zelfs een bescheiden winstmarge realiseert. Ook de participatie activiteiten kunnen hier worden ondergebracht. Dat laatste kan weer ten goede komen aan nieuwe innovaties. Onze organisatie is van oudsher sterk in het vertalen van marktfragen naar innovatieve producten. Daarmee verwachten we ons in 2017 en verder te kunnen blijven onderscheiden van vele andere organisaties.