

Sterker in de wijk

De kracht van samenspel



de Volksbond
Amsterdam

**Street
corner
work**

STERKER IN DE WIJK

TWEEJARENPLAN VOLKSBOND STREETCORNERWORK

Dit plan beschrijft wat de Volksbond Streetcornerwork als organisatie binnen twee jaar wil bereiken. Hoe kunnen we de voordelen van de fusie zo goed mogelijk benutten? Hierbij gaat het niet alleen om het verder verbeteren van de afzonderlijke onderdelen van de organisatie. Juist de onderlinge samenhang tussen de verschillende vormen van dienstverlening is zeer belangrijk.

Vergelijk het met een muziekgroep die is samengesteld uit een aantal goede instrumentalisten: gitarist, percussionist, pianist, saxofonist. Als ze elk afzonderlijk een solo spelen, levert dat nog geen goed concert op. Daarvoor is meer nodig. Pas als ze goed op elkaar zijn afgestemd en samen spelen, kunnen ze een overtuigend optreden verzorgen. En de bijdrage van elke muzikant wint daardoor ook weer aan kracht. Zo is het ook met de verschillende vormen van dienstverlening van de Volksbond Streetcornerwork. Als we die goed op elkaar afstemmen, versterken ze elkaar. Daarnaast hebben we ook de doelstelling om met minder middelen dezelfde (of meer) zorg te blijven bieden. Dat betekent dus dat we minder kosten moeten maken in management en overhead en dat we tegelijkertijd moeten werken aan vernieuwingen.

NAAR EEN NIEUWE ORGANISATIEVORM

Om onze doelen te bereiken, gaan we een nieuwe organisatiestructuur vormgeven. We kiezen voor een organisatie die vooral wijkgericht werkt, met zorgteams die het complete pakket aan diensten van Volksbond Streetcornerwork aanbieden (Veldwerk jeugd, Veldwerk volwassenen, iPA en Ambulante zorg). Dat uitgangspunt vertalen we in een structuur die daarbij past, ingedeeld in een aantal regio's. Het bedrijfsbureau, dus de overhead, staat volledig in dienst van de kerntaken waar het in ons werk om draait. In dit stuk willen we beschrijven hoe de wijkindeling er over twee jaar uit zal zien en hoe deze georganiseerd zal zijn. De dagbesteding behandelen we in een apart hoofdstuk, omdat deze nu een bijzondere plaats inneemt en niet altijd kostendekkend is. We benaderen de dagbesteding als een project met de bedoeling dit werk op termijn wel wijkgericht te organiseren. Daarna geven we een beeld hoe we de komende tijd de twee samengevoegde bedrijfsbureaus en de diensten die daarbij horen gaan inrichten. En hoe dit geheel ons werk in de wijken optimaal kan ondersteunen..

TOTSTANDKOMING VAN DIT RAPPORT

Als onderdeel van het fusieproces zijn door de directie werkgroepen gevormd op het gebied van wijkgericht werken, cultuur, bedrijfsvoering en dagbesteding. De uitkomsten hiervan zijn niet één op één bruikbaar voor dit rapport, maar veel elementen daaruit zijn wel benut. Bovendien zijn er twee ontwerpessies gehouden met externe begeleiding. Daarin is met experts uit de organisatie het primair proces van het

jeugd- en volwassenenwerk geanalyseerd. Deze sessies hebben waardevolle inzichten opgeleverd en hebben de directie stof geboden om richting te geven aan het ontwerpproces. Die richting heeft de directie vervolgens uitgezet middels een presentatie aan het bestuur, waarin de visie op de komende twee jaar is verwoord en in beeld gebracht. De inhoud daarvan is als volgt te typeren. Volksbond Streetcornerwork kiest primair voor wijkgericht werken gezien de beleidsontwikkelingen in de stad Amsterdam, het belang van wijkgerichte coalities en allianties en de op termijn te verwachten verdere decentralisatie van het Beschermd Wonen (cie. Dannenberg). Verder kiest ze voor integratie van de dienstverlening binnen een nader te bepalen (geografische) eenheid (met uitzondering van de dienst dagbesteding). Managers zullen aan die eenheden leiding geven en er worden vormen van zelforganisatie ingevoerd met een nog nader te bepalen vorm van coördinatie. Tot slot heeft het MT met externe begeleiding een structuurconferentie gehad, waarin binnen deze kaders de belangrijkste structuurkeuzen zijn gemaakt. Dit alles betekent dus dat we grondig kennis hebben genomen van alle rapporten en adviezen van de werkgroepen en de ontwerp-sessies. We hebben ons best gedaan al die bijdragen zoveel mogelijk in dit stuk te verwerken.

