****



 **Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017**

**Inhoudsopgave**

**Wonen Plus Alkmaar, wie zijn wij?………………………………. pagina 2**

**Wat is de bedoeling van Wonen Plus Alkmaar? …………… pagina 2**

**Wat doet Wonen Plus Alkmaar in de praktijk?................... pagina 3**

**Waar zijn we bij Wonen Plus Alkmaar goed in?................. pagina 3**

**Wat zijn belangrijke veranderingen in de**

**komende jaren?............................................................................. pagina 4**

**Welke uitdagingen gaan we de komende jaren aan?....... .pagina 5**

**Concept Meerjarenbeleid Wonen Plus Alkmaar 2015-2017**

 **Wonen Plus Alkmaar, wie zijn wij ?**

Wonen Plus Alkmaar is een vrijwilligersorganisatie die burenhulp organiseert.

Wij koppelen de vragen van onze abonnees aan het aanbod van onze vrijwilligers.

Wij bieden met deskundige vrijwilligers gefaciliteerd door een klein team van professionele medewerkers ondersteuning en begeleiding aan mensen die zelfstandig wonen, maar vanwege een tijdelijke of structurele beperking daar hulp en ondersteuning bij nodig hebben

Daarbij gaat het zowel om een aanbod van praktische diensten (klusjes, boodschappen, tuinonderhoud etc.), als om persoonlijke ondersteuning en begeleiding uitgevoerd door vrijwilligers.

Wonen Plus Alkmaar is een stedelijke organisatie die wijkgericht werkt.

In elke wijk hebben wij onze ‘wijkpostbodes’;, sleutelfiguren in de wijk, die voor ons de oren en ogen van de wijk zijn en onder meer tot taak hebben probleemsituaties te signaleren. Daarnaast organiseren wij in wijk- en buurtcentra laagdrempelige inloopactiviteiten.

Kenmerkend voor onze organisatie is, dat wij werken vanuit de relatie die wij met onze abonnee aangaan. Wij zoeken op elke vraag een passend antwoord, waarbij wij de zelfredzaamheid van en wederkerigheid door onze abonnees stimuleren en waarin wij ook een functie vervullen voor de zingeving en/of dagbesteding van vrijwilligers. Op deze wijze dragen wij bij aan een betrokken samenleving waarin ook de participatie van kwetsbare mensen vanzelfsprekend is.

**Wat is de bedoeling van Wonen Plus Alkmaar?**

De inspanningen van Wonen Plus Alkmaar zijn er op gericht dat mensen zo lang en zo plezierig mogelijk thuis in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Wij leveren daarbij maatwerk dat voldoet aan de individuele behoeften van deze mensen inclusief hun welbevinden.

Wij verlenen onze inspanningen aan mensen die hulp kunnen gebruiken, op basis van een abonnement en een geringe jaarlijkse contributie. Wij kiezen voor deze zakelijke overeenkomst omdat abonnees zich dan minder afhankelijk voelen en de relatie met hen gelijkwaardiger is.

Het accent van onze inspanningen ligt op incidentele ondersteuning door vrijwilligers. Structurele ondersteuning door vrijwilligers is mogelijk als andere zorg- en dienstverleners (formeel dan wel informeel) die niet leveren.

Wij richten ons in eerste instantie op de abonnee zelf (wat kan iemand zelf doen of zelf aanleren). Vervolgens naar de familie en de directe omgeving (wat kunnen zij betekenen in de ondersteuning) en indien aanwezig de professionals die zorg verlenen (voor een goede aansluiting en afstemming op elkaars hulpverlening).

Betrokkenheid, volharding, verantwoordelijkheidsbesef en werken zonder aanziens des persoons zijn kernwaarden voor onze organisatie. Daarnaast hechten wij grote waarde aan het waarborgen van de privacy en veiligheid voor onze abonnees. Elke vrijwilliger dient een verklaring van goed gedrag te overleggen en met elke vrijwilliger sluiten wij een overeenkomst waarin de rechten en plichten zijn geregeld.

**Wat doet Wonen Plus Alkmaar in de praktijk?**

Middelpunt van onze organisatie is het (telefonische) meldpunt dat volledig door vrijwilligers bemenst wordt. Dagelijks koppelen de meldpuntmedewerkers daar vrijwilligers aan abonnees.

