

Hart voor Zandvoort

missie, visie en beleid van Pluspunt

Discussienota, april 2009



1. Inleiding

De Nederlandse samenleving verandert in rap tempo. De landelijke overheid doet een groter beroep op de lokale samenleving. Ander overheidsbeleid om de arbeidsparticipatie te vergroten lijkt daar strijdig mee. De overheid heeft regelingen als VUT sterk ontmoedigd en de discussie over verhoging van de AOW leeftijd is actueel. Zelfredzaamheid, zelfstandigheid van burgers en het “zorgen voor elkaar” wordt steeds belangrijker.

De Stichting Pluspunt Zandvoort wil op deze veranderingen in de samenleving inspelen. Als ondernemende organisatie op het gebied van kinderopvang en maatschappelijke ondersteuning willen wij onze diensten aanbieden daar waar die het meeste nodig zijn.

Daarbij staat het bevorderen van de sociale samenhang (een veilig sociaal maatschappelijk klimaat en leefbaarheid) voorop. Dit doen wij door het organiseren van activiteiten en het ondersteunen van individuen. Onze inzet is gericht op diegenen die onze steun het meeste nodig hebben. Ons uitgangspunt is dat we iedere inwoner van de gemeente Zandvoort de kans willen bieden volwaardig deel uit te maken van de samenleving.

2. Aanleiding

Pluspunt is ontstaan uit een fusie in januari 2006 tussen AKZA, de sociaal cultureel werk instelling van Zandvoort en de Stichting Welzijn Ouderen Zandvoort. Er is behoefte om het gezicht van Pluspunt nader vast te leggen. Ook de participatie in en de exploitatie van het Wijksteunpunt noodzaakt Pluspunt om helder te formuleren wat de eigen identiteit is ten opzichte van de partners, de subsidiegever en de inwoners van Zandvoort waarop we ons richten.

Door meerdere directiewisselingen en het betrekken van een nieuw onderkomen is daar tot op heden weinig van gekomen.

De afdeling Kinderopvang (De Boomhut; de voor-, tussen- en naschoolse opvang) neemt sinds de invoering van de Wet op de Kinderopvang een meer zelfstandige positie in ten opzichte van de gemeentelijke overheid. In deze discussienota staan we ook stil bij onze afdeling Kinderopvang. Kinderopvang komt ruimer aan bod in een aparte beleidsvisie die momenteel in ontwikkeling is.

2.1. Organisatie

Pluspunt is een rechtspersoon in de vorm van een stichting met een directeur/bestuurder en een Raad van Toezicht. De dagelijkse leiding van de organisatie berust bij de directeur.

Pluspunt heeft, verdeeld over 2 locaties, 25 werknemers in dienst. Jaarlijks

lopen er studenten van MBO en HBO – opleidingen stage.

In de Pluspuntorganisatie spelen vrijwilligers een belangrijke rol. Bijna 200 mensen houden zich vrijwillig bezig met een breed scala aan werkzaamheden.

3. Ontwikkelingen

3.1 Zandvoort – het werkgebied van Pluspunt

De gemeente Zandvoort heeft 16.651 inwoners. (alle cijfers: Gemeente Op Maat 2006 – Zandvoort, CBS) Er wonen meer vrouwen (52%) dan mannen. Ouderen vormen de snelst groeiende groep. Op 1 januari 2006 was het percentage 65+ ers 19,1%. Daarmee ligt Zandvoort boven het landelijk cijfer (14,3%) Jongeren tot 20 jaar maken voor 19,2% deel uit van de bevolking (landelijk: 24,3%). Zandvoort is dus grijzer en minder groen dan het landelijk gemiddelde.

Zandvoort heeft veel eenpersoonshuishoudens (42,2%; landelijk 35%).

Zandvoort heeft een negatief geboorteoverschot (-3,8%; landelijk + 3,0).

Conclusie: Zandvoort vergrijsst en ontgroent meer dan het landelijk gemiddelde.

