

Meerjarenplan De Regenboog Groep 2021 – 2023

Voorwoord

De Regenboog Groep heeft een actieve rol gespeeld in het vinden en bieden van oplossingen in de Covid-19 crisis. Vanuit onze kernwaarden; 'Inventief', 'Versterkend' en 'Betrokken' hebben we ons sterker geïmplementeerd en meer zichtbaar in de stad gemaakt. Door middel van diverse projecten en initiatieven leveren we actief een bijdrage aan sociaal-maatschappelijke vraagstukken in Amsterdam. We spelen in op de actualiteit en vragen die zich voordoen. Dat vraagt een grote mate van flexibiliteit van onze organisatie en voldoende lef om buiten de lijntjes te durven kleuren.

En dat blijven we doen. Ook de aankomende jaren. In dit beleidsplan staat de ambitie van De Regenboog Groep voor de komende drie jaar beschreven.

Om meer inzicht te krijgen in onze toekomstbestendigheid hebben we aan het begin van 2020 een uitgebreide stakeholdersanalyse laten uitvoeren. Daarin valt een aantal zaken op: we zijn een organisatie met autonoom handelende professionals die sterk gericht zijn op de buitenwereld en op samenwerking; de wereld van cliënten, gemeente en verwijzers. Daarnaast tonen we ons slagvaardig waardoor er altijd een oplossing wordt gevonden voor de problemen van vele kwetsbare Amsterdammers.

Vanaf 2021 vindt er een grote reorganisatie plaats in het sociaal domein in Amsterdam. De invoering van de 'Buurtteams' is de grootste verandering. Dit betekent voor De Regenboog Groep dat er nauw samengewerkt gaat worden met de nieuwe Buurtteams en dat we een actieve rol willen spelen in het succesvol maken van deze teams.

Er zal extra geïnvesteerd worden in de sociale basis om het werk van de Buurtteams optimaal te faciliteren. De Regenboog Groep wil hier een belangrijke bijdrage aan leveren. Bij alles wat we doen staat voorop dat we bezoekers, klanten en deelnemers actief laten deelnemen in de maatschappij en stimuleren in hun ontwikkeling. Wij zijn er voor alle Amsterdammers die tussen wal en schip vallen, die niet beschikken over een sociaal netwerk en de toegang tot de reguliere hulpverlening (nog) niet willen of kunnen vinden.

De ruim twaalfhonderd vrijwilligers zijn onmisbaar voor het werk van De Regenboog Groep. Door hun betrokkenheid en inzet verbinden we de Amsterdammers die tussen wal en schip vallen met elkaar, met maatjes en coaches, met maatschappelijk werkers en met andere Amsterdammers en plekken in de stad. Daarbij zijn vrijwilligers zelf onderdeel van diverse sociale en professionele netwerken en helpen zij deze netwerken voor onze organisatie en voor onze deelnemers te openen. Door hun persoonlijke ervaringen met de doelgroep dragen zij bij aan de maatschappelijke acceptatie van onze deelnemers en bezoekers.

De kernwaarden van De Regenboog Groep zijn: versterkend, inventief en betrokken. Juist door deze kernwaarden zien we samen met onze medewerkers, deelnemers en vrijwilligers de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Missie

Wij zijn er voor mensen in Amsterdam en omstreken die het moeilijk hebben en nergens anders terecht kunnen. Wij mobiliseren de kracht in de samenleving om hen te ondersteunen zo zelfstandig mogelijk mee te doen in de maatschappij.

Visie

Ieder mens verdient een waardig bestaan. Armoede, verslaving, psychiatrische problematiek of dakloosheid maken een mens niet minder mens. Wij geloven in een stad waarin plek is voor iedereen, op de kade in plaats van tussen wal en schip. Een stad waarin we betrokken zijn bij elkaars leven en waarin we elkaar versterken. *Mensen onder elkaar.*

Externe ontwikkelingen

De komende jaren zien wij de volgende ontwikkelingen op ons afkomen, die impact hebben op onze doelstellingen en onze organisatie:

1) **Buurtteams Amsterdam**

Om de toegankelijkheid en de bereikbaarheid van zorg te verbeteren heeft de gemeente Amsterdam Buurtteams geïntroduceerd. Deze buurtteams worden in ieder stadsdeel aangestuurd door één partij (rechtspersoon), die ook de toegang gaat regelen voor de wijkzorg. Een grote verandering, met de volgende impact voor ons:

- De toegang voor een deel van onze dienstverlening komt bij een andere partij te liggen (nl. de buurtteams). Daardoor kan de continuïteit van de zorg en hulpverlening in gevaar komen, zeker in de transitiefase kunnen mensen tussen wal en schip vallen. Als de buurtteams ons eenmaal goed weten te vinden is de kans juist groot dat de toestroom van klanten naar ons flink gaat toenemen.
- Er is merkbaar veel onzekerheid bij de partijen met wie wij samenwerken. Er wordt veel overlegd. Dit kost heel veel tijd.
- Onze samenwerkingsrelaties gaan veranderen, omdat er contacten verdwijnen en partijen een andere positie krijgen (bijv. als zij meedoen aan de buurtteams).

