

DIFFICULT
ROADS
LEAD TO
BEAUTIFUL
DESTINATIONS



Wijzer met Welzijn

STRATEGISCH BELEIDSPLAN WELZIJNSWIJZER DEVENTER

2021-2025

Wijzer met Welzijn

STRATEGISCH BELEIDSPLAN WELZIJNSWIJZER DEVENTER

2021-2025



Stichting Welzijnswijzer Deventer

Postbus 823
7400 AV DEVENTER

(0570) 24 00 12

bestuur@welzijnswijzer.nl

www.welzijnswijzer.nl

KvK-NR : 83786287

RSIN : 862988925

ACTIVITEIT : 88993 – lokaal welzijn

BESTUURSSAMENSTELLING:

Claudia Jansen-Wagner (voorzitter)

Dorien Bonnes (secretaris)

Jürgen Fischer (penningmeester)

Voorwoord

Voor u ligt het eerste meerjarenbeleidsplan van de Stichting Welzijnswijzer te Deventer. Welzijnswijzer is gevormd door een kleine groep Deventenaren met een passie voor het coachen en begeleiden van 15- tot 35-jarigen met afstand tot de samenleving. Helaas staan vele van deze jongeren aan de zijlijn van de maatschappij en dat terwijl ze zo graag actief burgerschap willen laten zien. Maar om de een of andere reden kunnen ze dit niet. Hiervoor is Welzijnswijzer in het leven geroepen. Wij willen deze groep activeren, motiveren, stimuleren en steunen en zo hun eigen regie teruggeven.

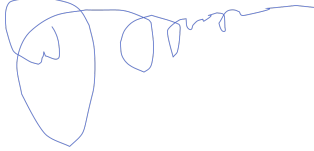
Welzijnswijzer heeft geen cliënten of klanten, wij noemen onze doelgroep welzijnszoekers en wij wijzen ze de weg. **Waarom geen cliënten?** Wij zijn geen artsen of psychologen en onze welzijnszoekers worden al veel te vaak gezien als een probleem dat opgelost moet worden. Welzijnszoekers zijn geen probleem, ze zijn de oplossing. De oplossing voor bedrijven, die onder andere door vergrijzing geen personeel meer kunnen vinden. De oplossing voor gemeenten, die met een beperkt budget voor dagbesteding, ondersteuning en andere WMO taken moeten verzorgen. De oplossing voor hun eigen eenzaamheid en machteloosheid. Ja, dat leest u goed. De oplossing zit in de Welzijnszoeker zelf! **Waarom geen klanten?** Stichting Welzijnswijzer heeft geen winstoogmerk. Met het geld dat wij inzamelen, willen we activiteiten en begeleiding voor de Welzijnszoekers faciliteren. Bijvoorbeeld door het in dienst nemen van trajectbegeleiders en jobcoaches of door het acquireren van een of meerdere locaties voor het uitvoeren van activiteiten.

Wij zijn er voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben en voor mensen die iets voor anderen of hun eigen buurt willen doen. Wij streven er naar dat welzijnszoekers, op hun eigen manier, deel kunnen nemen aan de samenleving. Soms met hulp van anderen, dichtbij en zoveel mogelijk op eigen kracht. Wij geloven in een sociale samenleving, waarin iedereen meetelt en meedoet. Of, zoals het in onze statuten staat: "De stichting heeft als doel om jongeren in en rondom de Stedendriehoek (Deventer, Apeldoorn en Zutphen) met een afstand tot de samenleving meer welzijn in hun leven te laten ervaren. Meedoen in de maatschappij, voor jezelf en elkaar zorgen is belangrijk en betekenisvol en voor de mensen die dit (net) niet zelfstandig redden biedt de stichting een steuntje in de rug, door middel van een arbeids-en/of dagbesteding, en het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn. Tot dit doel behoort niet het doen van uitkeringen aan de oprichter of aan hen die deel uitmaken van organen van de stichting."

Het is onze overtuiging dat door het bereiken, betrekken en activeren van de welzijnszoekers de Stedendriehoek veerkrachtiger wordt. Hier wil Welzijnswijzer een kracht zijn die het verschil maakt. Door de welzijnszoeker niet als probleem te bestempelen, maar als oplossing voegen wij iets essentieels toe en daarin ligt een structureel bestaansrecht van Welzijnswijzer.

In dit strategisch beleidsplan 'Wijzer met Welzijn' worden onze missie, kernwaarden, visie en strategische doelstellingen benoemd en leggen we het kader neer waarbinnen Welzijnswijzer de komende vijf jaar gaat werken.

Namens het bestuur van Stichting Welzijnswijzer Deventer,



Claudia Jansen-Wagner

Bestuursvoorzitter

1 Inhoudsopgave

2	Inleiding	7
2.1	Gemeenten en de WMO 2015	7
2.1.1	Wat doet Welzijnswijzer	7
2.1.2	Randvoorwaarden en afspraken	8
2.2	Bedrijven en de arbeidsmarkt	9
2.2.1	Wat Welzijnswijzer doet voor bedrijven	9
2.3	Welzijnszoekers en actief burgerschap	9
2.3.1	Intermurale werknemers	9
2.3.2	Extramurale medewerkers	9
2.3.3	Vliegwiel medewerkers	10
2.4	Termijn van dit beleidsplan	10
2.5	Leeswijzer	10
3	Trends en ontwikkelingen	11
3.1	Huidige situatie	11
3.2	Welzijnswijzer en de overheid	11
3.3	Financiering	12
4	Positiebepaling, Missie & Speelveld	13
4.1	Positie	13
4.2	Missie & kernwaarden	13
4.2.1	WAT: Meedoen en er toe doen	13
4.2.2	WAAROM: Iedereen doet er toe	14
4.2.3	WIE: Jongeren in de Stedendriehoek met afstand tot de samenleving	14
4.2.4	WAAR: Olievlek	14
4.2.5	WANNEER: Direct en laagdrempelig	15
4.2.6	HOE: Passie, verbinding en tolerantie	15
4.2.7	HOEVEEL: Precies genoeg!	16
5	Visie & Strategische doelstellingen	17
5.1	Welzijnswijzer en overheden	17
5.2	Welzijnswijzer en welzijnszoekers	17
5.3	Welzijnswijzer en werkgevers	18
5.4	Welzijnswijzer en (vrijwillige) medewerkers	19

5.4.1	Vrijwilligers	19
5.4.2	Contractmedewerkers	19
5.4.3	Organisatiestructuur	19
5.5	Strategische doelstellingen	20
5.5.1	Samenwerking	20
5.5.2	Dienstverlening	20
5.5.3	Personeel en Organisatie	20
5.5.4	Tevredenheid	20
5.5.5	Vermogen	20
6	Bedrijfsvoering	22
6.1	Security	22
6.2	Communicatie	22
6.2.1	Externe communicatie	22
6.2.2	Interne communicatie	22
6.3	Organisatie	22
6.4	Personeel	23
6.5	Administratieve Organisatie:	23
6.6	Financieel	23
6.6.1	Inkomsten	24
6.6.2	Kosten	24
6.7	Informatie	24
6.8	Juridisch	25
6.9	Technologie	25
6.10	Huisvesting	25
7	Bijlage 1 – SWOT	26
7.1	SWOT Analyse	26
8	Bijlage 2 – Organogram	27
9	Bijlage 3 – LEAN model	28
10	Bijlage 4 – Klachten en geschillen	29
10.1	Goed en zorgvuldig	29
10.2	Snel	29
10.3	Het proces	29

2 Inleiding

Wat leuk dat u interesse heeft in Stichting Welzijnswijzer. Welzijnswijzer ondersteunt jongeren van 15 tot 35-jaar uit de Stedendriehoek met een afstand tot de arbeidsmarkt en samenleving.



FIGUUR 1 STEDENDRIEHOEK

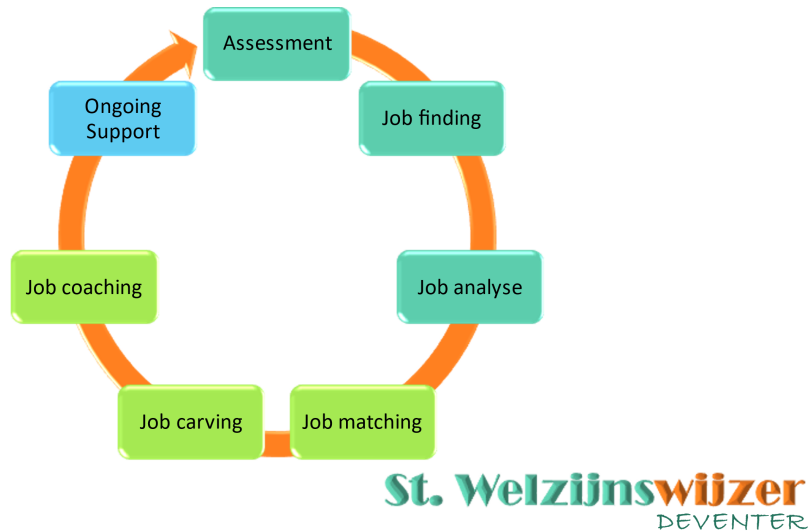
Wij noemen deze jongeren ook wel welzijnszoekers. Voor deze welzijnszoekers is het een verademing om mee te mogen doen in de samenleving, maar ze kunnen wel een beetje richting gebruiken.