Dat hoeft of kan niet altijd. Soms volstaat het geven van informatie of advies. Als de vraag te zwaar is of de klus te groot dan verwijzen de meldpuntmedewerkers naar professionele organisaties uit ons netwerk.

Vervolgens hanteren de vrijwilligers na koppeling in de praktijk de volgende werkwijze.

Zij denken vanuit de klant (klantgericht). Zij proberen hem of haar te begrijpen op zoek naar de werkelijke vraag. De vrijwilligers gaan daarbij uit van het hier en nu; van de situatie waarin de abonnee zich bevindt.

De vrijwilliger gaat op zoek naar de juiste informatie, met de juiste insteek en met de juiste bejegening. Elke abonnee is anders en telkens weer is het een creatieve zoektocht.

Bij het oplossen van de problematiek staat voorop dat de vrijwilliger de abonnee zo lang en zoveel mogelijk de dingen zelf laat doen. Zij stimuleren dat waar nodig.

Dat vraagt van de vrijwilliger dat zij/hij vertrouwen heeft in het eigen kunnen van de abonnee. Mocht de abonnee het zelf niet kunnen, dan kijkt de vrijwilliger samen met de abonnee naar mogelijkheden binnen het netwerk. De vrijwilliger brengt het netwerk in kaart en wijst de abonnee op mogelijkheden, eventueel activeert de vrijwilliger het netwerk als het nodig is.

Om deze werkwijze succesvol te laten zijn, beschikt Wonen Plus Alkmaar over goed opgeleide vrijwilligers die op hun beurt weer worden ondersteund en gefaciliteerd door een klein team van professionele medewerkers.

Het team zet zich elke dag gedreven en onvoorwaardelijk in voor onze abonnees en vrijwilligers. Zij gaan uit van de kansen en mogelijkheden van de abonnees, hebben waardering voor de inzet van de vrijwilligers, kennen een open en plezierige werksfeer en laten voorbeeldgedrag zien.

Bij de inzet van het team gaat het steeds om de vragen: komt onze inzet ten goede van onze abonnees en onze vrijwilligers? En hoe zorgen we ervoor dat onze vrijwilligers goed gefaciliteerd hun ondersteuning en begeleiding kunnen bieden?

Om hun werk zo goed mogelijk te kunnen doen is het team zelfsturend en heeft het team de regie over haar eigen ontwikkeling.

Wat we doen bij Wonen Plus Alkmaar doen wij resultaatgericht.

Wij zijn pas tevreden over het resultaat van onze inspanningen als de abonnees en vrijwilligers zo tevreden zijn over onze werkwijze dat zij in de praktijk de ambassadeurs van onze organisatie blijken te zijn.

**Waar zijn wij bij Wonen Plus Alkmaar goed in?**

Wonen Plus Alkmaar is goed in haar basis dienstverlening. Gewoon de praktische diensten, persoonlijke ondersteuning en begeleiding, informatie en advies en of verwijzing op maat leveren. Waardoor onze abonnees langer en met plezier, zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Dat doen wij intussen al ruim 10 jaar.

Elke nieuwe abonnee krijgt een huisbezoek in de vorm van een “ontmoeting”.

De ontmoeting tussen de abonnee en de vrijwilliger begint met een goed gesprek tussen de vrijwilliger en de abonnee. Onze vrijwilligers hebben vooraf hun focus bepaald, luisteren goed naar de abonnee en bepalen samen met de abonnee wat hij of zij echt nodig heeft en wat men nog zelf kan doen. Belangrijk aandachtspunt in het gesprek is ook wat de abonnee eventueel zelf - in het kader van wederkerigheid - kan betekenen voor anderen in de wijk of buurt.

Wij krijgen steeds meer te maken met nieuwe abonnees die behoren tot bijzondere doelgroepen. Wij trainen onze vrijwilligers om de ontmoeting met deze doelgroepen ook goed te laten verlopen.

Bij Wonen Plus Alkmaar hebben we respect voor elkaar. We staan open voor de ander. Ook spreken we dezelfde taal in de organisatie en waarderen we elkaars inzet. Iedereen weet waar zij/hij aan toe is en weet wat van hem of haar wordt verwacht; in welke situatie dan ook.