In Zandvoort wonen bovengemiddeld veel mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering (104 personen per duizend tussen 15-64 jaar tegenover 74 landelijk gezien). Er wonen weinig allochtonen met een niet westerse achtergrond (5,7% versus 10,5). De indruk bestaat dat de groep allochtonen met een Oost-Europese achtergrond de laatste jaren sterk is gegroeid.

Toerisme en recreatie vormen belangrijke inkomensbronnen. Dat heeft tot gevolg dat er relatief veel seizoensarbeid en arbeidsplaatsen in de horeca voorkomen. Dat heeft invloed op de sociale samenhang m.n. in de zomerperiode.

3.2. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) ligt tot nu toe vooral in de belangstelling vanwege het deel wat voorheen onderdeel was van de AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten). Met name de ontwikkelingen rond de aanbesteding van de huishoudelijke zorg trekt de aandacht van pers en politiek. Zo langzamerhand begint echter ook het besef door te dringen dat de WMO vooral ook een wet is die de participatie van burgers wil stimuleren. Dat onderdeel van de wet is bij uitstek het domein van een organisatie als Pluspunt. De relevante doelen uit de wet zijn te vatten in vier uitspraken:

- iedereen moet (kunnen) meedoen
- zelfstandigheid en zelfwerkzaamheid van burgers stimuleren
- zelfredzaamheid bevorderen
- de overheid zorgt voor een sociaal vangnet

Daarnaast is de WMO ook een vertaling van een ontwikkeling in het welzijnswerk, die al langer speelt. Steeds meer wordt van welzijnswerk en welzijnswerkers verwacht dat zij duidelijk maken wat bereikt wordt. Dat stelt eisen aan de professionaliteit van organisaties zoals Pluspunt.

3.3 Verzakelijking

Welzijnswerk en Kinderopvang zijn zich aan het verzakelijken. Er is minder ruimte voor goede bedoelingen als die niet worden vertaald in nuchter verwoorde, zo meetbaar mogelijke doelen. De relatie met financiers, gebruikers en samenwerkingspartners is zich aan het verzakelijken. Dat wordt versterkt door wet- en regelgeving (WMO en Wet Kinderopvang).

Maatschappelijk gezien is er grote behoefte aan duidelijkheid over de prestaties die geleverd worden. Zakelijkheid is daarbij een goed hulpmiddel; we laten zien wat we willen, wat we kunnen en wat we doen. Oftewel we nemen ons werk serieus en willen dat ook laten zien.

Welzijnswerk en Kinderopvang vereisen modern ondernemerschap. Meetbare uitkomsten van interventies worden steeds belangrijker.

De kern van welzijnswerk is: faciliteren, ondersteunen en verbinden. De know-how van de professionals en vrijwilligers en van de verschillende partners (gemeente, zorginstellingen, politie, woningcorporatie) ter verbetering van de sociale kwaliteit wordt gebundeld.

De kern van Kinderopvang is door het bieden van verantwoorde opvang het mogelijk maken dat ouders economisch kunnen participeren in de samenleving.

Welzijnswerk gaat actief op zoek naar andere financieringsbronnen dan subsidie van de lokale overheid en gaat contracten aan met meerdere partijen. Bij een professionele en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening hoort een behoorlijk personeelsbeleid, een goed gebruik van de mogelijkheden van ICT, aandacht voor marketing en PR, onderzoeken naar klanttevredenheid en kwaliteitsbeleid.

Pluspunt moet en wil zich actief en proactief opstellen. Dat stelt eisen aan de strategie, de organisatiecultuur, het ondernemerschap, de klantbenadering.

Kortom: de bedrijfsvoering moet op orde zijn. Om dat goed te kunnen monitoren en te sturen is systematische aandacht voor kwaliteit in al haar aspecten nodig.