HELDERE KOERS, SAMEN UITWERKEN

Met dit Tweejaarsplan maken we een principiële keus over de weg die we de komende tijd inslaan. Daarmee hebben we een duidelijke richting bepaald zodat we in een afgebakende periode concrete resultaten kunnen bereiken. Over twee jaar moet de nieuwe organisatiestructuur gerealiseerd zijn en ook functioneren. Dat betekent niet dat in dit plan alles al in detail is vastgelegd. De hoofdlijnen zijn duidelijk, maar de komende tijd zullen we die samen met de medewerkers verder invullen en uitwerken. Dit stuk is dus geen dictaat van bovenaf, maar geeft een koers aan die we gezamenlijk verder zullen vormgeven. Daar willen we iedereen in de organisatie zoveel mogelijk bij betrekken.

1. WAT IS DE KRACHT VAN ONZE ORGANISATIE?

Voordat we de nieuwe organisatievorm schetsen, beschrijven we eerst wat de sterke en onderscheidende kwaliteiten van Volksbond Streetcornerwork zijn. Die willen we in de toekomst verder uitbouwen.

Volksbond Streetcornerwork werkt in alle wijken van Amsterdam en in een aantal gemeenten buiten Amsterdam. Dit betekent dat wij als organisatie makkelijk toegang hebben tot wijk- en buurtgerichte initiatieven en hierin ook actief zijn. Daarnaast spannen we ons al jaren in voor zowel cliënten als burgerparticipatie. Uiteindelijk doel daarvan is nieuwe wegen vinden die bijdragen aan een succesvolle en duurzame zelfstandigheid van cliënten. Ten slotte staat Volksbond Streetcornerwork bekend als een organisatie die snel en goed nieuwe projecten kan opzetten en uitvoeren (denk aan de nachtopvang, sobere woonvormen, aanpak spookjongeren/ iPA 23+, opdracht in gemeente Woerden et cetera).

VERNIEUWENDE INITIATIEVEN

Buurtprojecten

Binnen de Volksbond lopen al enkele jaren experimenten om burgers meer bij elkaar te betrekken. Daarbij zijn onze cliënten onderdeel van de buurt waarin zij wonen en dus burgers in die buurt.

Bij de inloopvoorzieningen onderzoeken we de interactie met de buurt en de positie die we hierbij kunnen innemen. Samen met de Hogeschool van Amsterdam doen we mee aan een RAAK plus project om te meten hoe effectief de activiteiten zijn die we in de omgeving ondernemen.

Met het Verwey Jonkers Instituut is hetzelfde onderzocht voor RIBW De Brecht. Daarbij ging het speciaal om een zeer moeilijke doelgroep, woonachtig in een woonwijk. Al die buurtgerichte activiteiten zijn erop gericht de uitstroombmogelijkheden van cliënten te vergroten en terugval te voorkomen bij mensen die zelfstandig zijn gaan wonen.

In dit kader worden nu de succesfactoren onderzocht van community's in Amsterdam en de participatie van onze cliënten hierin. Dit gebeurt deels met een subsidie van de gemeente Amsterdam en deels met eigen middelen. Om succesvol te zijn in het verzelfstandigen van cliënten met meervoudige problematiek blijft Volksbond Streetcornerwork dan ook de komende jaren investeren in burgerprojecten.

Cliëntenparticipatie

De afgelopen jaren is er binnen de Volksbond veel ervaring opgedaan met het betrekken van cliënten bij het organisatiebeleid. Ook in de nieuwe organisatie is cliëntenparticipatie een belangrijke pijler. Onderzoek heeft uitgewezen dat cliënten die actief betrokken zijn bij besluitvorming succesvoller uitstromen en minder snel terugvallen. Op dit moment is een werkgroep actief met de opdracht om een model te ontwikkelen voor cliëntenparticipatie binnen de hele organisatie. De volgende stap is het opleiden en inzetten van Ervaringsdeskundigen. Dat betekent dat we voor onze cliënten betaalde banen binnen en buiten de organisatie creëren.