Deze ontwikkeling betekent in ieder geval dat we ons per stadsdeel goed moeten positioneren richting de buurtteams en ons duidelijk moeten profileren (voor welke doelgroep zijn wij er onmiskenbaar?). En in de transitiefase moeten we goed oog houden voor mensen die geen hulp dreigen te krijgen.

2) **COVID**

De pandemie zorgt voor meer werkloosheid, meer huisvestingsproblemen en mensen met psychiatrische aandoeningen die terugvallen. De impact hiervan is dat onze instroom naar verwachting zal groeien. Een positief effect van COVID is dat er meer aanmeldingen zijn van vrijwilligers.

3) **De afschaling van zorg naar gemeenten is mislukt**

Inmiddels is wel duidelijk dat de afschaling van zorg van Rijk naar gemeenten mislukt is, wijzen ook actuele onderzoeken uit. Er is teveel vertrouwd op de zelfredzaamheid van mensen en het oplossen van problemen 'in de wijk'. Als gevolg hiervan komen meer mensen in problemen. De impact voor ons is dat de instroom van mensen groeit.

4) **Terugtrekkende formele zorg verhoogt druk op informele zorg**

De formele zorg en de buurtteams hebben de opdracht om af te schalen en de sociale basis beter te benutten. Dit betekent dat de instroom bij ons zal toenemen. We zullen scherp moeten bewaken wat wij wel en niet kunnen bieden.

5) **Groeiende krapte in maatschappelijke middelen**

De gemeente Amsterdam heeft onvoldoende middelen om de toenemende problematiek in de stad te kunnen bekostigen. Zo is er sprake van een korting op de WMO en is de inflatiecorrectie (0.9-2%) lager dan de groei van onze salarislasten (ca. 3-4%). Het is goed denkbaar dat er nog andere bezuinigingen (ook op onze budgetten) zullen volgen.

Dit heeft gevolgen voor de inzet van ons personeel en de hoeveelheid mensen die wij kunnen helpen. De druk op onze organisatie zal toenemen en we zullen in financieringsaanvragen ruimer moeten begroten.

6) **Trend van kortdurende financiering**

We worden steeds vaker gefinancierd voor een korte periode, bijvoorbeeld voor een project. Daar zijn we niet goed op ingericht. Dit betekent dat we dit structureel moeten organiseren (bijv. met een projectpoule). Tegelijkertijd moeten we blijven proberen om opdrachten structureel gefinancierd te krijgen.

7) **Amsterdam groeit en wordt steeds 'exclusiever'**

De bevolking van Amsterdam groeit de komende jaren naar verwachting met circa 10.000 mensen per jaar. De stad wordt steeds internationaler en exclusiever (duurder). Dit leidt tot nog meer krapte op de woningmarkt en verder stijgende huizenprijzen. Hierdoor neemt het aantal mensen in armoede en met problemen ook toe. Dit betekent dat er meer druk op onze voorzieningen komt te staan (meer capaciteit nodig) en dat de vraag naar tijdelijke woonvormen groeit. Ook zullen we voor een deel een andere doelgroep (o.a. economisch daklozen) binnen krijgen, voor wie we met de juiste hulp zwaardere zorg kunnen voorkomen.

We zullen ons aanbod op deze ontwikkeling moeten aanscherpen en aanpassen en ons nog sterker moeten profileren als partij die er is voor mensen die nergens anders terecht kunnen.

8) **Gemeente Amsterdam stelt grenzen**

Door de toenemende problematiek in de stad en de grenzen aan middelen, kan de gemeente Amsterdam geen verantwoordelijkheid meer nemen voor de problemen in de regiogemeenten. Hierdoor dreigen o.a. dakloze gezinnen in Diemen (en mogelijk ook op Schiphol of in Weesp) geen hulp meer te krijgen die gefinancierd wordt door Amsterdam.

Dit betekent voor ons dat er kansen liggen buiten Amsterdam voor aanvullende opdrachten en financiering door regiogemeenten. Voorwaarde is wel dat deze opdrachten groot genoeg zijn om het werken buiten Amsterdam doelmatig te laten zijn. Het heeft ook een effect op onze span of control.

9) **Meer concurrentie door succesvolle projecten**

Succesvolle projecten zoals 'Onder de pannen' blijven niet onopgemerkt en zorgen voor nieuwe concurrenten: partijen die iets vergelijkbaars willen opzetten.

Dit betekent voor ons dat we met nieuwe toetreders de mogelijkheden moeten verdelen (doelgroepen verdelen) en dat we goed moeten afstemmen met gemeenten wat onze opdracht is t.o.v. die van anderen.