Bij Wonen Plus Alkmaar zijn wij goed in staat om diverse groepen vrijwilligers samen te brengen, van uitkeringsgerechtigden en gepensioneerden tot ex-gedetineerden. Wij hebben de deskundigheid in huis om vanuit een gelijkwaardige verhouding ook deze ‘speciale’ groepen vrijwilligers te begeleiden.

**Wat zijn belangrijke veranderingen in de komende jaren?**

De wereld om ons heen verandert. Voor onze organisatie zijn de belangrijkste veranderingen: de decentralisatie van de AWBZ naar de WMO, de kanteling naar de informele zorg , de opkomst van de participatiesamenleving en de digitalisering van de samenleving.

Vanaf 2015 krijgt de gemeente de verantwoordelijkheid voor de begeleiding, dagbesteding en kortdurende opvang van chronisch zieken en mensen met een beperking gecombineerd met een stevige bezuiniging. De thuiszorg moet het minder geld doen. Veel verzorgingshuizen gaan dicht.

Tegelijk introduceert de overheid de participatiesamenleving en vindt er een kanteling plaats naar de informele zorg. Mensen moeten minder afhankelijk worden van professionele zorg en het weer zoveel mogelijk zelf regelen en indien nodig een beroep doen op familie, vrienden en buren. De inzet van de familie en directe omgeving is niet af te dwingen en de vraag is ook of alle mensen wel over een voldoende sociaal netwerk beschikken om zelf de problemen op te kunnen lossen. Vrijwilligerswerk is het antwoord als de inzet van familie en directe omgeving ontbreekt.

Een mogelijk niet uit te sluiten gevolg van dit beleid is een groeiende groep mensen die kwetsbaar zijn en die gezondheidsrisico’s lopen omdat ze vinden dat ze helemaal niet kwetsbaar zijn. Het zijn vaak laag opgeleide mensen die de formele en informele zorg mijden.

In het kader van de participatiesamenleving kiest de gemeente Alkmaar voor omvorming van de wijk- en buurtcentra tot bewonersondernemingen. Een bewonersonderneming is een wijkgerichte buurt- of wijkorganisatie, gerund door bewoners, die zich richt op de instandhouding of verbetering van het sociale klimaat en /of de economie van de wijk of buurt. Deze ontwikkeling is voor Wonen Plus Alkmaar relevant vanwege onze wijkgerichte aanpak en het feit dat wij samen met een bewonersonderneming zijn gehuisvest in het wijksteunpunt de Alkenhorst.

Zowel de technologie, die monitoring en hulp op afstand mogelijk maakt, als het gebruik van de sociale media beinvloeden ons dagelijks leven steeds meer. Meer mensen hebben toegang tot het internet. Via netwerken communiceren meer mensen gelijktijdig met elkaar. Communiceren gaat steeds gemakkelijker en initiatieven zijn eenvoudiger te organiseren. Het één en ander bevordert het zelfmanagement van burgers. Zo kan men nieuwe contacten opdoen en heeft men eenvoudig toegang tot nieuwe bronnen van informatie.  Deze ontwikkelingen hebben invloed op de werkwijze van onze organisatie.

**Welke uitdagingen gaan we de komende jaren aan?**

Onze strategische koers naar 2017 is samen te vatten in vier begrippen: **vinden, binden, verbinden** en **vernieuwen**.

Om beter dan goed te worden gaan we de volgende uitdagingen aan.

Wat betreft **het vinden.**

Mensen moeten ons gemakkelijk kunnen vinden. Tot nu toe is dat door onze laagdrempeligheid en nabijheid aardig gelukt.

Het aantal abonnees en vrijwilligers is de afgelopen jaren sterk gegroeid voornamelijk door mond tot mond reclame.

Wij verwachten echter niet dat we hiermee ook de groep mensen bereiken die straks door de ontwikkelingen tussen de wal en het schip raken.

Wij gaan daarom vooral op zoek naar de (eenzame) mensen die weinig tot geen mensen om zich heen hebben. Wij doen dat door het versterken van onze signaleringsfunctie in buurten en wijken met inschakeling van de eigen wijkpostbodes en bij ons bekende buren. Wij benaderen mensen actief wanneer wij signalen van vrijwilligers, buren of instanties ontvangen waarbij sprake is van een niet pluis gevoel.