2.1 Gemeenten en de WMO 2015

Met de invoering van Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 is de ondersteuning op het gebied van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang volledig op het bordje van de gemeenten beland. Welzijnswijzer helpt gemeenten binnen de Stedendriehoek met het invullen van deze taak door het begeleiden van welzijnszoekers bij arbeidsparticipatie en dagbesteding.

2.1.1 Wat doet Welzijnswijzer

Opzetten van mogelijkheden voor welzijnszoekers voor dagbesteding en het verkrijgen van werkervaring en basale werknemersvaardigheden, waarbij we werken volgens het supported employment principe.



FIGUUR 2 SUPPORTED EMPLOYMENT MODEL

Waar mogelijk combineren wij dit met behoeften in de buurt/wijk.

Te denken aan valt aan:

- (assistent) Gastouder/kinderopvang/onderwijsondersteuning
- Hulp in de huishouding
- Glazenwassers
- Tafeltje dek je met bezorging
- (fiets) koeriers
- Tuin onderhoud
- Taxi/Uber diensten
- Klussen in en om huis

Daarnaast is de intentie van Welzijnswijzer om op de lange(re) termijn (vijf tot tien jaar) een ontmoetings-/overnachtings-/horeca gelegenheid met vergaderlocatie op te zetten, gerund met en door mensen die graag een bijdrage willen leveren maar een beetje richting kunnen gebruiken.

Stichting Welzijnswijzer zorgt voor het vinden en creëren van arbeidsplaatsen en dagbesteding in de regio. Welzijnswijzer verzorgt sollicitatie trainingen, waaronder maar niet uitsluitend het hoe en wat van een sollicitatiebrief, het opstellen van een curriculum vitae en het maken van een pitch. Welzijnswijzer zorgt voor een zinvolle dagbesteding, het vinden van structuur en het aanleren van basale werknemersvaardigheden.

2.1.2 Randvoorwaarden en afspraken

- Welzijnszoekers werken, als het een arbeidsplaats betreft, onder de vlag van de werkgever volgens het stramien en de voorwaarden van de betreffende werkgever.
- We sluiten aan bij de keukentafelgesprekken en de buurtteams van gemeente Deventer, Zutphen en Apeldoorn.
- Begeleiding vindt plaats door de trajectbegeleiders & jobcoaches van Stichting Welzijnswijzer of onder de verantwoordelijkheid van genoemde stichting.

- Er is samenwerking met het UWV, Gemeente Deventer en het lokaal (bijzonder) onderwijs

2.2 Bedrijven en de arbeidsmarkt

Voor veel bedrijven en bedrijfstakken is de vergrijzing een groot probleem. Ervaren en goed opgeleide krachten verlaten de organisatie en er is een tekort aan nieuwe aanwas. De komende vijftien jaar groeit de vergrijzing naar zijn top, maar we zien nu al grote tekorten in zorg, bouw, ICT en onderwijs. Aan de andere kant is er door de wet passend onderwijs, en wijzigen in de jeugdzorg een groeiende groep jonge mensen die ongewild langs de kant staat.

Wat nu, vraagt u zich af. Hier komt Stichting Welzijnswijzer in beeld.

Als bedrijf wilt u:

- Zich flexibel kunnen opstellen in een snel veranderende (arbeids)markt
- Loyale, goed opgeleide medewerkers hebben
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
- Omzet en winsten op lange termijn waarborgen

2.2.1 Wat Welzijnswijzer doet voor bedrijven

U kunt deze doelen (mede) bereiken door gebruik te maken van de welzijnszoekers en stichting Welzijnswijzer wil daarmee helpen. Wij kunnen:

- Meedenken en helpen bij het implementeren van het werken met deze welzijnszoekers
- Als externe jobcoach voor deelnemers uit de doelgroep in uw bedrijf functioneren
- Uw interne jobcoaches ondersteunen met het onderhouden en uitbouwen van hun netwerk
- Ondersteunen bij de in-, door- en uitstroom van welzijnszoekers
- Helpen bij het opleiden van welzijnszoekers tot volwaardige medewerkers.

Daarnaast kunnen wij helpen met subsidies aanvragen en communicatie en afstemmen met gemeenten en het UWV.

2.3 Welzijnszoekers en actief burgerschap

Elke werknemer heeft behoefte aan een veilige werkomgeving en dat geldt zeker voor werknemers uit deze kwetsbare doelgroep. Gebaseerd op onze ervaring is er een tweedeling te maken is tussen intermurale en extramurale werknemers.

2.3.1 Intermurale werknemers

Voor deze welzijnszoekers is werken bij Welzijnswijzer is een verademing. Ten gevolge van hun bijzondere achtergrond gedijen zij prima in de beschermde en vertrouwde

omgeving die de stichting hun biedt, maar raken zij ondergesneeuwd in de maatschappij buiten deze muren. Zij willen niet meer veranderen van werkplek en werkgever nu ze eenmaal op een plek zitten waar ze zich veilig voelen.

Dit is een percentage van ongeveer 10 – 30% van de welzijnszoekers en zij moeten en kunnen op permanente basis bij Welzijnswijzer blijven werken bijvoorbeeld in de rol van (vrijwillige) welzijnsassistent.

2.3.2 Extramurale medewerkers

Deze groep omvat welzijnszoekers die in de veilige en rustige sfeer van de stichting kunnen werken aan hun basale werknemersvaardigheden maar waarvoor er op de langer(e) termijn onvoldoende uitdagingen en doorgroeimogelijkheden zijn binnen Welzijnswijzer. Zij stromen uit naar een passende werkplek buiten de stichting.

Dit type vormt de meerderheid van de groep met ongeveer 50 – 80%. Zij bieden voor bedrijven in de regio een oplossing voor het (oplopende) personeelstekort en de begeleiders van Welzijnswijzer fungeren voor deze welzijnszoekers en de werkgevers als externe jobcoach.

2.3.3 Vliegwielen medewerkers

Deze laatste groep heeft een alleen springplank nodig. Hun verblijf bij en werkzaamheden voor Welzijnswijzer moeten zo kort mogelijk duren en alleen zolang als het nodig is om weer op eigen benen te staan. Wanneer zij te lang binnen Welzijnswijzer blijven hangen, zakken zij terug in oude gewoonten.

Ook deze groep is naar schatting tussen de 10 – 30%.

Met name voor de laatste twee groepen is het externe jobcoach programma bij uitstek geschikt en met het aanbod van deze groep werknemers vullen we (voor een zo groot mogelijk deel) de vraag naar arbeidskrachten van werkgevers uit de regio. Het werkfit maken geschiedt bij de werkgever en Welzijnswijzer begeleidt werkgever en werknemer hierin.

2.4 Termijn van dit beleidsplan

Dit meerjarenbeleidsplan hebben we opgesteld voor de komende vijf jaar. Onze doelstelling is vertaald in strategische doelen, die wij jaarlijks zullen evalueren en bijstellen. Aangezien we net starten bestaat de huidige begroting uit schattingen en aannames. Jaarlijks zullen we deze begroting aanpassen en aanscherpen.

2.5 Leeswijzer

Het strategisch beleidsplan begint in hoofdstuk drie met een overzicht van de belangrijkste trends en ontwikkelingen die van invloed zijn op de koers van Welzijnswijzer. In hoofdstuk vier komen de positiebepaling, missie, kernwaarden en het speelveld uitgebreid aan bod. In hoofdstuk vijf zetten we de visie neergezet met strategische doelen. Tot slot wordt in hoofdstuk zes aandacht besteed aan de inrichting van de bedrijfsvoering.

3 Trends en ontwikkelingen

Het maatschappelijk veld waarin wij werken is volop in beweging. Wij herkennen een aantal sociale en maatschappelijk vragenstukken waarop we het antwoord denken te hebben.

Wat als welzijnszoekers niet het probleem maar de oplossing zijn?

In 2015 is een fors aantal taken gedecentraliseerd in de WMO, samen met een fikse bezuiniging. Dit leidt soms tot schrijnende situaties. Onze wens: gemeenten helpen om zoveel mogelijk uit iedere WMO euro te halen.