10) **Aandacht voor ervaringsdeskundigen en ongedocumenteerden door gemeente Amsterdam**

De gemeente Amsterdam legt de komende jaren focus op een aantal specifieke doelgroepen. Er komt meer expliciete aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigheid (gedacht wordt aan een verplichte inzet van 2-3 ervaringsdeskundigen per buurtteam) en meer aandacht voor ongedocumenteerden.

Met beide groepen hebben wij de nodige ervaring. We kunnen ons hierop echter nog beter profileren en daarmee mogelijk een beroep doen op extra gelden.

11) **Dagbestedingsinloop verdwijnt uit centrale aanbesteding**

De dagbestedingsinloop 'verhuist' over 1,5 jaar van de centrale stad naar de stadsdelen. Dit biedt kansen om in de stadsdelen de Huizen van de Buurt ook toegankelijk te maken voor onze doelgroep. Het is ook een risico, want stadsdelen zullen wellicht minder snel kiezen voor financiering van inloop voor bijzondere doelgroepen.

Dit betekent voor ons dat we het komende jaar nog lobbyen om de financiering bij de centrale stad te houden. Daarna zullen we intensief in gesprek gaan met de stadsdelen over het belang van bijzondere doelgroepen in de inloop en hoe dit gerealiseerd kan worden.

12) **Regie Sociaal domein: platforms voor aanbod**

De gemeente wil een marktplaats voor al het aanbod vanuit het sociaal domein breed gaan implementeren. In 2021 wordt hiervoor een systeemkeuze gemaakt. Op verschillende platformen (bijv. Koppl, Voor Elkaar) maken de aanbieders van zorg en welzijn straks hun capaciteit en dienstenaanbod kenbaar. Zorgvragers en doorverwijzers kunnen capaciteit via die systemen aanvragen. Aanbieders hebben in dat geval de plicht om binnen korte tijd te leveren. Het gevolg zal zijn dat er niet of nauwelijks meer wachtlijsten zullen zijn.

Dit betekent voor ons dat we ons aanbod en de capaciteit helder moeten beschrijven (in de 'etalage' zetten) en continu actueel moeten houden. Daarnaast vraagt het een grote flexibiliteit om steeds snel te kunnen leveren.

13) **Internationalisering van klanten en vrijwilligers**

We zien het aantal nationaliteiten onder klanten en vrijwilligers steeds verder toenemen (momenteel ligt het aantal aanmeldingen van anderstalige vrijwilligers op 25%). We zijn al bovengemiddeld veelzijdig als het gaat om buitenlandse talen, maar deze ontwikkeling zet zich steeds verder door.

Dit betekent dat we een diversiteitsbeleid moeten ontwikkelen en maatjes en andere vrijwilligers mede moeten werven o.b.v. taalkennis en multiculturele achtergrond. We zullen meer vrijwilligerswerk moeten ontwikkelen voor anderstaligen. Er zijn genoeg anderstaligen/expats die een bijdrage willen leveren.

14) **Digitalisering**

De digitalisering in de wereld zet de komende jaren door. Het is vrijwel onmogelijk om in de maatschappij mee te blijven doen zonder kennis en vaardigheden van digitale systemen. Ook de bereikbaarheid van voorzieningen wordt minder als je niet 'handig' bent met computers (denk aan verplicht inschrijven via internet). COVID heeft dit nog versterkt. Laaggeschoolden en laag geletterden krijgen nog minder kansen om te participeren.

Voor ons betekent dit dat we nog meer oog moeten hebben voor dit aspect en mensen hierbij moeten ondersteunen. We kunnen hen als gids helpen de weg te vinden in het digitale oerwoud.

15) **Meer samenwerken vereist**

Mede door de stedelijke ontwikkelingen werken we op het niveau van stadsdelen veel samen met andere partijen en ook op niet-eigen locaties. Dat verloopt goed, maar zal de komende jaren nog verder gaan toenemen.

Dit betekent dat nog meer van onze mensen zich dit eigen moeten maken en proactief de samenwerking moeten opzoeken met andere partijen.

Interne ontwikkelingen

1) **Aanbesteding voor dagbesteding, respijtzorg, logeeropvang en ambulante begeleiding**

In het najaar van 2020 hebben we de meeste aanbestedingen waar wij aan hebben meegedaan gewonnen. Dat gaf veel zekerheid voor de organisatie en medewerkers omdat de meeste gewonnen percelen voor 6 jaar waren gegund. Echter in januari heeft de gemeente Amsterdam de aanbesteding ingetrokken. Hierdoor vallen we terug op de contracten uit 2020, maar is nog onduidelijkheid voor welke omvang. Pas in 2022 wordt een nieuwe aanbesteding verwacht. In 2021 zullen zowel op inhoud als op financieel vlak overbruggingsafspraken worden gemaakt met de gemeente Amsterdam.