Wij organiseren activiteiten in wijk en buurtcentra waar buurtgenoten elkaar kunnen ontmoeten, waarbij zij door het leggen van contacten de sociale samenhang in de wijk kunnen versterken. Voor de mensen die dit nodig hebben worden deze ontmoetingen gebruikt voor het versterken van hun informele netwerk.

Een andere mogelijkheid om de hier boven genoemde groep te bereiken, is aan te sluiten bij het initiatief van het stedelijk platform vrijwilligers in zorg en welzijn om met een aantal van onze vrijwilligers te gaan deelnemen aan het het gemeentelijk WWZ loket. Deelname aan dit loket biedt ook de mogelijkheid om nieuwe vrijwilligers te vinden. Voor een hulpvraag voor een zinvolle daginvulling of behoefte aan meer sociaal contact kan passend vrijwilligerswerk een oplossing betekenen. Mensen, die gezien hun situatie hier ondersteuning bij behoeven, kunnen ondersteuning krijgen van de vrijwilligerscoaches. De vrijwilligerscoaches zijn getrainde vrijwilligers die nieuwe vrijwilligers of vrijwilligers met een beperking ondersteunen bij het uitvoeren van het vrijwilligerswerk.

Voor het vinden van of gevonden worden door hulpvragers en vrijwilligers werken we nauw samen met de site Zorg voor elkaar. Een digitale vindplaats voor mensen en organisaties met een vraag of een aanbod. Samen met de Wering, de Vrijwilligerscentrale Alkmaar, de Stichting Diversiteit, de stichting Niko en de gemeente Alkmaar is een werkgroep geformeerd om dit digitale platform geschikt te maken voor gebruik in de gemeente Alkmaar.

Wat betreft **het binden.**

Wij willen onze abonnees en vrijwilligers langdurig aan ons binden.

Wij hebben hospitality hoog in het vaandel staan en zijn er op gericht om met abonnees en vrijwilligers contacten aan te gaan waarbij zij gekend en erkend worden.

Abonnees binden wij door wederkerigheid, een lijntje te houden, voorzorg en nazorg. Preventief inschrijven als abonnee juichen we toe. Het biedt ons de mogelijkheid om te verkennen of de abonnee ook als vrijwilliger al iets voor een ander kan of wil betekenen.

Vrijwilligers binden wij door veel aandacht te besteden aan werving, matching, scholing en begeleiding.

We denken op het punt van binding nog meer te bereiken door onze abonnees en vrijwilligers meer zeggenschap te geven over ons beleid en werkwijze. Daarom stellen wij nog dit jaar een medezeggenschapsraad in bestaande uit abonnees en vrijwilligers.

Wat betreft **het verbinden.**

Onze blik gaat meer naar buiten. Wij gaan waar nodig intensiever samenwerken met onze netwerkpartners.

Wij nemen deel in het stedelijk platform vrijwilligerswerk in zorg en welzijn en investeren daar in het van elkaar leren en gebruiken van elkaars expertise. Wij vinden dat het platform moet doorgroeien naar een platform Lokale Kracht en willen daarin investeren.

Hoge verwachtingen hebben wij van de samenwerking met de bewonersondernemingen, die zich richten op het in stand houden en verbeteren van de sociale leefbaarheid/cohesie van de wijk en/of buurt.

Met onze kennis en expertise kunnen wij hen helpen bij het organiseren van buurthulpprojecten

waarbij buurtbewoners aangesproken en uitgedaagd worden om zich voor elkaar in te zetten.

En wij zijn ook in staat om met behoud van het eigenaarschap bij bewoners de uitwisseling van informele diensten voor hen te faciliteren.

Op dit moment nemen we deel aan een pilot-project in de wijk Oudorp.

Daarnaast participeren wij in het bestuur van de bewonersonderneming de Alkenhorst en helpen hen bij de verdere ontwikkeling tot een zelfstandige wijkonderneming.

De ervaringen ,die wij nu en in de nabije toekomst op doen, willen wij graag delen met andere bewonersondernemingen . Wij zullen daartoe de komende maanden het initiatief nemen.

Wij willen ook een relatie opbouwen met de praktijkondersteuners van de huisartsen met de

 aanpak “Welzijn op recept”. Wij willen daarmee bevorderen dat huisartsen bij lichte (psychosociale ) klachten geen medicijnen voorschrijven maar hun patiënten door

verwijzen naar het vrijwilligerswerk.