Nederlanders worden steeds ouder en er worden nu minder kinderen geboren dan in de jaren na de oorlog. Deze naoorlogse generatie is of gaat met pensioen en er zijn (te) weinig jongeren om ze op te volgen. Toch zitten heel veel competente jongeren thuis met een uitkering. Onze wens: bedrijven en welzijnszoeker helpen elkaar te vinden en samen te werken.

Het invoeren van de participatiewet levert kansen en bedreigingen op voor mensen die (tijdelijk) niet kunnen meekomen in de maatschappij. Wij zijn er om richting te geven aan deze welzijnszoekers. Zoals een van de dakloze jongeren het verwoordde: "Ik zoek geen huis, ik zoek een toekomst."

3.1 Huidige situatie

Welzijnswijzer is een nieuwe stichting, opgericht in 2021. Op het moment van oprichting begeleidt de stichting een welzijnszoeker en heeft geen raamovereenkomsten met gemeenten, geen ANBI status en geen donateurs. Nog niet! Onze eerste uitdaging is dus uitbreiden, naamsbekendheid opbouwen en formele zaken regelen. Het schrijven van dit beleidsplan is een van de stappen daarin. Door periodiek te evalueren en eventueel onze doelen en keuze bijstellen zullen wij in staat zijn om te schakelen wanneer aannames niet blijken te kloppen. Doordat wij met onze startende medewerker(s) een 0-24 uur contract aangaan en weinig overheadkosten hebben lopen we (relatief) weinig financieel risico.

3.2 Welzijnswijzer en de overheid

Welzijnswijzer opereert in een sociaal domein dat in een hoog tempo verandert. Deze veranderingen dwingen gemeenten, maatschappelijk instellingen, bedrijven en burgers om zich te bezinnen op hun rol en positie in het lokale sociale domein. De overheid verwacht steeds meer van de burger waar het gaat om zelfredzaamheid en eigen kracht. En de meeste burgers kunnen en willen dat ook, maar hebben wel een steuntje in de rug nodig. Welzijnswijzer biedt deze steun en richting.

Onze inzet en visie passen binnen de kanteling van de jeugdzorg. In onze aanpak ligt de nadruk op het (herstel van het) gewone leven en eigen regie. Met onze dag- en

arbeidsbesteding doen we aan talentontwikkeling en bevorderen we de eigen kracht van de welzijnszoekers.

Sinds 2015 is de AWBZ gedecentraliseerd. Door onze welzijnszoekers in te zetten voor maatschappelijke ondersteuning, halen we druk van zorgverleners en ontlasten we de gemeentelijke financiën. Het mes snijdt hier dus echt aan twee kanten.



FIGUUR 3 PARTICIPATIE - IEDEREEN KAN EN MAG MEEDOEN

Een belangrijke wet voor ons doelstelling, missie en visie is de Participatiewet. Het doel van deze wet is om zoveel mogelijk mensen te laten participeren op de reguliere arbeidsmarkt. Onze trajectbegeleiders & jobcoaches gaan hierbij helpen. Daarnaast zoeken wij contact met onderwijsinstellingen om de overgang van (speciaal) onderwijs naar werk te stroomlijnen.

3.3 Financiering

De basis van de financiering van Welzijnswijzer ligt in de vergoeding van begeleidingsuren vanuit gemeentelijke fondsen. Ook hopen we met een ANBI status op het werven van particuliere fondsen (crowd funding, inzamelingen, erfenissen e.d.).

Door raamovereenkomsten aan te gaan met meerdere partijen spreiden we de kwetsbaarheid en kunnen we onze dienstverlening garanderen, ook wanneer een gemeente (tijdelijk) minder te besteden heeft.

In bijlage 5 treft u een meerjarenbegroting aan.

4 Positiebepaling, Missie & Speelveld

De missie geeft het bestaansrecht van stichting Welzijnswijzer weer. De visie geeft aan hoe wij daar vorm aan geven. Wij gaan in op onze missie daar zeven open vragen te beantwoorden. Onze visie bouwen we op vier pijlers die elk een ander doelgroep weergeven. Drie pijlers richten op de externe kant van stichting Welzijnswijzer en een richt op de medewerkers en vrijwilligers die de ruggengraat van onze organisatie vormen. Wij eindigen met onze ambitieuze strategische doelstellingen voor de komende vijf jaar.

4.1 Positie

De stichting heeft als doel om jongeren in en rondom de Stedendriehoek (Deventer, Apeldoorn en Zutphen) met een afstand tot de samenleving meer welzijn in hun leven te laten ervaren. Meedoen in de maatschappij, voor jezelf en elkaar zorgen is belangrijk en betekenisvol en voor de mensen die dit (net) niet zelfstandig redden biedt de stichting een steuntje in de rug, door middel van een arbeids-en/of dagbesteding, en het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.



FIGUUR 4 SAMENWERKEN EN VERBINDING ZOEKEN

Stichting Welzijnswijzer is opgericht door Claudia, Dorien en Jürgen omdat wij deze welzijnszoekers een warm hart toedragen en de overtuigen delen dat deze jongeren een oplossing vormen voor een aantal maatschappelijke problemen, zoals vergrijzing, maar vooral omdat wij vinden dat iedereen er toe doet.

4.2 Missie & kernwaarden

Onze missie is om welzijnszoekers in de Stedendriehoek richting te geven zodat zij eigen regie kunnen gaan voeren en als actieve burger kunnen participeren in de maatschappij.

Mooie woorden, maar wat betekent dit nu concreet? Dit beantwoorden we met de 5Ws en 2Hs.

4.2.1 WAT: Meedoen en er toe doen

Welzijnswijzer vindt dat iedereen kan en mag meedoen in de samenleving. Volwaardig meedoen in de maatschappij, voor jezelf en elkaar zorgen is belangrijk en betekenisvol. Voor de mensen die dit (net) niet zelfstandig redden (welzijnszoekers) biedt Welzijnswijzer een steuntje in de rug, door middel van een arbeids-en/of dagbesteding, en het verrichten van al wat hiermee verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

4.2.2 WAAROM: Iedereen doet er toe

Welzijnswijzer gelooft dat zingeving, wederkerigheid en sociale verbondenheid bijdragen aan gezondheid, geluk en welbevinden.

Welzijnswijzer werkt aan zelf – en samenredzaamheid, brengt mensen in contact met elkaar en ondersteunt bij het opbouwen en onderhouden van sociale binding, participatie en actief burgerschap.

Kun je wel een beetje richting gebruiken?

Ga wijzer om met je mogelijkheden en ervaar meer welzijn!

www.welzijnswijzer.nl

4.2.3 WIE: Jongeren in de Stedendriehoek met afstand tot de samenleving

Welzijnswijzer is er voor jongeren die wonen in en rondom de Stedendriehoek (Deventer, Apeldoorn en Zutphen) met een afstand tot de samenleving die aan het maatschappelijk verkeer deel willen nemen. Welzijnswijzer ondersteunt in het behouden en vergroten van de eigen regie van deze welzijnszoekers.

4.2.4 WAAR: Olievlek

Onze ondersteuning begint met een individu en hun trajectbegeleider & jobcoach. Veel van onze jongeren hebben moeite met het veranderen van omgeving en we beginnen bij voorkeur bij hun thuis.

Samen brengen zij de situatie en uitdagingen in kaart en zoeken zij naar mogelijkheden en oplossingen. Wij hanteren hierbij het GROW-model (Goal, Reality, Options, Will). Langzamerhand breiden wij dan de sociale cirkel en de sociale infrastructuur van en rond de welzijnszoeker uit.



FIGUUR 5 GROW-MODEL

Dit olievlekprincipe geldt ook voor de stichting. We beginnen in Deventer met een parttime coach, drie vrijwilligers en een bestuur en breiden langzaam onze olievlek uit totdat we in het gehele stedendriehoek gebied deze welzijnszoekers bereiken, betrekken en activeren.

4.2.5 WANNEER: Direct en laagdrempelig

Wij willen geen bureaucratisch gedoe en hindernissen. Zodra een welzijnszoeker een indicatie of budget heeft gaan we direct en laagdrempelig aan de slag. Onze medewerkers delen in overleg met de welzijnszoeker zelf hun tijd in.

4.2.6 HOE: Passie, verbinding en tolerantie

Welzijnswijzer coacht, begeleidt, en faciliteert individuen en groepen bij activiteiten die gericht zijn op het opdoen van (werk)ritme, (dag)structuur en ervaring. Dit kan bij de mensen thuis, op een (sociale) werkplek, bij de dagbesteding of op een locatie van Welzijnswijzer.

Welzijnswijzer werkt met gecertificeerde (job)coaches, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers in samenhang met mantelzorgers en het sociale netwerk van de welzijnszoeker.