2) **Ervaringsdeskundigheid is lastig uitvoerbaar**

Het inzetten van ervaringsdeskundigheid blijft een trend. Dit hebben wij de afgelopen jaren ook gedaan. Wij vinden het belangrijk om goed te kijken naar de ontwikkeling van de professionals op het gebied van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Derhalve is door de functionaris Ervaringsdeskundigheid een training ontwikkeld, in samenwerking met de Vrijwilligersacademie. In deze training leert de professional zijn ervaringskennis meer bewust in te zetten met als doel hier een beter effect op te sorteren. "Wat deel ik wel, wat deel ik niet? Kan ik daar de consequenties van overzien" zijn voorbeelden van vragen waar ruim aandacht aan wordt besteed. Door je bewust te zijn van welke ervaring je wel of juist niet wil delen met een deelnemer kan dit gericht ingezet worden. Uiteindelijk is het onze missie hiermee tot meer toenadering te komen en uiteindelijk een kanteling binnen de zorg (relationele benadering) te bewerkstelligen.

3) **Werving van vrijwilligers is geen probleem, matchen en behouden wel**

Het werven van vrijwilligers is geen probleem (voldoende mensen melden zich aan), maar veel vrijwilligers zijn na korte tijd weer bij ons weg. Het is soms lastig om goed aan te sluiten bij de specifieke wensen van individuele vrijwilligers en om het vrijwilligerswerk optimaal te faciliteren.

Dit betekent voor ons dat we vrijwilligers meer aandacht moeten geven, ze meer moeten binden en een betere match met hun ambities moeten maken (o.a. door meer diversiteit in functies te creëren).

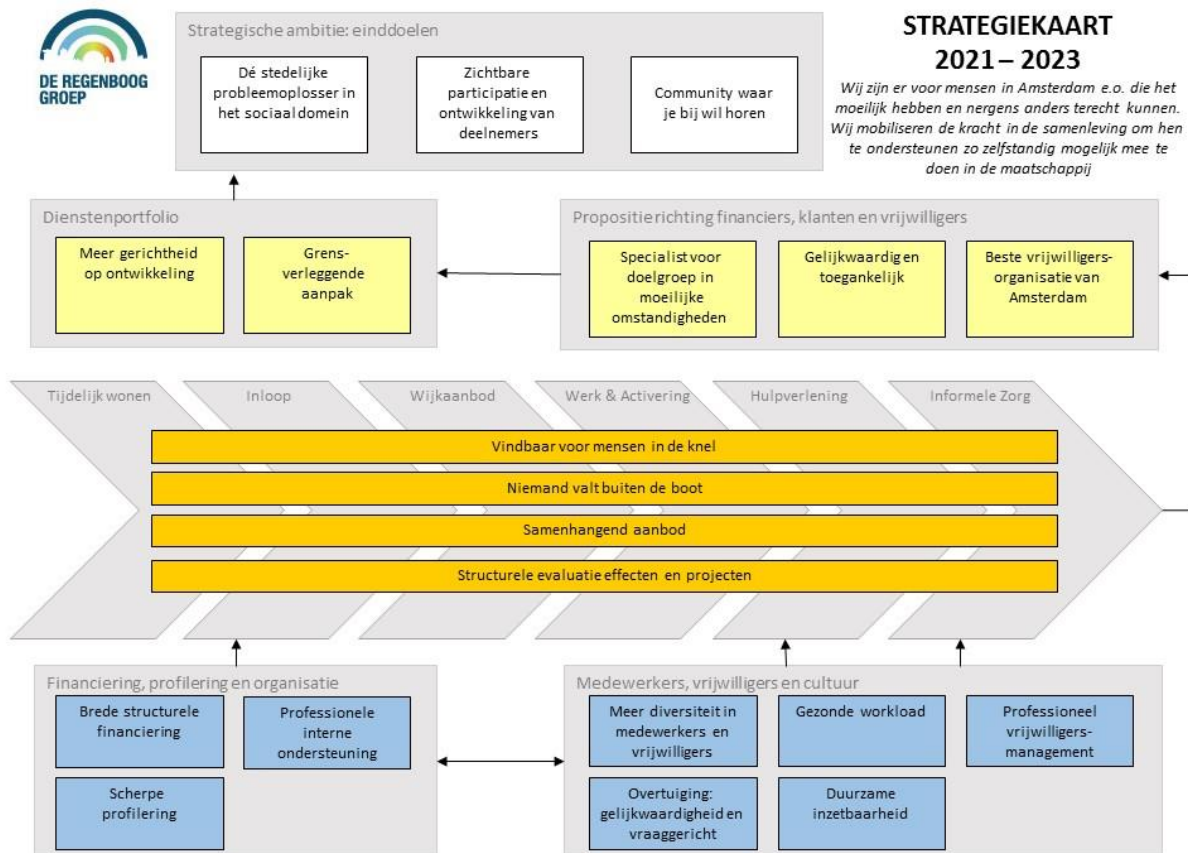
4) **Veel nieuwe collega's**

De afgelopen jaren hebben we mede door groei van de organisatie veel nieuwe collega's en teamleiders mogen verwelkomen. Zij zijn niet direct bekend met de identiteit, kernwaarden en manier van werken binnen De Regenboog Groep.