Pilot Spookjongeren en inzet voor de jongvolwassenen (23+)

Streetcornerwork heeft de afgelopen jaren met succes de pilot Spookjongeren uitgevoerd en aandacht gevraagd, hulp geboden en oplossingen aangedragen om deze groep jongeren en jongvolwassenen effectiever te kunnen helpen. De gemeente heeft besloten om ons nu voor de hele stad deze doelgroep te laten ondersteunen. Ook hebben we met een vergelijkbaar succes de jongvolwassenen (23 tot 27 jarigen) op de agenda gezet.

Aanpak radicalisering

Streetcornerwork doet veel werk op het gebied van radicalisering. We zijn zowel preventief als curatief bezig. De preventieve kant zit in ons reguliere veldwerk. Via Openbare Orde en Veiligheid komen er opdrachten die op het individu zijn toegespitst. Hier staat het terugdringen van het risico voor de samenleving centraal. Een aantal mensen uit onze organisatie worden hiertoe getraind door de stad Amsterdam.



Effectmeting/ methodiekbeschrijving

Streetcornerwork wil graag een effectonderzoek uitvoeren naar de veldwerkmethode en die methode volledig beschrijven. Dit willen we omdat het niet kunnen onderbouwen van onze methode een probleem is, zowel voor gemeenten als voor Streetcornerwork en haar veldwerkers. Sinds de millenniumwisseling groeit de aandacht voor de noodzaak van een kennisbasis voor het sociaal werk en wordt in toenemende mate van alle sociale professionals verwacht dat zij hun handelen met kennis kunnen legitimeren. Veldwerkers willen graag weten wat, van datgene wat zij doen, bijdraagt aan het versterken van de leefomstandigheden van hun cliënten. Gemeenten hebben deze kennis nodig voor het maken van een weloverwogen inhoudelijke en financiële afweging voor de uitvoering van haar wettelijke taken en het formuleren van een passende opdracht voor het veldwerk. Bij het fonds Adessium is een projectvoorstel ingediend voor (gedeeltelijke) financiering van dit onderzoek.

Opdrachten in andere gemeenten

Bij het werken op straat gaat het er om de jongeren goed te leren kennen, individueel en in groepsverband. Kennen en gekend worden is het credo. Anonimiteit wordt doorbroken. Al doende bouwen de veldwerkers een basis van vertrouwen op die mogelijkheden opent tot opstarten van persoonlijke begeleidingstrajecten en beïnvloeding van (groeps)gedrag. We worden steeds vaker benaderd door andere gemeenten en collega-instellingen om onze expertise aldaar in te brengen.

Nieuwe werkwijzen

- Het scheiden van wonen en zorg heeft geleid tot een daadwerkelijk scheiding van functies: zorg en hospitality. Dit concept biedt de mogelijkheid alle cliënten ambulant te begeleiden waardoor ze ook eerder de overstap naar een eigen woning kunnen maken.
- De organisatie is gestart met het ontwikkelen van nieuwe woonvormen zodat zelfstandigheid ook binnen het bereik komt van kwetsbare cliënten. Voorbeelden hiervan zijn:
 - de Herstartstudio's.
 - de nieuwbouw in Amsterdam Noord, waarbij iedere RIBW-cliënt een eigen appartement krijgt.
 - Projecten waarbij ouderen, 'gewone' burgers, studenten en kwetsbare burgers in groepen wonen.
 - Pak je Kans, waarbij Top 1000 jongeren in Nieuw West een via het stadsdeel beschikbaar gestelde woonplek en (woon)begeleiding krijgen.
- Het project Focus: dak- en thuisloze jongeren hebben vaak een klein sociaal netwerk van leeftijdsgenoten. Het ontbreekt hen in hun eigen omgeving meestal aan een positief sociaal netwerk en aan positieve rolmodellen. Om beter in deze behoefte te voorzien heeft Streetcornerwork samen met Radar, Don Bosco en OJZ het project Focus voorgesteld. Doel van Focus is om op effectieve wijze informele zorg op maat te ontwikkelen, die aansluit bij de behoeften van (dreigend) dak- en thuisloze jongeren en die in nauwe samenwerking met de formele zorg wordt uitgevoerd. Dit doen we door het aanbieden van een Mentor (specialisme Radar), Maatje (specialisme Don Bosco) of het laten inbrengen van een JIM (je eigen ingebrachte mentor - specialisme Spirit). Er is voor de extra activiteiten die noodzakelijk zijn voor dit project, subsidie aangevraagd bij het Kansfonds.