4. Missie

Met het woord Missie bedoelen we de omschrijving van het hogere doel van de organisatie. Hierin wordt de essentie van het werk van Pluspunt vastgelegd en vervolgens in een kernachtige formulering verwoord. De missie van Pluspunt luidt:

Pluspunt is een organisatie voor maatschappelijke ondersteuning en kinderopvang die bevordert dat mensen meedoen in de samenleving en de regie over hun bestaan in de eigen sociale omgeving in handen nemen en houden.

5. Visie

Pluspunt hanteert als werkwijze:

De stichting werkt vakbekwaam, met een open oog en oor voor signalen uit de bevolking, politiek en belanghebbenden (stakeholders), rekening houdend met wat anderen doen, aan een samenhangend geheel van activiteiten en diensten.

De activiteiten en diensten zijn gericht op 4 doelen:

1. Zelfredzaamheid – het in staat zijn te zorgen voor jezelf, je kinderen en/of je huishouden.
2. Deelname aan het maatschappelijk verkeer (participatie) – Deelnemen aan door anderen georganiseerde gelegenheid tot ontmoeting, ontspanning en ontplooiing.
3. Maatschappelijke inzet – Mensen zetten zich actief in voor hulp aan anderen en voor de sociale omgeving.
4. Sociale samenhang – Realisatie, verbetering of instandhouding van een veilig sociaal maatschappelijk klimaat en leefbaarheid in buurten en wijken.

6. Vraaggericht en klantgericht versus aanbodgericht werken.

Klantgericht werken houdt in dat de vragers bepalen wat de vraag is en dat het aanbod die vraag weerspiegelt. Met deze benadering worden vragen opgeroepen als: wie bepaalt wat de vraag is: de burgers, de gebruikers, de professional of de financier? Wat te doen als klanten niet in staat of bereid zijn hun vraag te formuleren?

Als de term vraaggericht wordt gezien in tegenstelling tot de term aanbodgericht wordt duidelijker wat de intentie achter het begrip is. Aanbodgericht werken heeft het grote gevaar in zich dat van boven- of buitenaf worden bedacht wat “goed” voor u is. Dat past niet meer in een tijd van steeds grotere mondigheid van klanten en verzakelijking van de sociale sector.

Vaak worden de termen vraaggericht en klantgericht werken door elkaar gebruikt. Voor de Kinderopvang ligt dit vanwege de individuele benadering van kinderen en hun ouders ook dicht tegen elkaar aan, maar voor de afdeling welzijn is er echter een wezenlijk onderscheid tussen beide begrippen.

De afdeling Welzijn van Pluspunt wil niet klakkeloos leveren waar vraag naar is – zoals op de markt – maar bijdragen aan de verhoging van de kwaliteit van het bestaan. Toetsing aan de missie en de uitgangspunten van beleid is daarbij van wezenlijk belang.

Aangezien vragen en behoeften niet altijd even helder en eenduidig zijn – ze kunnen zelfs conflicterend zijn – en omdat betrokken partijen ieder hun verantwoordelijkheid hebben, kan er van vraaggericht werken alleen sprake zijn als er voortdurend communicatie is tussen overheid, instellingen en burgers.

Pluspunt kiest daarom liever de term klantgericht als benaming voor de manier van werken.

Voor een helder begrip van de term klantgericht worden vier soorten klanten onderscheiden:

- a. de klant als opdrachtgever
- b. de klant als samenwerkingspartner
- c. de klant als eindgebruiker
- d. de klant als vrijwilliger

Ad a. De opdrachtgever voor welzijnsdiensten is voor een groot deel van de gevallen de gemeente.

Ad b. Samenwerkingspartners zijn momenteel zorgaanbieders, de woningcorporatie en andere welzijnsaanbieders. Een goede samenwerking en meer synergie (*= het geheel is meer dan de som der delen of $2+2=5$*) zijn wezenlijke aandachtspunten.