Dit betekent dat we aandacht moeten schenken aan het doorleven van de cultuur en het verduidelijken van de structuur en werkwijzen van de organisatie. De groei van de organisatie vraagt ook om een herbezinning op de benodigde omvang van de staf.

Doelstellingen en activiteiten

De doelstellingen van De Regenboog Groep zijn weergegeven in de strategiekaart 2021–2023. In dit hoofdstuk wordt hierop een toelichting gegeven.



1. Einddoelen

Wat zijn de belangrijkste doelen die we eind 2023 bereikt willen hebben?

1.1 Dé stedelijke probleemoplosser in het sociaal domein

Wat willen we bereiken

Wij hebben de afgelopen jaren laten zien dat wij een partij zijn die klaar staat om grootstedelijke problemen aan te pakken, ook als wij hier strikt genomen niet de eerstverantwoordelijke voor zijn. Denk o.m. aan de noodopvang in de coronacrisis. Daarmee hebben we veel goodwill gekweekt bij de gemeente en de bevolking. Die positie in de stad willen we verder versterken en daarvoor ook erkend worden. Eind 2023 blijkt uit een onderzoek dat de gemeente en Amsterdamse zorg- en welzijnsinstellingen dit imago ondersteunen en worden we structureel gefinancierd voor deze rol.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Deelnemen aan overleggen waar de problemen en ontwikkelopgaven worden ‘verdeeld’
- Externe communicatie gericht op het versterken van dit imago; o.m. jaarlijks beschrijven welke concrete stedelijk problemen we hebben opgelost en daarover communiceren
- Impactanalyse ‘Goede Doelen Nederland’ maken en opnemen in het jaarverslag 2021
- Afspraken maken met gemeente over structurele crisis-financiering

1.2 Zichtbare impact op het leven van deelnemers

Wat willen we bereiken

Wij willen onze doelgroep ondersteunen om zo veel mogelijk zelfstandig mee te kunnen doen in de maatschappij. We helpen hen zich te ontwikkelen vanuit hun eigen behoeften, op maat. Iedere deelnemer volgt hierin zijn eigen tempo en voor sommige deelnemers is het voorkomen van terugval

het hoogst haalbare. Toch streven we over de hele linie naar een positieve impact op het leven van onze deelnemers en die willen we ook zichtbaar maken. Eind 2023 blijkt uit effectiviteitsmetingen dat een deel van onze deelnemers vooruitgang heeft geboekt in participatie en/of ontwikkeling.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Twee nieuwe projecten a-la 'Nachtopvang in zelfbeheer' opzetten in 2021 en 2022
- Onderzoek 'Meetellen' uitvoeren

1.3 Community waar je wilt horen

Wat willen we bereiken

Om de uitdagingen zoals verwoord bij externe ontwikkelingen aan te kunnen gaan hebben we alle medewerkers, vrijwilligers en donateurs hard nodig. We willen hen voor de langere termijn aan ons binden door een community te vormen, waar ook de deelnemers graag bij willen horen. Eind 2023 blijkt uit een onderzoek dat medewerkers, vrijwilligers, deelnemers en donateurs er trots op zijn dat zij bij onze organisatie horen.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- In kaart brengen van wat mensen aan ons bindt en dit uitvergroten in onze communicatie
- Ons profiel scherper neerzetten: wat zijn onze idealen?
- Acties die gericht zijn op maatschappelijke trends en ongelijkheden zichtbaar maken
- Communicatie-uitingen meer richten op wederkerigheid (iedereen heeft er wat aan, ook de vrijwilliger etc.) en op het leveren van een concrete bijdrage (zoals de winterjassen).

2. Dienstenportfolio

Welke keuzes maken we voor ons dienstenaanbod als we onze einddoelen en onze missie willen waarmaken?

2.1 Meer gerichtheid op ontwikkeling

Wat willen we bereiken

Met het oog op de ambitie om onze klanten stappen te laten zetten in participatie en ontwikkeling, willen we ons aanbod dusdanig vormgeven dat er meer gestructureerd wordt gewerkt aan ontwikkeling. We willen langdurige afhankelijkheid van ondersteuning beperken door meer diensten aan te bieden die gericht zijn op doorstroom. Daarnaast willen we specifiek voor de inloop de capaciteit uitbreiden, zodat we mensen de aandacht kunnen geven die zij nodig hebben. Eind 2023 hebben 100 deelnemers een rol in ons primaire proces (bijv. als vrijwilliger) en leiden we 50 deelnemers per jaar toe naar betaald werk.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Openen extra inloophuis in Amsterdam Zuidoost
- Behouden inloophuis Transformatorweg
- Implementeren nieuwe methodiek Werk & Activering
- Per werkbedrijf een plan maken en uitvoeren om de kwaliteit van het aanbod nog meer te vergroten, waarbij de ontwikkeling van de deelnemer centraal staat
- Project Swipe naar werk voorbereiden en uitvoeren
- Mensen uit de doelgroep door laten stromen naar betaald werk binnen DRG
- Breed introduceren van caseload-besprekingen door trajectbegeleiders en inloop