Welzijnswijzer beoogt het bereiken van synergie in de samenleving door verschillende behoeften van (kwetsbare) groepen bijeen te brengen. Bijvoorbeeld een autistische jongere die een bewoner van een woonzorgcentrum meeneemt om boodschappen te doen. Welzijnswijzer streeft naar een samenleving waarin iedereen meetelt en iedereen meedoet.

Welzijnswijzer biedt een breed palet aan diensten en activiteiten die bijdragen aan sociale ontwikkeling, actief burgerschap en een inclusieve samenleving. Vanuit onze kernwaarden werken we samen en met passie aan resultaatgerichte verbindingen waarbij tolerantie en begrip voor elkaar centraal staat.



FIGUUR 6 ONZE KERNWAARDEN

4.2.6.1 Passie

Medewerkers, vrijwilligers en het bestuur van Welzijnswijzer doen hun werk met passie en beleving. Ze werken vanuit een 'Ja, en...' -mentaliteit en blijven zoeken naar een manier waarop het wel werkt. Ze zijn trots op wat ze doen en ze willen graag iets toevoegen aan de maatschappij.

4.2.6.2 Verbinding

Niemand is alleen of zou volgens ons alleen moeten zijn. Of het nu familie, collega's, burens, de wijk of welke verbinding ook is, wij werken eraan om deze verbindingen te verbeteren, te versterken en tot stand te brengen.

4.2.6.3 Tolerantie

Je bent wie je bent. Welzijnswijzer is er voor iedere welzijnszoeker, ongeacht huidskleur, geloof, geslacht of gezindheid; ongeacht welke problemen, achtergrond of fouten je in het verleden hebt gemaakt.

We zijn ook tolerant naar elkaar. Welzijnswijzer is een jonge organisatie, met elkaar gaan we dingen leren en ervaren. Soms gaat dat goed, soms ook niet en dat is oké.

4.2.7 HOEVEEL: Precies genoeg!

Doordat wij met flexibele contracten werken, betalen we medewerkers alleen voor de uren die wij ook daadwerkelijk leveren (en dus vergoed krijgen). In onze strategische doelstelling treft u concrete streefcijfers aan.

5 Visie & Strategische doelstellingen

Waar onze missie aangeeft wat het bestaansrecht van Welzijnswijzer is, geeft de visie aan hoe wij daar vervolgens vorm aan geven. De visie van Welzijnswijzer is opgebouwd uit vier pijlers:

Welzijnswijzer en ...

1. Overheden
2. Welzijnszoekers
3. Werkgevers
4. (vrijwillige) Werknemers

5.1 Welzijnswijzer en overheden

WMO Middelen handig gebruiken als gemeente?

Wij combineren participatie en inclusiviteit met behoefte in de wijk

www.welzijnswijzer.nl

Een euro kun je maar een keer uitgeven, dit geldt ook voor gemeenten. Maar wat nu als deze ene euro twee of meer gemeentelijke taken afdekt? Ons idee: wij gaan binnen de daarvoor passende wet (WMO, WLZ, jobcoach gelden ect.) aan de slag met welzijnzoekers. In eerste instantie in het klein en vanuit hun huis. Daarna breiden we het netwerk uit. We gaan met de welzijnsoeker de wijk in en mensen helpen met klusjes waarvoor zij anders een beroep op de WMO of AWBZ zouden moeten doen. De gemeente betaalt voor begeleiding en krijgt 'handjes', zoals huishoudelijke hulp, tafeltje-dekje, vervoersdiensten etc. uit te voeren.

Zo geven wij vorm aan een sociale samenleving waarin een ieder welzijn ervaart of dit nu het individu, de groep of de wijk is.

5.2 Welzijnswijzer en welzijnszoekers

Welzijnswijzer geeft met passie ruimte aan verbinding en sociale ontwikkeling, met tolerantie voor een ieders kennen en kunnen. Wij stimuleren actief burgerschap en helpen om de eigen regie weer in handen te krijgen. Dat doen we door dagbesteding en arbeidsparticipatie, maar ook met (het terugwinnen van) dag-structuur en ritme. Wij luisteren en oordelen niet, wij kijken naar wat je wel kunt en zoeken naar manieren hoe om te gaan met de dingen die moeilijk voor je zijn.

Onze welzijnszoekers vormen een gedifferentieerde groep mensen. Hun leeftijd varieert van 15 tot 35 en ze wonen in de Stedendriehoek. Zij willen dolgraag een steentje bijdragen maar kunnen dit (nog) niet zonder hulp. Onze missie is om al deze welzijnszoekers te betrekken bij de maatschappij op een manier die bij hen past.

Uit onderzoek blijkt dat we de Nederlandse samenleving op hoofdlijn, los van leeftijd en vorm van problematiek, kunnen onderverdelen in mate van zelfredzaamheid:

1. Circa 80% van de mensen redt het bijna zijn gehele leven zelf, alleen of met behulp van de eigen netwerken.
2. Ongeveer 20% krijgt dat niet voor elkaar.
 - a. Bij driekwart (15%) van hen is dat een tijdelijke kwestie. Zij zijn soms een tijdje de regie kwijt, maar kunnen die met behulp van tijdelijke, lichte ondersteuning weer terug krijgen.
 - b. De overige 5% van het totaal heeft een vorm van permanente steun nodig om in regie te blijven in het dagelijkse leven..

Zowel personen in categorie 2a en 2b wil Welzijnswijzer zich inzetten, maar de focus van onze inspanning ligt met name op de laatste groep welzijnszoekers.

Onze inzet is erop gericht dat welzijnszoekers sterker worden, zodat zij mee kunnen doen op alle levensgebieden en zo maken we de Stedendriehoek in zijn geheel krachtiger. Hierdoor zijn welzijnszoekers beter in staat moeilijkheden of tegenslagen in het leven zelf te hanteren en zo mogelijk op te lossen. Doordat we ons richten op verbinding en eigen regie, zorgen we voor een natuurlijke buffer en verminderen daarmee inzet van zorg professionals. Welzijn voorkomt zorg.

Welzijnswijzer is gevestigd in Deventer en beschouwt de Stedendriehoek als hun werkgebied. De stichting kan (en wil) ook aanhaken bij initiatieven of kansen in aanpalende gemeenten.



FIGUUR 7 TOPOGRAFIE VAN HET WERKVELD

5.3 Welzijnswijzer en werkgevers

Werkgevers kampen met de groeiende vergrijzing en het is steeds moeilijker om geschikt personeel te vinden. Daarnaast verwacht de maatschappij steeds meer van bedrijven wanneer het gaat om Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Het is onze visie dat heel veel welzijnszoekers fantastische medewerkers zijn. Ze hebben een beetje hulp en begrip nodig, maar ze hebben vooral nodig dat iemand mogelijkheden ziet in plaats van belemmeringen.

Van 'oh een autist, dat is lastig' naar 'geweldig om de routinematige klussen aan iemand over te laten die daarvan geniet'.

Van 'hoe kan iemand in een rolstoel bij mij werken' naar 'wat een geweldige receptionist met een fantastische welkomende glimlach'

Van 'lastig iemand met een andere cultuur' naar 'wat een verrijking deze diversiteit'.

Onze jobcoaches helpen u en de welzijnszoeker op de werkvloer en door het woud van regels en subsidies. Daarnaast kunnen wij als intervisie partner dienen voor uw interne jobcoach of u helpen een interne jobcoach op te leiden.

Te weinig gemotiveerd personeel?

Wij kennen tientallen enthousiaste medewerkers.

www.welzijnswijzer.nl

5.4 Welzijnswijzer en (vrijwillige) medewerkers

5.4.1 Vrijwilligers

Informele inzet is integraal onderdeel van onze missie en visie. Wij ondersteunen mensen bij wie de zelfredzaamheid en sociale participatie onder druk staan. Maar (voormalige) welzijnszoekers zijn ook ervaringsdeskundig en kunnen andere jongeren helpen met hun zoektocht. Zij (en andere geïnteresseerden) kunnen (vrijwillig) welzijnsassistent worden bij Welzijnswijzer. Deze (veelal) onbezoldigde functie vormt een opstap naar een formele werkplek, binnen of buiten Welzijnswijzer of is een fijne plek voor mensen die graag een bijdrage leveren aan een mooiere Stedendriehoek.

Onze welzijnsassistenten vormen net het steuntje de rug waardoor mensen het op eigen kracht (weer) redden en zijn een aanvulling op onze trajectbegeleiders & jobcoaches. Net als onze vaste medewerkers zijn onze vrijwilligers laagdrempelig, authentiek en bereikbaar.

Werken als (vrijwillige) welzijnsassistent draagt bij aan het realiseren van persoonlijke of ideële doelen van de persoon die zich inzet. De bereidheid, beschikbaarheid en bekwaamheid van de vrijwilliger of welzijnszoeker vormen het uitgangspunt voor de taken die de welzijnsassistent verricht.