2. AANDACHTSPUNTEN VOOR DE NIEUWE ORGANISATIE

WERKGEBIEDEN OOK BUITEN AMSTERDAM

In welke regio's willen we actief zijn? Stellen we deze heel strikt vast? Of grijpen we iedere kans die zich voordoet? Volksbond Streetcornerwork is nu voornamelijk afhankelijk van de financiering van de gemeente Amsterdam. In enkele andere gemeentes bieden we veldwerk, maar dat is op een natuurlijke manier zo gegroeid. Een duidelijke visie in welke regio's we precies willen werken ontbreekt nog. Gaan we actief inzetten op uitbreiding van gemeentes of regio's en zo ja, welke dan? Ons plan is om ons ook duidelijk te richten op gebieden buiten Amsterdam en zoveel mogelijk kansen aan te grijpen. Vooral voor het Veldwerk/iPA is veel interesse in andere regio's en het lijkt ons goed om hier zoveel mogelijk diensten te verkopen - en dan bij voorkeur een integraal aanbod ook met wonen en dagbesteding. Wel is het goed om na te denken over de beheersbaarheid en aansturing van de opdrachten in andere gemeentes. Dus we moeten ook overwegen hoe we ons werkgebied willen afbakenen.



UITBREIDING DOELGROEPEN EN DIENSTEN?

Volksbond Streetcornerwork richt zich nu op de moeilijkste doelgroepen, zowel jongeren als volwassenen en biedt veldwerk, wonen, begeleiding, dagbesteding en nachtopvang. Vorig jaar hebben we gezamenlijk een offerte gedaan voor vluchtelingenopvang. Maar dat riep wel de vraag op of we ons ook op die groep mensen moesten gaan richten. Moeilijke doelgroepen zijn er genoeg, maar waar trekken we de grens? Welke criteria hanteren we om hierin een goede keuze te kunnen maken?

De centrale vraag is dan ook: welke doelgroepen bedienen we met welke diensten in welke regio's? Ons idee is om hier niet onmiddellijk een scherpe keuze in te maken. We willen er enige tijd voor nemen om dit verder uit te werken. Wel willen we tot die tijd zo veel mogelijk kansen grijpen en - zoals hiervoor ook gezegd - zoveel mogelijk diensten aanbieden, en bij voorkeur een integraal aanbod ook met wonen en dagbesteding.

SOCIAL RETURN DOOR ERVARINGSDESKUNDIGEN

De gemeente voert al gesprekken met alle maatschappelijke organisaties over hoe zij denken 10% Social Return te gaan realiseren. Ons idee daarover is om ervaringsdeskundigen aan te stellen en andere mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Ook het samenwerken met maatschappelijke en sociale ondernemingen is een belangrijke mogelijkheid om de 10% te halen.

BUURTPROJECTEN, INFORMELE ZORG, MEER VRIJWILLIGERSBELEID

Volksbond Streetcornerwork is al een aantal jaren betrokken bij buurtprojecten en onderzoeken naar wat je hierbij beter wel en wat je beter niet kunt doen. In elk geval moeten we op het gebied van vrijwilligersbeleid nog veel meer gaan doen, want dat is een belangrijke schakel tussen zorg en maatschappij en informele zorg (denk aan de projecten burgers helpen burgers en Focus on control).