2.2 Grensverleggende aanpak

Wat willen we bereiken

Veel van de mensen die hulp bij ons zoeken zitten in een uitzichtloze situatie waar zij niet uitkomen met het reguliere aanbod. Zij worden van het kastje naar de muur gestuurd binnen bestaande systemen en komen in een vicieuze cirkel terecht die doorbroken moet worden. Dat kan alleen als we grensverleggend te werk gaan, bijvoorbeeld door mensen met schulden eerst schuldenvrij te maken zodat ze weer vooruit kunnen kijken. Of door daklozen uit hun overlevingsmodus te halen door ze geld te geven, zodat ze de regie over hun leven terugkrijgen. Wij kleuren buiten de lijntjes als we onze doelgroep daarmee kunnen helpen. De komende jaren willen we opnieuw kritisch kijken naar onze dienstverlening en voor bepaalde doelgroepen een grensverleggende aanpak ontwikkelen en hier funding voor vinden. Eind 2023 hebben we twee nieuwe vormen van dienstverlening (a-la Onder de pannen) ontwikkeld en geïmplementeerd.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Ideeën voor nieuwe vormen van dienstverlening ophalen vanuit onze community
- Initiëren van kleine eigen woningcoöperatie met daaraan gekoppeld een aantal sociaal ondernemers voor ondersteuning

3. Propositie richting financiers, klanten en vrijwilligers

Wat is onze onderscheidende belofte aan onze financiers? Wat kenmerkt onze benadering van klanten? En wat onderscheidt ons van andere vrijwilligersorganisaties?

3.1 Specialist voor doelgroep in moeilijke omstandigheden

Wat willen we bereiken

Richting onze financiers willen wij ons positioneren als dé specialist op het gebied van onze doelgroep: mensen zonder (t)huis, met een verslaving, in armoede en/of met psychiatrische problemen. Mensen in moeilijke omstandigheden, die nergens anders terecht kunnen. Wij weten als geen ander hoe we deze mensen weer een plek in de maatschappij kunnen geven. Dat is waarmee we ons onderscheiden van andere aanbieders: wij bereiken zichtbare resultaten bij deze doelgroep. Eind 2023 bevestigen onze financiers, de buurtteams en andere stakeholders dat wij specialist zijn op onze doelgroep.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Medewerkers als ambassadeurs van DRG inzetten
- Communicatie-uitingen waarin we laten zien dat we deze specialistische kennis hebben en laten zien wat we bereiken
- Mensen uit de doelgroep een rol geven in het primair proces van de dienstverlening binnen DRG

3.2 Gelijkwaardig en toegankelijk

Wat willen we bereiken

Voor klanten willen wij ons onderscheiden door heel toegankelijk te zijn en door een gelijkwaardige benadering. Wij hebben ook geen oordeel over de situatie waarin zij terecht zijn gekomen. Uniek is dat wij veel werken met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen, die vaak hetzelfde hebben meegemaakt als klanten. Daardoor zijn onze mensen heel toegankelijk en ervaren klanten het als een gelijkwaardige relatie. Participatieve medezeggenschap is een belangrijk middel om de gelijkwaardigheid te versterken en de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. Verder is typerend voor onze organisatie dat we loopt met allerlei ingewikkelde procedures om van ons aanbod gebruik te kunnen maken: je loopt zo binnen. Eind 2023 onderstreept 90% van onze deelnemers in een klanttevredenheidsonderzoek dat De Regenboog Groep toegankelijk is en dat zij zich gelijkwaardig voelen aan onze medewerkers en vrijwilligers.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Presentiebenadering toepassen bij de inloop
- Progressiegerichte training breed toepassen
- In het inwerkprogramma aandacht besteden aan gelijkwaardige en vraaggerichte benadering
- Met cliëntenraden bespreken waar we ons kunnen verbeteren en waar nodig hier beleid op ontwikkelen in samenspraak met hen
- Onderzoeken of er in het aanbod (inloophuizen en opvang) aanpassingen noodzakelijk zijn om de veiligheid van vrouwen te vergroten

3.3 Beste vrijwilligersorganisatie van Amsterdam

Wat willen we bereiken

Richting vrijwilligers willen wij ons onderscheiden als 'excellente' vrijwilligersorganisatie, beter dan andere vrijwilligersorganisaties in Amsterdam. We willen ons onderscheiden door het bieden van zingeving, diversiteit in functies (toegesplitst op ambities) en veel persoonlijke aandacht. Eind 2023 blijven vrijwilligers gemiddeld 10% langer verbonden aan ons (t.o.v. 2020) en bevestigen zij in een onderzoek dat De Regenboog Groep aan deze kenmerken voldoet.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Minimaal 15 vrijwilligers volgen de leerlijn

- Zie ook initiatieven bij 6.4

4. Interne processen

Wat moeten we verbeteren in onze manier van werken om onze belofte aan klant en financier waar te maken en daarmee onze einddoelen te kunnen behalen?