Daarnaast zijn de bestuurders ook vrijwilligers. Zij krijgen geen vergoeding voor het werk dat zij voor de stichting verrichten.

We streven naar een natuurlijk samenspel en evenwicht tussen bestuur, welzijnsassistenten, welzijnszoekers en trajectbegeleiders & jobcoaches.

5.4.2 Contractmedewerkers

Passie, verbinding en tolerantie zijn onze kernwaarden en onze medewerkers ademen deze waarden. Ze krijgen veel vrijheid voor de invulling van hun taken en uren en zijn zelfsturend (persoonlijk en in teamverband).

Onze basis vormen de trajectbegeleiders & jobcoaches. Deze combi-functie vraagt een Hbo werk- en denkniveau en een afgeronde (geaccrediteerde) (coach)opleiding. Naast een marktconforme beloning bouwen onze medewerkers een maandelijks Individueel KeuzeBudget op en pensioen. Wij kennen twee soorten contracten: 0 – 24 uur en 24 – 32 uur.

Het bestuur zet de lijnen uit, controleert (achteraf) en bewaakt financieel en inhoudelijk het reilen en zeilen van de stichting.

Onze organisatie kent op dit moment twee functies waarvan er een effectief is ingevuld. In de toekomst volgen er wellicht meer functies wanneer onze stichting groeit. Wij vallen onder de CAO Sociaal Werk en zijn aangesloten bij PFZW pensioenfonds.

5.4.3 Organisatiestructuur

Bij het ontwerp van de organisatiestructuur (zie [bijlage 2 – organogram](#)) is met de volgende voorwaarden en uitgangspunten rekening gehouden:

- De organisatiestructuur bestaat uit een minimum van hiërarchische lagen, zodat de stichting efficiënt en effectief is.
- De basis van de organisatiestructuur is flexibel om mee te kunnen bewegen zonder dat de basisstructuur ter discussie komt.
- Het primaire proces staat centraal.

5.5 Strategische doelstellingen

Wij hebben strategische doelen op de gebieden samenwerking, dienstverlening, personeel, tevredenheid en vermogen.

5.5.1 Samenwerking

- In 2022 hebben wij een raamovereenkomst met een gemeente of instantie; In 2023 hebben wij een raamovereenkomst met minimaal twee gemeenten of instanties; In 2024 hebben wij een raamovereenkomst met minimaal drie gemeenten of instanties; In 2025 hebben we een raamovereenkomst met minimaal vijf partijen.
- Jaarlijks groeit het aantal bedrijven dat welzijnszoekers een ervarings- of werkplek biedt.

5.5.2 Dienstverlening

- We zijn optimaal bereikbaar voor onze welzijnszoekers, juist ook in de avond en in het weekend.

- We groeien van 30 uur begeleiding per week in 2021 naar minimaal 75 uur per week in 2022, 125 uur in 2023, 200 uur in 2024 en 325 uur in 2025.

5.5.3 Personeel en Organisatie

- We starten in 2021 met 1 medewerker met een 0-24 uur contract. Jaarlijks groeien we exponentieel naar minimaal 3 medewerkers in 2022, 5 in 2023, 8 in 2024 en 13 in 2025.
- We hebben weinig tot geen overhead; het geld dat wij ophalen dient in de eerste plaats ten goede te komen aan de welzijnszoekers. Wij willen dus een platte organisatie zijn en blijven met weinig overhead. We werken agile met zelfsturende teams. Niet eerder dan wanneer de organisatie meer dan 20 medewerkers heeft zal een directeur worden aangesteld. Niet eerder dan dat de span of control 35 medewerkers overstijgt zal deze directeur ondersteund gaan worden door managers. Zolang er geen directeur is zal het bestuur medewerkers en besluiten (achteraf) beoordelen.
- Vrijwilligersbeleid: Naast exponentiele groei van het aantal vrijwilligers (resp. 3 (2021), 5 (2022), 8 (2023), 13 (2024) en 21(2025)), willen we dat minimaal 30% van deze vrijwilligers uit ervaringsdeskundigen bestaat.
- Intervisie en werkoverleg: Welzijnswijzer wil dat medewerkers bezig zijn met het begeleiden van welzijnszoekers en niet met overleggen. We beperken ons overleg tot een korte dynamische werkbespreking bij de dagstart. Om scherp te blijven en van elkaar te leren is er een tweemaandelijks intervisie (met externe begeleiding).

5.5.4 Tevredenheid

- We halen jaarlijks een gemiddelde tevredenheidsscore over onze bereikbaarheid van een 8 of hoger.
- 80% van onze welzijnszoekers geven ons een 8 of hoger voor de begeleiding.
- 80% van onze professionals en vrijwillige medewerkers geven medewerker-tevredenheid een 8 of hoger.
- 80% van onze strategische partners geeft een 8 of hoger voor de door hen afgenomen diensten, waarbij 50% ons aanbeveelt aan derden.
- 50% van onze samenwerkingspartners geeft ons een 8 of hoger.

5.5.5 Vermogen

Alhoewel de stichting geen winstoogmerk heeft willen we een gezonde basis leggen voor de aanschaf/huur van (een) eigen locatie(s). Hiervoor is vermogen nodig. In de eerste vijf jaar streven we naar het vinden van een gezonde balans tussen zoveel mogelijk welzijnszoekers helpen en zoveel mogelijk sparen om ook zelf als werkgever/ervaringsplek te kunnen functioneren.

6 Bedrijfsvoering

Met de missie, visie, kernwaarden en strategische doelstellingen is de basis van Welzijnswijzer gelegd. De volgende stap is het invullen van de bedrijfsvoering. In dit meerjarenbeleidsplan delen wij onze visie en korte en lange termijn plannen voor de SCOPAFIJTH-aspecten.

6.1 Security

Strikt genomen kan Security ondergebracht worden in andere aspectgebieden. Maar het belang van beveiliging is intussen zo groot geworden, dat het tegenwoordig vaak als apart aandachtspunt wordt gepositioneerd.

Welzijnswijzer heeft geen kantoor en wil zoveel mogelijk papierloos werken. Vergaande digitalisatie vraagt een aantal concrete maatregelen, te meer omdat wij werken met persoonsgegevens van kwetsbare jongeren.

- Voor snelle chat communicatie maken wij gebruik van de beveiligde app Signal.
- Onze website heeft een SSL-certificaat (https protocol)
- Voor het benaderen van de bedrijfsdata is een extra wachtwoord nodig
- logische toegangsbeveiliging is niet aan de orde aangezien we geen kantoor hebben
- gebruikte apparaten met bedrijfsgevoelige informatie moeten voorzien zijn van (wachtwoord) beveiliging
- anders dan met elkaar, dan wel in het kader van het ondersteunen van de welzijnszoeker in hun zoektocht is het niet toegestaan om privacy gevoelige informatie te delen
- foto en beeldmateriaal worden alleen gebruikt voor promotie en rapportage doelstellingen met vooraf gegeven toestemming van betrokkene
- bestuur en medewerkers zijn zich ervan bewust dat hun uiting op social media effect op (het imago van) de stichting kunnen hebben.
- Wij werken met eigen middelen (BYOD) en de stichting draagt zorg voor benodigde (encryptie) software

6.2 Communicatie

6.2.1 Externe communicatie

Ons officiële communicatiekanaal is onze website. Hier publiceren wij (minimaal) de wettelijk vereiste informatie.

Op termijn zouden we ook sociale media accounts voor de stichting kunnen opzetten. Daar zijn vooralsnog geen plannen toe.

6.2.2 Interne communicatie

Welzijnswijzer is een platte organisatie en wil dat ook blijven. De lijnen moeten kort zijn. We werken volgens het motto “Ja en...” en onze medewerkers en teams zijn zelfsturend. Zij vragen geen toestemming voor activiteiten die passen binnen de uitvoering van de functie, maar het bestuur toetst achteraf besluiten en bestedingen.

Om elkaar te helpen en om een uniform beleid te voeren is er op werkdagen een dagstart van maximaal een kwartier waarin werkzaamheden, raakvlakken en problemen worden gedeeld.

Een keer per twee maanden komen de medewerkers bijeen voor een intervisie bijeenkomst. Waar (financieel) mogelijk worden deze bijeenkomsten begeleid door een externe procesbegeleider.

6.3 Organisatie

Welzijnswijzer is een stichting zonder winstoogmerk en wordt aangestuurd door een onafhankelijk bestuur van drie personen. Dit bestuur is niet in dienst van de stichting en ontvangt geen bezoldiging. Wel kunnen zij onkostenvergoeding krijgen en/of gebruik maken van bedrijfsmiddelen nodig voor het uitvoeren van hun taken.