Ad c. Eindgebruikers zijn burgers die gebruik maken van of bijdragen aan producten van het welzijnswerk. Er moet gezorgd worden voor differentiatie en in veel gevallen kostendekkendheid van het aanbod. Steeds moet worden bekeken of er sprake is van een koopkrachtige vraag.

Ad d. Zuinig zijn op vrijwilligers is van groot belang. Goede vrijwilligers worden schaars. Deelname aan traditioneel vrijwilligerswerk staat onder druk. Ook Pluspunt heeft hiermee te maken. Nieuwe doelgroepen (bijv. jongeren) te werven als vrijwilliger vormen een uitdaging om daarmee het vrijwilligersbestand op peil te houden. Pluspunt heeft haar eigen vrijwilligersbeleid vastgelegd in een beleidsnotitie.

6.1 Kwaliteit

Pluspunt wil klanten en financiers laten zien dat de activiteiten bijdragen aan de realisatie van de gestelde doelen, dat er duidelijke eisen worden gesteld aan de producten en diensten. Bovendien is de ambitie aanwezig om ons aanbod voortdurend te verbeteren.

7. Uitgangspunten voor beleid

De gesignaleerde vraag naar een geconstateerde behoefte is bepalend voor het aanbod. Gebruikers worden hierbij betrokken.

De behoefte aan preventie, m.n. op het terrein van **Wonen, Welzijn en Zorg** zal in de komende jaren alleen maar toenemen. Preventie dient vooral gericht te zijn op het voorkomen dat gebruik gemaakt moet worden van zwaardere en duurdere vormen van dienstverlening en zorg. Wij werken nauw samen met andere organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Denk daarbij aan de gemeente Zandvoort, de woningcorporatie en zorgaanbieders. Pluspunt wil een belangrijke rol spelen op het gebied van preventie, omdat daar maatschappelijk gezien grote behoefte aan is.

We willen (voor)zorg zo gemakkelijk en licht mogelijk aanbieden.

De mogelijkheden om te komen tot een **consultatiebureau voor ouderen** verdienen onderzocht te worden. Activiteiten op het gebied van financiële begeleiding, samenwerking met de eerstelijnsgezondheidszorg en thuiszorg kunnen een plek hierin vinden. Welzijnswerk kan en wil daarin een belangrijke rol vervullen.

Er is een gevarieerd (welzijns)aanbod aan **opvang en ontmoeting**. Dit basisaanbod wordt gerealiseerd door ondersteuning van **vrijwilligers**. In de loop der tijd is een breed ondersteuningsaanbod voor mantelzorgers ontwikkeld. Het is zaak om dit aanbod meer expliciet te formuleren en uit te bouwen, zodat dit onder de aandacht van opdrachtgevers en de doelgroep kan worden gebracht. Ook is er een ruim aanbod van verschillende vormen van dienstverlening, vooral gericht op specifieke groepen. Een dergelijk aanbod is van belang in het kader van **eenzaamheidspreventie**. Belangrijke doelgroepen in dit verband zijn alleenstaanden, ouderen, maar ook pubers.

De demografische ontwikkelingen wijzen op vergrijzing en ontgroening (zie ook 3.1). Wil Zandvoort aantrekkelijk blijven voor alle leeftijdsgroepen dus ook voor **jongeren**, zal hiervoor ook aandacht moeten zijn. Die aandacht moet niet alleen gericht zijn op problemen, maar ook op voorzieningen, activiteiten op het gebied van voorlichting, opvang en ontmoeting. Pluspunt draait mee in de keten van instellingen die een rol vervullen bij de integrale benadering van deze doelgroep. Actueel is de discussie over de realisatie van een aparte accommodatie, die gerund gaat worden met een grote inbreng vanuit de doelgroep zelf. We zien een grote rol weggelegd voor Pluspunt in deze ontwikkeling.