4.1 Vindbaar voor mensen in de knel

Wat willen we bereiken

Onze doelgroep zit vaak diep in de problemen en de drempel voor hen om hulp te zoeken is hoog. Het zijn mensen die bij veel andere hulpgevendende instanties ook niet in beeld zijn of het vertrouwen in de hulpverlening zijn verloren. We willen de komende jaren verder werken aan zo laagdrempelig mogelijk voor hen zijn, onder andere door op veel plekken in wijken zichtbaar te zijn. Daarnaast willen we ons ervoor inspannen om deze mensen ook zelf op te zoeken en te vinden. Eind 2023 kennen alle (economische) daklozen ons aanbod en hebben zij toegang tot dat aanbod.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Ontwikkelen app als aanvulling op het 'blauwe boekje'
- Aanbod inzichtelijk en toegankelijk maken voor de Buurtteams

4.2 Niemand valt buiten de boot

Wat willen we bereiken

Omdat onze doelgroep vaak niet past in een 'hokje' dreigen ze bij reguliere instanties van het kastje naar de muur gestuurd te worden en tussen wal en schip te belanden. Dit willen we voorkomen. We gaan regelen dat als een klant bij ons in beeld komt, we het proberen op te lossen (al dan niet samen met andere partijen). Eind 2023 krijgen alle klanten die zich bij ons melden óf ondersteuning van ons, of worden zij warm overgedragen aan een andere partij en ontvangen ze daar ondersteuning.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Verplicht stellen van het vastleggen in het ECD van het vervolgadvis als mensen die zich bij ons aanmelden niet bij ons terecht kunnen
- Afspraken met andere partijen maken over de overdracht van deelnemers
- Stedelijk team economisch daklozen behouden en bestendigen
- Trajectbegeleiding EU-burgers en ongedocumenteerden 24-uurs opvang Transformatorweg voortzetten en uitbouwen

4.3 Samenhangend aanbod

Wat willen we bereiken

We hebben een prachtig aanbod voor onze doelgroep, maar bieden het nog te 'versnipperd' aan. Dat komt deels door de schotten die nog bestaan tussen de verschillende disciplines, en omdat we elkaars aanbod niet goed genoeg kennen. Als we veel meer met een integrale blik kijken naar wat we de klant kunnen bieden, dan kunnen klanten wellicht ook sneller stappen zetten. Eind 2023 hebben op iedere afdeling een aantal mensen en vrijwilligers zicht op het aanbod van de gehele organisatie en besteden zij er actief aandacht aan om deze kennis te delen met hun directe collega's. Daarnaast is voor de hele organisatie inzichtelijk van welk aanbod een deelnemer gebruik maakt.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Scholen van alle hulpverleners, trajectbegeleiders en IZ begeleiders in de Resource methodiek
- Aanbod inzichtelijk maken en houden in systeem (voor medewerkers)
- Tenminste eenmaal per jaar aansluiten bij elkaars werkoverleg
- Invoeren organisatie brede intake
- Opzetten van een organisatie breed platform dat op afroep bij elkaar komt om moeilijke cases te bespreken: wat heeft deze klant nodig?

4.4 Structurele evaluatie effecten en projecten

Wat willen we bereiken

Om onze dienstverlening continu te kunnen verbeteren en de effectiviteit te kunnen verhogen, willen we de effecten van ons werk structureel gaan evalueren. Dit geldt zowel voor ons reguliere werk als voor projecten. Een onderdeel hiervan is om deelnemers langer te blijven volgen in hun leven, ook als ze geen ondersteuning meer van ons krijgen: zijn de effecten van onze ondersteuning blijvend of vallen zij terug? Daar kunnen we veel van leren. Eind 2023 hebben we de effectiviteit van onze dienstverlening in beeld.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- ‘Rapportage en registratie’-plan maken per werksoort: wat willen we meten en wat moeten we daarvoor registreren?
- Evalueren op cliëntniveau in ECD: plan maken voor meting half jaar of jaar na afloop van ondersteuning door DRG. Hier eerste ervaringen mee opdoen.