De fondsen die binnen komen moeten zoveel mogelijk ten goede komen aan het bereiken van onze doelstellingen, bureaucratie en veel (management)lagen willen we voorkomen.

Onze medewerkers werken volgens het agile principe (zelfsturend, geen lange vergaderingen met eindeloze agenda's)

We hebben geen '(hoofd)kantoor' omdat we onze medewerkers zoveel mogelijk met en bij de welzijnszoekers bezig willen laten zijn.

6.4 Personeel

Wij volgen de [CAO van Sociaal Werk](#) in functies en in arbeidsvoorwaarden. Op het moment van schrijven is de CAO 2019-2021 van kracht en volgen we deze totdat een nieuwe geldig wordt. Meer informatie over de (actuele) CAO, salarisschalen en functies zijn te vinden op de website van Sociaal Werk.

Wij delen nieuwe medewerkers in de salarisschaal in behorende bij de functie conform CAO en kijken voor indeling in de schaal (periodiek) naar ervaringsjaren van toepassing op de functie. Het salaris van de werknemer wordt bij goed functioneren, jaarlijks verhoogd met één periodieknummer tot het maximum van de voor zijn functie geldende salarisschaal is bereikt. Deze periodieke verhoging wordt toegekend op 1 januari.

Nieuwe medewerkers krijgen een 0-24 uur contract bij aanvang en kunnen als daar wederzijds behoefte aan is uitbreiden naar 24-32 uur. Wij kennen geen 'grotere' contracten (voltijds) omdat wij geloven in een goede balans tussen werk en privé, van mening zijn dat —hoewel het werk heel veel genoegdoening geeft— het werken met deze doelgroep zwaar is en er voldoende tijd voor ontspanning moet zijn. Bij onderbezetting mogen medewerkers tijdelijk meer uren werken, maar dit mag niet langer dan een half jaar duren. Dan is er sprake van structurele onderbezetting en moeten we voor de betreffende functie gaan werven.

De stichting wordt bestuurd door het bestuur zolang de span of control dat toestaat, er is geen manager of directeur. Bestuurders worden niet betaald, maar zij krijgen wel hun onkosten vergoed.

Vooralsnog kent de organisatie drie (betaalde) functies naast bestuurder.

- Trajectbegeleider en jobcoach

- (vrijwillige) Assistent welzijn
- Systeembeheerder

In de toekomst kunnen (en zullen) deze nog wel uitbreiden.

6.5 Administratieve Organisatie:

Centrale plek voor de opslag van informatie is de website van de stichting www.welzijnswijzer.nl. Hier delen wij alle belangrijke informatie. (zoals ook dit meerjarenbeleidsplan).

Voor onze (fiscale) administratie maken wij gebruik van een externe accountant.

Wij toetsen onze kwaliteit met periodieke tevredenheidsonderzoeken onder medewerkers, welzijnszoekers, bedrijven en gemeenten. Voor geschillen en klachten hebben wij een simpel proces ([zie bijlage 4 klachtenprocedure](#)).

De taken van de medewerkers staan (summier) omschreven in het functieboek (van Sociaal Werk). Onze medewerkers zijn professionals en/of ervaringsdeskundigen. We geven ze geen werkinstructies of procesbeschrijvingen. Activiteiten die zij ondernemen met de welzijnszoekers dienen de doelstelling van de stichting te ondersteunen en dat toetst het bestuur (achteraf).

6.6 Financieel

Op dit moment maakt de stichting kosten maar heeft nog geen inkomsten. Deze kosten financiert de oprichter door middel van een renteloze lening, welk binnen drie jaar (uiterlijk 1 september 2024) —al dan niet in termijn— terugbetaald dient te worden. Deze lening zal op de balans als schuld zichtbaar zijn.

6.6.1 Inkomsten

De activiteiten om de doelstelling van de stichting te bereiken worden gefinancierd vanuit verschillende (gemeentelijke) fondsen en wetten, te denken valt aan (informele) PGB, WLZ, WMO of andere subsidies.

Daarnaast hopen wij met een ANBI status te kunnen vertrouwen op particuliere fondsen, erfenissen en of giften, waaronder maar niet uitsluitend inzamelingsacties en crowd funding.

Met ingang van 2022 gaan we voor het uitvoeren van groepsgerichte activiteiten subsidies aanvragen bij onder andere maar niet uitsluitend het Oranje Fonds.

6.6.1.1 Beheer en besteding van het vermogen

Op dit moment heeft de stichting geen vermogen, maar we willen vermogen opbouwen om op termijn fysieke ruimte(n) te gaan huren of kopen voor onze activiteiten.

Een overzicht van inkomsten, bestedingen en vermogen is terug te vinden in bijlage 5 Meerjarenbegroting.

Het bestuur (de beleidsbepalers) ontvangen geen beloning voor hun diensten.

6.6.2 Kosten

De kosten die Welzijnswijzer heeft zijn wat operationele kosten (naar schatting ongeveer 3,000 EUR per in het eerste jaar) en personeelskosten. Wij hebben (nog) geen

of weinig roerende en onroerende zaken, dus er is nauwelijks sprake van onderhoud en afschrijving.

6.6.2.1 TIER1

We richten ons op een op een begeleiding van welzijnszoekers en ontvangen hiervoor per uur budget vanuit (gemeentelijke) fondsen.

Aangezien onze trajectbegeleiders & jobcoaches een 0-24 uur contract hebben lopen we geen risico ten aanzien van de vergoedde uren en de te betalen uren. Onze begeleiding is kleinschalig en persoonlijk.

Te denken valt aan:

- Dag en arbeidsbesteding
- Coaching en begeleiding met en in het dagelijks leven

6.6.2.2 TIER2

Met behulp van extra fondsen en een financiële buffer kunnen we onze activiteiten gaan uitbreiden naar groepsactiviteiten. Hiervoor zijn vaak middelen zoals een locatie en producten nodig. Denk hierbij aan ingrediënten voor een kookworkshop, een auto voor Uber- of koeriersdiensten, materialen voor het maken van kleding, schilderijen, kerststukjes e.d. Een groepsactiviteit zal vaak plaatsvinden op een locatie en ook daar zijn kosten aan verbonden.

6.6.2.3 TIER3

Op termijn valt er ook te denken aan eigen bedrijfsmiddelen zoals fysieke locatie(s), zorgdieren, vervoersmiddelen, materialen etc. Deze TIER bereiken we naar verwachting niet binnen dit meerjarenbeleidsplan, aangezien we deze uit de eigen financiële buffer moeten realiseren.

6.7 Informatie

Voor de (externe) communicatie hebben we een website opgericht www.welzijnswijzer.nl, hier hebben wij ook een beveiligde omgeving voor medewerkers voor hun dossiers en verslagleggen.

Voor online begeleiding en coaching maken wij gebruik van BookWidgets.

Het (financieel) verantwoordingsstelsel moeten wij nog kiezen en wij doen dit in overleg met de accountant.

Wij werken volledig in de cloud.

6.8 Juridisch

Uiteraard moet de stichting voldoen aan de geldende wetgeving.

Aangezien wij een stichting zonder winstoogmerk zijn moeten voor contractuele verplichtingen minimaal 2 bestuursleden tekenen.

Ten tijde van het schrijven van dit beleidsplan hebben wij nog geen compleet overzicht van de verzekeringen die we moeten afsluiten, wij hebben een kostenpost van 100 euro per maand opgenomen en geven t.z.t. een nadere invulling hier. Het doel is om voldoende verzekerd te zijn, zonder te overdrijven en geld te verspillen.

Op dit moment zijn we te klein (minder dan 50 medewerkers) voor een ondernemingsraad.

6.9 Technologie

- Medewerkers krijgen een laptop of tablet om hun werk te doen
- Medewerkers krijgen een telefoonvergoeding voor het gebruik van hun eigen (smart)phone
- We hebben een digitale coachomgeving binnen BookWidgets
- We hebben een domein en hosten de website voor www.welzijnswijzer.nl. Deze website heeft een publieke en een interne (wachtwoord beveiligde) omgeving.
- We werken volledig in de cloud.

6.10 Huisvesting

Tijdens TIER1 is er niet of nauwelijks sprake van huisvesting. De stichting 'draait' vanuit het huisadres van de oprichter en de (begeleidings)activiteiten die medewerkers uitvoeren om het doel van de stichting te bereiken vinden plaats bij de welzijnszoekers, werkgevers en gemeenten.

Zodra er sprake is van groepsactiviteiten zal hiervoor huisvesting gevonden moeten worden, maar hiervan is pas sprake in TIER2.