VERGROTEN VAN EFFICIENCY

Willen we met minder middelen de huidige zorg blijven leveren, dan zijn maatregelen nodig die het primair proces zoveel mogelijk ontzien. De kosten gaan we verminderen door een andere organisatiestructuur op te zetten en daarin minder leidinggevenden in te zetten. Zo kan (een deel van) de bevoegdheden van teamleiders en assistent-managers overgeheveld worden naar de teams en kunnen we derhalve met een vorm van zelforganisatie gaan werken. Het samenvoegen van de twee bedrijfsbureaus geeft schaalvoordelen en minder huisvestingslasten. Door goed te kijken naar mogelijkheden voor taakdifferentiatie zouden we op taken die daarvoor geschikt zijn lager opgeleid personeel en vrijwilligers kunnen inzetten. Ook dit zou tot kostenreductie kunnen leiden. De inhoud en kwaliteit van de begeleiding moeten daarbij natuurlijk gegarandeerd blijven.

INVESTEREN IN MEDEWERKERS

De kwaliteit van onze dienstverlening staat of valt bij onze medewerkers. Zij moeten in staat zijn hun werk goed uit te voeren, ook in tijden van veranderingen. Daarnaast is het belangrijk dat zij de mogelijkheid krijgen zichzelf te ontwikkelen.

We blijven investeren in onze medewerkers via strategisch personeelsbeleid en een uitgebalanceerd scholings- en loopbaanbeleid.

3. WIJKTEAMS MET COMPLEET ZORGAANBOD

Gemeenten hebben er veel verantwoordelijkheden bij gekregen ten opzichte van hun burgers. De zorg en begeleiding die daarbij noodzakelijk is, moet voornamelijk in de wijk worden opgepakt. Daarbij moet er zoveel mogelijk preventief worden gewerkt, zodat er minder specialistische zorg hoeft te worden ingezet en er verbindingen ontstaan tussen informeel en formeel en professionals onderling.

De Volksbond Streetcornerwork heeft een breed aanbod aan diensten voor de meest kwetsbare groep jongeren en (jong) volwassenen:

- Ons Veldwerk jeugd en Veldwerk volwassenen maakt deel uit van de 0- de lijn, oftewel het basisaanbod van algemene voorzieningen.
- De ambulante zorgmedewerkers leveren ondersteuning en zorg en behoren tot de 1ste lijn. Dat geldt ook voor iPA en de hulp- en dienstverleningstrajecten die de veldwerkers uitvoeren. Die zijn gericht op een specifieke doelgroep, namelijk op jongeren met meervoudige problematiek zonder dagbesteding.
- Onze opvanglocaties en locaties zijn onderdeel van de 2de lijn, het specialistische ondersteuningsaanbod dat niet op wijkniveau maar op gemeentelijke niveau is georganiseerd.

Nu bestaan die verschillende vormen van dienstverlening in onze organisatie naast elkaar. In de toekomst willen we wijkteams samenstellen die al onze vormen van dienstverlening als één samenhangend geheel aanbieden. Door die combinatie van diensten hebben we binnen de zorgketen een breed en samenhangend aanbod voor de meest kwetsbare groep jongeren en (jong) volwassenen. Belangrijkste elementen zijn de kleinschaligheid, korte en snelle lijnen en een betrokken relatie met de cliënt. Wij hebben constructieve relaties met andere zorgaanbieders in de wijk en werken continu aan het verbeteren van ons aanbod.

Enkele belangrijke elementen die in de werkgroepen zijn genoemd:

- Organisatorisch vormen de ambulante zorgmedewerkers, de hospitality medewerkers, de veldwerkers Jeugd en Volwassenen en de iPA medewerkers een eenheid in de wijk/ stadsdeel of regio. Overleg en intervisie kunnen gezamenlijk plaatsvinden, zodat men gebruik kan maken van elkaars kennis en expertise.
- Wij bieden onze cliënten de mogelijkheid van maatjes en/of mentoren contact (inzet informele zorg). Dit voorkomt de inzet van dure zorg en draagt bij aan kostenreductie.

Ook in de ontwerpessies is vastgesteld welke verbindingen er mogelijk zijn tussen de (kern)diensten, onder andere:

- Gemeenschappelijk werken aan kennis van de wijk en haar netwerken.
- Onderlinge doorverwijzing en vormgeving aan ketenzorg.
- Leren en waar nuttig synchroniseren van verwante methodieken, zoals trajectbegeleiding.
- Gezamenlijke strategieontwikkeling en productinnovatie.