Wij hebben al jaren banden met het onderwijs. Wij bieden stages aan leerlingen en studenten. Daarnaast is in samenwerking met Wonen Plus Noord-Holland de onderwijsmodule Lokale kracht ontwikkeld. Bovendien verzorgt de Wonen Plus consulent gastcolleges op het ROC aan leerlingen op niveau 3 en 4. We willen deze module ook geschikt maken voor leerlingen op niveau 1 en 2. In samenwerking met Calibris zullen we in de wijk Overdie de eerste leerlingen op niveau 1 en 2 een stageplek bieden .

Ook HBO studenten bieden wij stageplaatsen. Onze begeleiding van de stageaires in de praktijk richt zich vooral op het belang van het internaliseren van de samenwerking tussen formele en informele zorg. Naast het begeleiden van de stageaires leveren wij als praktijk deskundigen een bijdrage zowel in de eindgesprekken als bij de eindbeoordeling van de stages. Op deze wijze geven wij ook input aan de theorie.

Wonen Plus Alkmaar maakt deel uit van het samenwerkingsverband Wonen Plus Noord-Holland. Hierin werken de lokale Wonen Plus organisaties samen.

Wonen Plus Noord-Holland beschikt over een klein team van professionals die het werk van de aangesloten organisaties ondersteunen. Dit doen zij door het ontwikkelen van nieuwe innovatieve diensten en het verzorgen van de financiering daarvan.

Ook faciliteren zij de lokale organisaties indien gewenst op de onderdelen PR en communicatie, ICT projecten en scholing van vrijwilligers en consulenten.

Wonen Plus Noord-Holland is voor ons vooral een kennisplatform waar de aangesloten organisaties kennis met elkaar delen onder meer door het organiseren van themabijeenkomsten.

Wonen Plus Noord-Holland heeft een kwaliteitshandboek ontwikkeld. Wij gebruiken dit handboek als leidraad bij onze dienstverlening.

Vanwege de kanteling naar de informele zorg ontwikkelen veel professionele zorgorganisaties nieuwe initiatieven. Dikwijls in de vorm van projecten. Zij willen graag dat wij met onze kennis en expertise aan die projecten meedoen. We kunnen echter door onze beperkte capaciteit niet aan elk project meedoen. We stellen ons dan ook bij elk verzoek de vraag, wat de meerwaarde van het initiatief voor onze abonnees is. De doelstelling van het project dient daarop aan te sluiten. Daarnaast dienen de projecten ook nog aan de volgende voorwaarden te voldoen: er worden geen partijen uitgesloten en het resultaat kan ook een voorbeeld voor andere organisaties zijn. Bovendien participeren wij alleen in goed georganiseerde projecten die aan alle voorwaarden van projectmatig werken voldoen.

Wat betreft **het vernieuwen**

De ontwikkelingen op het gebied van ICT bieden voor Wonen Plus Alkmaar meer kansen en meer mogelijkheden voor ondersteuning en begeleiding.

Wij willen onze dienstverlening verder digitaliseren op de volgende onderdelen: profileren van onze website, ondersteuning van onze abonnees bij het gebruik van de computer en het gebruik van innovaties als e-health en zorgdomotica en het meer benutten van de mogelijkheden van de sociale media.

Wat betreft het profileren van onze website willen wij in de toekomst online cursussen voor onze abonnees en vrijwilligers via onze website mogelijk maken.

Wat betreft het gebruik van de computers ,tablets, ipads iphones en e-health en domotica denken wij aan informatie en advies en het helpen bij het leren van het gebruik en het plaatsen van deze middelen.

Wat betreft de sociale media willen we vooral gebruik gaan maken van het beeldbellen.

Via beeldbellen kunnen we zowel sociale contacten tussen mensen tot stand brengen als activiteiten digitaal aanbieden. Te denken valt aan een digitale ontmoeting, een beeldbellenbelcirkel, gezelschapsspelletjes via beeldbellen etc. Maar ook een consult met de WonenPlus-consulent valt op termijn niet uit te sluiten

T**enslotte**

Met onze inspanningen op de onderdelen vinden, binden, verbinden en vernieuwen willen wij in de toekomst meer abonnees en vrijwilligers bereiken met een werkwijze die goed bij hun wensen aansluit, dichtbij plaatsvindt en gebruik maakt van de beschikbare technische mogelijkheden.