De realisatie van een **Centrum Jeugd en Gezin** (CJG) biedt mogelijkheden om ook op het gebied van opvoedkundige ondersteuning een belangrijke rol te

spelen. De gemeente is samen met de Key aan het onderzoeken of in de directe fysieke nabijheid van het Wijksteunpunt het nieuwe CJG in Zandvoort-Noord kan worden gerealiseerd. Het versterkt mogelijkheden om bijdrages te leveren op het terrein van Jeugd- en Jongerenwerk. Ook het samenbrengen van mensen van verschillende leeftijden en achtergronden middels nieuwe activiteiten, kunnen veel meerwaarde hebben.

Waar nodig en mogelijk wordt **samenwerking** gezocht met andere organisaties om gebruik te maken van elkanders deskundigheden en om activiteiten op elkaar af te stemmen. Een belangrijk voorbeeld van samenwerking in Zandvoort is de realisatie en samenwerking binnen het Wijksteunpunt in Noord.

Pluspunt beschikt sinds de zomer van 2007 over een prachtig nieuw onderkomen in het **Wijksteunpunt**. De exploitatie van het Wijksteunpunt biedt mogelijkheden om de dienstverlening op een kwalitatief goed niveau te brengen en verder uit te bouwen. Het is een uitdaging om dit Wijksteunpunt ook een grote rol te laten spelen voor de rest van de gemeente Zandvoort. Door de opzet van het Wijksteunpunt liggen er kansen en uitdagingen om groepen samen te brengen; om jong en oud elkaar te laten ontmoeten; om valide mensen en mensen met beperkingen samen te brengen; om een integrerende functie te vervullen voor mensen met een lichte verstandelijke beperking.

Pluspunt werkt met professionele krachten en vrijwilligers en voldoet aan eisen van doeltreffendheid en doelmatigheid. Het aanbod stemt overeen met geldende **kwaliteitseisen** wat regelmatig wordt getoetst. In dit verband wordt veel verwacht van de mogelijkheden van vergelijking met andere vergelijkbare organisaties (b.v. benchmarks).

In haar optreden naar de belangrijkste financier, de gemeente Zandvoort, en de klanten van de Kinderopvang wordt een **zakelijke benadering** gekozen. Het relatiebeheer richting gemeente is gericht op de ontwikkeling van een strategisch partnerschap. Het relatiebeheer richting klanten van de Kinderopvang is gericht op een zakelijk correcte dienstverlening met aandacht voor het individuele kind en zijn/haar ouders/verzorgers. Een en ander is nader uitgewerkt in een pedagogisch plan en helder geformuleerde leveringsvoorwaarden. Deze vormen daarmee belangrijke onderleggers voor ons relatiebeheer.

8. Organisatiecultuur

In de geschetste ontwikkeling van verzakelijking, veranderend overheidsbeleid, klantgerichtheid en een grotere noodzaak van

kostendekkendheid is het nodig om te bepalen welke cultuur gewenst is om de organisatie optimaal te laten functioneren.

De volgende uitspraken zijn van toepassing als kenmerken van de gewenste situatie:

- Klantgericht zijn; Pluspunt is laagdrempelig en toegankelijk: fysiek en mentaal, en kent een correct zakelijke bejegening
- Collega's en vrijwilligers ook als klant benaderen en behandelen;
- Gezamenlijke betrokkenheid op werk en doelen van Pluspunt;
- Kunnen en willen leren; flexibel en veranderingsbereid zijn;
- Er heerst een teamgeest.

9. Tot slot

Deze discussienota is een eerste stap voor Pluspunt om te bepalen wat het hogere doel is van de organisatie en hoe wij dat in grote lijnen willen bereiken. De volgende stap is om deze nota voor te leggen aan partijen waarmee wij samen werken, die ons financieren en die diensten van ons afnemen.

Verder gaan we op basis van deze nota ons bestaande aanbod toetsen en nieuwe activiteiten ontwikkelen. Dat gaat gefaseerd gebeuren verspreid over 4 jaar. Dit meerjarenprogramma is momenteel (april 2009) in ontwikkeling.

Zandvoort/AR/24-03-09