In schema ziet het primaire proces er zo uit:

PRIMAIR PROCES IN WIJKTEAM:



4. NIEUWE ORGANISATIESTRUCTUUR

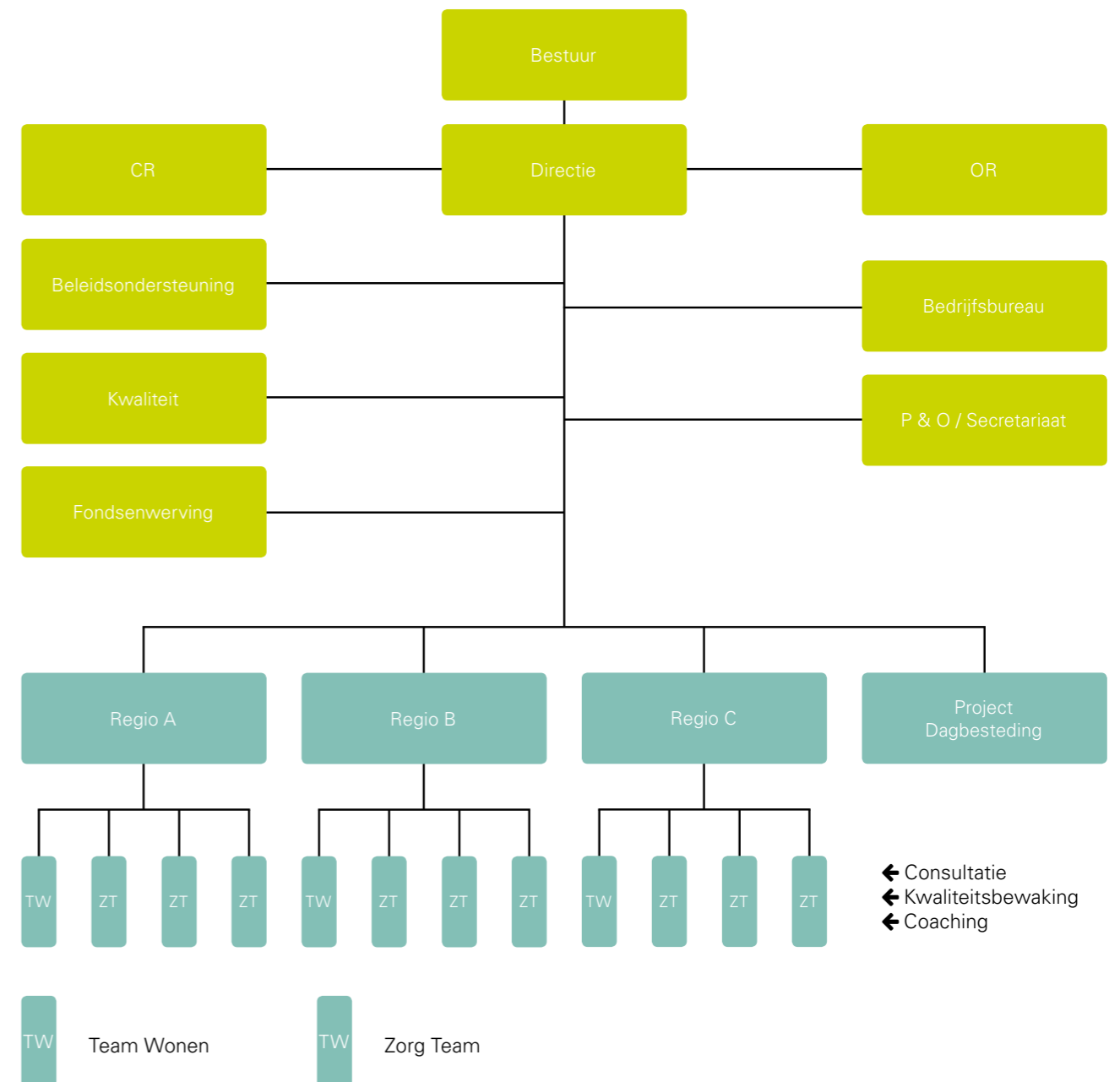
We hebben vastgesteld dat we wijkgericht willen werken, met teams die een samenhangend en compleet pakket aan diensten bieden. De volgende stap is die aanpak te vertalen naar een organisatiestructuur die daar het beste bij past.