7 Bijlage 1 – SWOT

Welzijnswijzer ontvangt gelden voor het begeleiden en (job)coachen van welzijnszoekers. Onder het motto ‘precies genoeg’ contracteert Welzijnswijzer medewerkers voor deze uren. Wij zorgen ervoor dat we meerdere opdrachtgevers hebben, waardoor wij de kans vergroot op een stabiel inkomen. Doordat we met flexibele contracten werken, lopen we relatief weinig financieel risico. Wij begeleiden welzijnszoekers in de thuissituatie en in de werksituatie. Grotere organisaties (gemeentes en UWV) bieden we een samenwerkingsconfenant aan, zodat deze organisaties zekerheid hebben dat we ruimte heb voor nieuwe welzijnszoekers en onszelf meer zekerheid te geven over inkomsten.

Als het slechter gaat met de economie hebben organisaties minder te besteden en zijn minder geneigd om een begeleider of coach in te huren. Organisaties gelieerd aan de overheid zijn afhankelijk van de bepalingen vanuit de centrale overheid. Prioriteiten kunnen anders gesteld worden waardoor er minder ruimte is voor diensten als coaching. Bedrijven staan nog niet altijd open voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dat kan het lastiger maken om voor welzijnszoekers een arbeidsplaats te bemachtigen. Een ander risico is dat het niet goed gaat met een opdrachtgever waardoor deze te laat betaalt. Bovendien hanteren veel bedrijven een lange betalingstermijn van soms meer dan 60 dagen. Hierdoor zullen we soms moeten wachten op inkomsten.

Direct na inschrijving bij de KVK hebben we een zakelijke bankrekening geopend bij de Bunq. We doen de administratie grotendeels zelf met ondersteuning van een accountant indien nodig.

7.1 SWOT Analyse

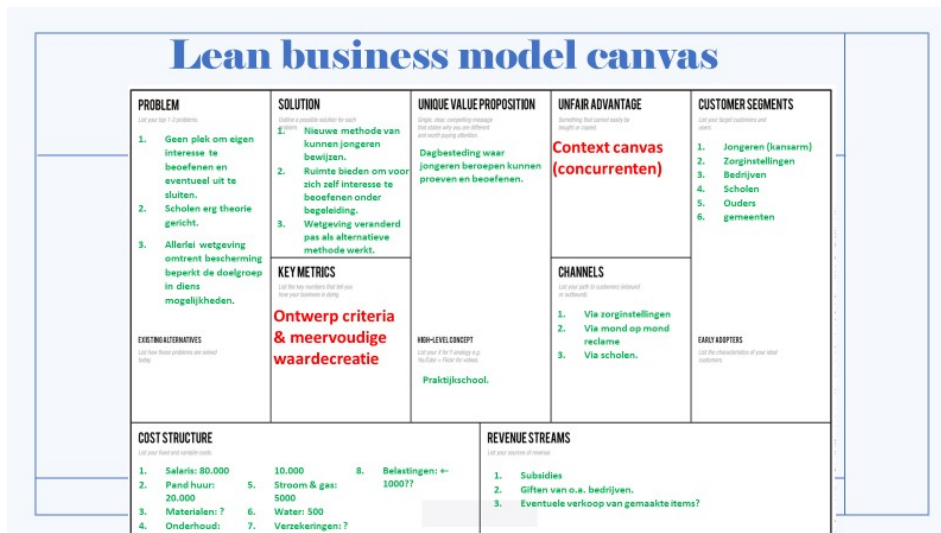
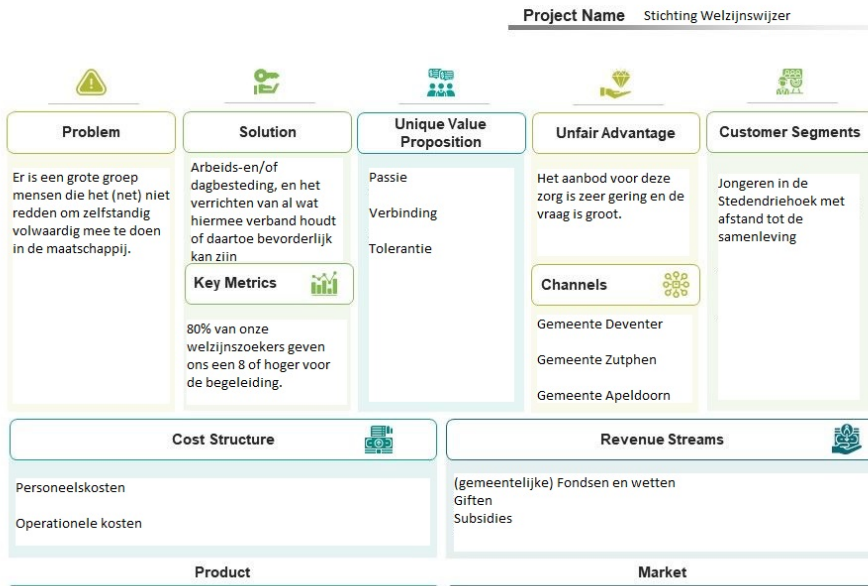
Sterke punten	Zwakke punten
Onze eerste medewerker neemt een groot netwerk mee, bovendien heeft hij al een client met (informele) PGB uren Passie en enthousiasme We werken met flexibele contracten, hebben weinig overhead en lage bedrijfskosten.	Beginnende stichting. Veel is nog niet geregeld zoals een ANBI status, raamovereenkomsten met de gemeenten etc. Het bestuur heeft weinig ervaring met het runnen van een stichting. Wel zijn twee bestuursleden ondernemer (geweest) en zit de andere in nog een bestuur (vereniging van eigenaren).
Kansen (extern)	Bedreigingen (extern)
Er zijn enorm veel jongeren die zitten te springen om een beetje richting aan hun leven	Wanneer we geen ANBI status krijgen moeten we meer belasting afdragen en kunnen we dus minder jongeren helpen.

Werkgevers zitten te springen om jonge, enthousiaste medewerkers Gemeenten zoeken begeleiders	Aangezien wij afhankelijk zijn van fondsen en giften en weer eerst een 'bekend' gezicht moeten worden zal het financiële plaatje rond krijgen spannend zijn
--	---

8 Bijlage 2 – Organogram

9 Bijlage 3 – LEAN model

Lean Model Canvas for Project Management



10 Bijlage 4 – Klachten en geschillen

Alhoewel we het natuurlijk niet hopen is het altijd mogelijk dat er klachten en geschillen ontstaan. Deze willen we goed en snel afhandelen. Wat is in deze context goed, zorgvuldig en wat is snel?

10.1 Goed en zorgvuldig

Goed en zorgvuldig houdt in dat wij luisteren naar de klager en aard van de klacht vastleggen. Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen en te behandelen. We richten ons bij het zoeken naar de oplossingsrichting vooral op het beschrijven van de gewenste situatie (huis van de toekomst methode) en zo min mogelijk op wat er is gebeurd (anders dan wat nodig is om tot een probleem omschrijving te komen). Indien partijen er niet samen uitkomen, volgt er een mogelijkheid tot bezwaar en eventueel mediation.

10.2 Snel

Indien mogelijk lost de ontvanger van de klacht het probleem direct (of met hulp van een collega op). Ook dan leggen wij de klacht vast, zodat we eventuele trends of structurele problemen kunnen ontdekken.

De klager ontvangt binnen een werkdag een schriftelijke bevestiging. Binnen drie werkdagen delen wij het genomen besluit mede aan de klager.

10.3 Het proces

- Een klacht kan mondeling, per email, telefoon, post of online worden ingediend.
- Na de ontvangst van de klacht registreren wij de deze binnen een werkdag na ontvangst.
- Degene die de klacht ontvangt meldt dit bij het bestuur en probeert zelf de klacht direct op te lossen.
- Er gaat een ontvangstbericht van de klacht naar de klager via e-mail. Hierin wordt bevestigd dat er een klacht ontvangen is, de aard van de klacht, de datum van de klacht en een omschrijving van de oplossing of een uitleg van het vervolg.
- Eerst volgt dan een initieel onderzoek van de klacht. Een klacht wordt bekeken op ernst, impact voor de klager en de noodzaak voor direct ingrijpen. Hiermee wordt bepaald welke prioriteit een klacht heeft. Hierbij zijn onder andere de volgende vragen aan de orde:
 - Wat is de directe oorzaak van de klacht? Hoe is de klacht ontstaan?
 - Ligt de oorzaak binnen of buiten welzijnswijzer? Ligt de oorzaak buiten de stichting dan zal een externe partij geïnformeerd en ingeschakeld worden bij het zoeken naar een oplossing.
 - Is het een incident of is hier iets structureel mis?
- Op basis van de uitkomst van het onderzoek beoordelen wij of, en zo ja welke, actie er nodig is.
- Het besluit over de te nemen actie ligt bij het bestuur. Het besluit wordt, binnen drie werkdagen, per mondeling of per e-mail aan de klager gecommuniceerd.