Omdat we ons richten op wijken, buurten en gebieden, kiezen we voor de hoofdstructuur voor onderverdeling in een aantal regio's. Later zullen we nog bepalen of dat 3 of 4 regio's moeten zijn. Elke regio heeft één woonteam (of meer?) en een aantal (ongeveer 3) zorgteams. In de zorgteams werken ambulante zorgmedewerkers, veldwerkers Jeugd en Volwassenen en iPA medewerkers nauw met elkaar samen. Naast de regio's is er ook nog een (project)team dagbesteding, maar daar komen we in een apart hoofdstuk nog op terug.

ZELFORGANISERENDE TEAMS

Het streven is om het aantal managementlagen terug te brengen tot slechts 2. Dat betekent dat we kiezen voor 1 manager voor elke regio. In onderstaand organogram is uitgegaan van drie regio's. Dit kan ook een ander aantal worden.

We willen onderzoeken welke bevoegdheden van teamleiders en assistent-managers overgeheveld kunnen worden naar de teams, die dus met een vorm van zelforganisatie gaan werken. Op korte termijn gaan we zorgvuldig uitzoeken hoe zelforganisatie hier zou kunnen werken. Andere organisaties hebben hier al veel ervaring mee op gedaan en het is goed van deze ervaring gebruik te maken.



5. TOEKOMSTVISIE DAGBESTEDING

INHOUDELIJKE VISIE

De visie die door de werkgroep dagbesteding is geformuleerd, nemen we over: we willen een persoonlijke en laagdrempelige dagbesteding bieden op maat. We zijn ervan overtuigd dat "Meedoen werkt!". Daarom wordt de cliënt uitgedaagd om verantwoordelijkheid te nemen en te leren dragen.

We bieden de cliënt structuur en een gevarieerd aanbod met als doel dat iedereen op zijn/haar niveau mee doet. De competenties van de cliënten worden maximaal geprikkeld en benut. Er zijn altijd mogelijkheden tot doorstromen en we bieden een brug tussen dagbesteding en werk. We laten iedereen in zijn/haar waarde en oordelen niet. We geven erkenning en belonen successen. Alles is gericht op zo zelfstandig mogelijk functioneren en participeren in de maatschappij.

Uitgangspunten in onze visie:

- Iedereen heeft mogelijkheden en behoefte om zich te ontwikkelen
- Voor iedere cliënt een aanbod
- Focus op mogelijkheden ipv beperkingen
- Laagdrempelig
- Doorgroeimogelijkheden
- Verbinding met de buurt
- Ook aanbod voor 65+



ORGANISATORISCHE VISIE

In eerste instantie wordt de dagbesteding apart als project ingericht. Dit betekent een integraal aanbod voor alle cliënten door één team medewerkers, aangestuurd door één manager. Binnen het project wordt onderzocht welke dagbestedingsactiviteiten levensvatbaar zijn, welke versterkt moeten worden en welke moeten worden afgestoten. Daarnaast onderzoeken we binnen welke tijd de dagbesteding ook wijkgericht kan worden aangeboden.

Het uitgangspunt is om de managementlaag zo klein als mogelijk te houden wat betreft inzet van uren. Ook houden we rekening met de toekomstige ontwikkelingen op het terrein van ambulante begeleiding en dagbesteding zoals de Gemeente Amsterdam die heeft geformuleerd (met name: afbouw van woonvoorzieningen, ambulantisering van de zorg, inbedding in de woonomgeving/wijk).

Het kan nodig zijn om de manager te ondersteunen door een assistent-manager. En er is een aanmeldcoördinator die verantwoordelijk is voor het ontvangen, beoordelen en doorzetten van alle aanmeldingen naar de verschillende dagbestedingsmogelijkheden. Deze coördinator monitort, heeft zicht op het aanbod en de plekken en voert controles uit op het gebied van administratie en financiën.

De werkgroep heeft geadviseerd om een aantal onderdelen van het huidige aanbod te versterken. Dit betreft Workforce; de veegploegen van Streetcornerwork en de Volksbond. Maar ook het concept Buurtkamer, Stadslandbouw en de Sociale Firma's. We zullen meer ruimte gaan creëren voor samenwerking met nieuwe contacten, waaronder vrijwilligers en ex-clieënten. Ook in het ontwikkelen, implementeren en begeleiden van dagbesteding zullen we steeds meer gaan samenwerken met vrijwilligers en plekken creëren voor ervaringsdeskundigen.

Specifieke aandacht wordt besteed aan:

- ontwikkeling van een aanbod voor jongeren en jongvolwassenen (18-27 jaar);
- de positie van onderaannemers;
- de positie van Sociale Firma's (inclusief de stimulering van de ontwikkeling daarvan);
- de mogelijkheden om te komen tot 'cliënt gestuurde' activiteiten en projecten.

6. BETER EN EFFICIËNTER BEDRIJFSBUREAU

Het is belangrijk om de twee samengevoegde bedrijfsbureaus om te vormen tot één soepel draaiende organisatie die ons werk in de wijken optimaal ondersteunt. De werkgroep Staf & Ondersteunde Diensten heeft daarvoor voorstellen gedaan. Daarbij hebben ze gebruikgemaakt van de LEAN principes (LEAN is een bedrijfskundige methodiek die als doel heeft bedrijfsprocessen zo efficiënt mogelijk te maken):

- Focus op de (interne) klant
Richt je op de (interne) klanten. In plaats van vertellen wat zij moeten doen, luisteren naar hen zodat wij kunnen doen wat voor hen belangrijk is.
- Vereenvoudig de organisatiestructuur
Voeg gelijksoortige afdelingen samen en haal onnodige 'muren' tussen afdelingen weg zodat beter samengewerkt kan worden.
- 'Cut the crap'
Onderscheid maken tussen wat belangrijk is (waarde toevoegt), wat nodig is (wet- en regelgeving) en wat geen van beide is (waarom doen we dat...). Stop met taken die geen waarde toevoegen of niet nodig zijn.
- Zorg voor continue verbetering
Neem regelmatig de werkprocessen onder de loep om te zien of ze beter, eenvoudiger kunnen en om te zorgen dat de praktijk (hoe het feitelijk werkt) aansluit op de theorie (hoe het zou moeten werken).

OPTIMALE SAMENWERKING

We willen teams met elkaar laten samenwerken, door te werken op één locatie. Er komt een verbindende leiding van Hoofd Bedrijfsbureau en Hoofd P&O die goed onderling afstemmen. Door de 'muren' tussen afdelingen grotendeels weg te halen ontstaan meer mogelijkheden voor het samenvoegen van taken, job-roulatie en doorstroming.

Kleine werkgroepen komen in relatief korte tijd met een plan voor de invoering van uniforme systemen (financieel/ personeel/ salaris administratie/ cliënten/uren/productie registratie) op basis van gewenste functionaliteit en 'best practice'.

Een permanente werkgroep (met wisselende samenstelling) neemt via een verbetercyclus voortdurend processen onder de loep en komt met verbetervoorstellen.



CONCRETE ACTIES

De werkgroep heeft een lijst opgesteld met concrete acties die nodig zijn. Een aantal daarvan zijn:

- P&O, personeels- en salarisadministratie
We gaan op het gebied van verzuimbeheer, werving en selectie op een eenduidige manier integraal management invoeren binnen de hele organisatie. We gaan één team formeren met gelijkgeschakelde werkmethoden, voldoende capaciteit en deskundigheid en we gaan werken met één systeem voor personeelsadministratie en salarisadministratie.
- Automatisering en data/telecommunicatie
We gaan de verschillen in de (kantoor) automatiseringssystemen (platform, hardware, hosting) opheffen. We gaan de totale kosten van ICT (met name de uitbestede diensten) structureel verlagen.
- Kwaliteitsbeheer
Kwaliteitsbeheer moet onderdeel van het werken en denken op de werkvloer worden. De coördinatie daarvan voor de gehele organisatie kan daardoor efficiënter.

Soortgelijke acties zijn ook geformuleerd voor de overige werkgebieden van het bedrijfsbureau. Ook voor het secretariaat wordt er één team samengesteld met gelijkgeschakelde werkmethoden. En dat geldt eveneens voor Financiële Administratie en controlling en voor PR en Fondsenwerving.

Voor Cliënten/Zorg Administratie, productie-registratie gaan we zoeken naar een gezamenlijk systeem, om functioneler, flexibeler te kunnen werken.