Mocht de klant toch niet tevreden zijn met de genomen actie dan zijn er nog twee mogelijkheden:

- Bezwaarmogelijkheid, hierbij wordt de klacht met minimaal 50% van het bestuur besproken, waarbij tevens de zienswijze en voorgestelde oplossing van de klager nadrukkelijk ter sprake komt.
- Externe beroepsmogelijkheid, geschil aankaarten bij een mediator of voor de rechter.

11 Bijlage 5 – Meerjarenbegroting

Begroting 2021				
Vorbereidingskosten				
Personeel	taak	honorarium per uur	aantal uren werk	totaal bedrag
Systeem beheerder	opzetten systeem en website			€ 250,00
Opstartkosten (website, pb ect)				€ 3.400,00
etc				
Totaal				€ 3.650,00
Materieel				
Totaal				€ 0,00
Uitvoeringskosten				
Personeel	taak	honorarium per uur	verwacht aantal uren in 2021	totaal bedrag
Trajectbegeleider & Jobcoach	begeleiding	€ 18,06	121	€ 2.191,28
Individueel Keuze Budget coach				€ 682,41
Pensioenen		€ 2.873,69		€ 359,21
Totaal				€ 3.232,90
Materieel				
		per eenheid (km)		totaal bedrag
reiskosten		€ 0,37		
materiaal				
ruimte/locatie (huur of aanschaf)			sparen	€ 33,56
onkosten bestuur				€ 110,21
verzekeringen				€ 400,00
Totaal				€ 543,77
Subtotaal	voorbereidingskosten plus uitvoeringskosten			€ 7.426,67
Dekkingsplan				
		Naam Subsidiënt/ Fonds	status van inkomstenbron	Bedrag
Renteloze Lening		C.K. Jansen-Wagner	beschikbaar	€ 5.000,00
informeel PGB		SVB	toegezegd	€ 2.426,67
Totaal				€ 7.426,67
Resultaat	kosten minus de inkomsten			€ 0,00

Begroting 2022

Vorbereidingskosten

Personeel	taak	honorarium per uur	aantal uren werk	totaal bedrag
etc				
Totaal				€ 0,00

Materieel

				totaal bedrag
Totaal				€ 0,00

Totaal

Uitvoeringskosten

Personeel	taak	honorarium per uur	verwacht aantal uren in 2021	totaal bedrag
Trajectbegeleider & Jobcoach	begeleiding	€ 21,02	3900	€ 81.978,00
Individueel Keuze Budget coach				€ 15.073,41
Pensioenen PFZW		€ 97.051,41		€ 12.131,43
Totaal				€ 109.182,84

Materieel	per eenheid (km)	totaal bedrag
reiskosten	€ 0,37	
materiaal		
ruimte/locatie (huur of aanschaf)	sparen	€ 29.766,71
onkosten bestuur		€ 250,45
verzekeringen		€ 1.200,00
Totaal		€ 31.217,16

Subtotaal voorbereidingskosten plus uitvoeringskosten € 140.400,00

Dekkingsplan

	Naam Subsiënt/ Fonds	status van inkomstenbron	Bedrag
reintegratie begeleiding	25% van 75 uur/week	verwacht	€ 93.600,00
dagbesteding	75% van 75 uur/week	verwacht	€ 46.800,00
jobcoaching - licht			
jobcoaching - midden			
jobcoaching - zwaar			
Totaal			€ 140.400,00

Resultaat kosten minus de inkomsten € 0,00

Begroting 2023

Vorbereidingskosten

personeel	taak	honorarium per uur	aantal uren werk	totaal bedrag
etc				
Totaal				€ 0,00

Materieel	totaal bedrag
Totaal	€ 0,00

Totaal				€ 0,00
--------	--	--	--	--------

Uitvoeringskosten

personeel	taak	honorarium per uur	verwacht aantal uren in 2021	totaal bedrag
Trajectbegeleider & Job coach	begeleiding	€ 21,02	6500	€ 136.630,00
Individueel Keuze Budget coach				€ 25.122,35
Pensioenen PFZW		€ 161.752,35		€ 20.219,04
Totaal				€ 181.971,39

Materieel	per eenheid (km)	totaal bedrag
reiskosten	€ 0,37	
materiaal		
ruimte/locatie (reservering)		sparen € 3.428,61
ruimte/locatie (huur of hypotheek)	€ 3.500,00	€ 42.000,00
aflossen renteloze lening		€ 5.000,00
onkosten bestuur		€ 400,00
verzekeringen		€ 1.200,00
Totaal		€ 52.028,61

Subtotaal	voorbereidingskosten plus uitvoeringskosten	€ 234.000,00
------------------	--	---------------------

Dekkingsplan	Naam Subsiënt/ Fonds	status van inkomstenbron	Bedrag
reintegratie begeleiding	25% van 75 uur/week	verwacht	€ 156.000,00
dagbesteding	75% van 75 uur/week	verwacht	€ 78.000,00
job coaching - licht			
job coaching - midden			
job coaching - zwaar			
Totaal			€ 234.000,00

Resultaat	kosten minus de inkomsten	€ 0,00
------------------	----------------------------------	---------------

Begroting 2024

Vorbereidingskosten

Personeel	taak	honorarium per uur	aantal uren werk	totaal bedrag
etc				
Totaal				€ 0,00

Materieel	totaal bedrag			
Totaal				€ 0,00

Totaal				€ 0,00

Uitvoeringskosten

Personeel	taak	honorarium per uur	verwacht aantal uren in 2021	totaal bedrag
Trajectbegeleider & Job coach	begeleiding	€ 21,02	10400	€ 218.608,00
Individueel Keuze Budget coach				€ 40.195,76
Pensioenen PFZW		€ 258.803,76		€ 32.350,47
Totaal				€ 291.154,23

Materieel	per eenheid (km)	totaal bedrag	
reiskosten	€ 0,37		
materiaal			
ruimte/locatie (huur of aanschaf)		sparen	€ 50.045,77
ruimte/locatie (huur of hypotheek)	€ 3.500,00		€ 42.000,00
onkosten bestuur			€ 400,00
verzekeringen			€ 1.200,00
Totaal			€ 93.645,77

Subtotaal	voorbereidingskosten plus uitvoeringskosten			€ 384.800,00
------------------	--	--	--	---------------------

Dekkingsplan	Naam Subsiënt/ Fonds	status van inkomstenbron	Bedrag
reintegratie begeleiding	30% van 200 uur/week	verwacht	€ 187.200,00
dagbesteding	40% van 200 uur/week	verwacht	€ 83.200,00
dagbesteding - licht	20% van 200 uur/week	verwacht	€ 20.800,00
job coaching - licht			
job coaching - midden	10% van 200 uur/week	verwacht	€ 93.600,00
job coaching - zwaar			
Totaal			€ 384.800,00

Resultaat	kosten minus de inkomsten		€ 0,00
------------------	----------------------------------	--	---------------

Begroting 2025

Vorbereidingskosten

Personeel	taak	honorarium per uur	aantal uren werk	totaal bedrag
etc				
Totaal				€ 0,00

Materieel				totaal bedrag
Totaal				€ 0,00

Totaal				€ 0,00
--------	--	--	--	--------

Uitvoeringskosten

Personeel	taak	honorarium per uur	verwacht aantal uren in 2021	totaal bedrag
Trajectbegeleider & Jobcoach	begeleiding	€ 21,02	16900	€ 355.238,00
Individueel Keuze Budget coach				€ 40.195,76
Pensioenen PFZW		€ 395.433,76		€ 49.429,22
Totaal				€ 444.862,98

Materieel		per eenheid (km)		totaal bedrag
reiskosten		€ 0,37		
materiaal				
ruimte/locatie (reservering)			sparen	€ 136.800,00
ruimte/locatie (huur of hypotheek)		€ 3.500,00		€ 42.000,00
onkosten bestuur				€ 437,02
verzekeringen				€ 1.200,00
Totaal				€ 180.437,02

Subtotaal	voorbereidingskosten plus uitvoeringskosten			€ 625.300,00
------------------	--	--	--	---------------------

Dekkingsplan	Naam Subsidie/ Fonds	status van inkomstenbron	Bedrag
reintegratie begeleiding	30% van 325 uur/week	verwacht	€ 304.200,00
dagbesteding	40% van 325 uur/week	verwacht	€ 135.200,00
dagbesteding - licht	20% van 325 uur/week	verwacht	€ 33.800,00
jobcoaching - licht			
jobcoaching - midden	10% van 325 uur/week	verwacht	€ 152.100,00
jobcoaching - zwaar			
Totaal			€ 625.300,00

Resultaat	kosten minus de inkomsten		€ 0,00
------------------	----------------------------------	--	---------------