5. Financiering, profilering en organisatie

5.1 Brede structurele financiering

Wat willen we bereiken

Bij onze einddoelen benoemden wij al dat wij gaan voor structurele financiering voor onze rol als stedelijke probleemoplosser. Maar structurele financiering is een bredere ambitie. We willen de kortdurende projectfinanciering, die er nu eenmaal bij hoort maar ook zorgt voor onzekerheid, steeds zo snel mogelijk omzetten naar structurele financiering. Daarnaast hebben we de ambitie om partnerships aan te gaan met fondsen, bedrijven en kerken om hen voor langere termijn aan ons en ons doel te verbinden. Wij zijn ervan overtuigd dat dit ook waarde voor hen heeft. Eind 2023 is 50% van de kortlopende financiering vervangen door structurele financiering en hebben we meerjarenafspraken met minimaal drie fondsen en minimaal drie partnerships met bedrijven voor meerjarige substantiële steun in geld en/of inzet.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Gerichte werving van bedrijven
- Medewerkers en vrijwilligers activeren om hun netwerk in te zetten in het vinden van financieringsmogelijkheden
- Werven van 1000 nieuwe donateurs in periode 2021-2022

5.2 Scherpe profilering

Wat willen we bereiken

Om onze positie te behouden en versterken zullen wij ons de komende jaren scherp moeten profileren richting de buurtteams en richting de stadsdelen en centrale stad. We moeten beter laten zien waar we goed in zijn en minder bescheiden zijn. Duidelijk maken dat we dingen doen die anderen niet kunnen. We moeten laten zien dat we meer doen dan inloophuizen, en veel meer specialistisch aanbod hebben. Specifiek moeten we ons richting de gemeente profileren met onze visie op het gebied van ervaringsdeskundigheid en in het algemeen moeten we nog duidelijker zijn in welke doelgroep we bedienen. Ook de profilering als stedelijke probleemoplosser is van belang. Eind 2023 is ons brede aanbod bekend bij financiers en hebben we in ieder stadsdeel een sterke relatie opgebouwd met de buurtteams.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Minimaal twee keer per jaar een accountgesprek met ieder stadsdeel
- Toewijzen van vast contactpersoon vanuit de organisatie voor iedere Buurtteamorganisatie
- Medewerkers als ambassadeurs van DRG inzetten (en hen faciliteren met een ‘corporate’ presentatie)
- Overzichtelijk presenteren van ons aanbod op de website van DRG

5.3 Professionele interne ondersteuning

Wat willen we bereiken

We hebben de afgelopen jaren een sterke groei doorgemaakt, maar de ondersteunende diensten binnen onze organisatie zijn in beperkte mate meegegroeid. Dat komt ook doordat we alles zo ‘lean’

mogelijk proberen te organiseren en zoveel mogelijk middelen willen inzetten voor het primaire proces. Maar taken en verantwoordelijkheden liggen nu vaak bij één persoon en dat is kwetsbaar. Als iemand dan uitvalt, hebben we een probleem. Daarom willen we de komende jaren een professionaliseringsslag maken in de ondersteuning. Eind 2023 zijn alle ondersteunende taken/processen belegd bij specialisten en beschikken we over betere stuurinformatie (breder en meer geïntegreerd).

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Plan maken en uitvoeren voor de herinrichting van de ondersteunende diensten
- Verbeteren stuurinformatie (stap voor stap verbeteren en verbreden)

6. Medewerkers, vrijwilligers en cultuur

Welke uitdagingen hebben we op het gebied van ontwikkeling van onze medewerkers, vrijwilligers en cultuur?

6.1 Meer diversiteit in medewerkers en vrijwilligers

Wat willen we bereiken

Met de toenemende diversiteit van onze klanten zou het heel mooi zijn als we daar bij de werving van collega's en vrijwilligers ook meer bij kunnen aansluiten. Dan gaat het over het spreken van andere talen en een multiculturele achtergrond. Dat verlaagt de drempel nog verder en kan het gevoel van gelijkwaardigheid versterken. Eind 2023 heeft 25% van het personeelsbestand een multiculturele achtergrond.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Diversiteitsbeleid ambitie vaststellen en beleid uitwerken
- Opleiding interculturele diversiteit aanbieden voor vrijwilligers en medewerkers

6.2 Gezonde workload

Wat willen we bereiken

Bij onze organisatie wordt hard gewerkt, met een groot hart voor onze doelgroep. Door alle ontwikkelingen en incidentele opdrachten is de werkdruk echter behoorlijk hoog. Dit kan op termijn leiden tot uitval. We willen de komende jaren aandacht houden voor een gezonde workload, onder andere door te zorgen dat we voldoende betaald worden voor het werk dat we doen en opdrachten af te wijzen als dat niet gebeurt. Eind 2023 is de bezetting op alle projecten en activiteiten toereikend voor de opdracht die er ligt (blijkt uit medewerkersbelevingsonderzoek).

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Inrichten capaciteitsmanagement
- Sturen op omvang caseloads
- De ervaren werkdruk (en mogelijke oplossingen) vast onderwerp maken in de jaargesprekken

6.3 Duurzame inzetbaarheid

Wat willen we bereiken

Medewerkers binnen onze organisatie voelen zich over het algemeen sterk verbonden aan de afdeling waar zij voor werken. Daardoor zijn ze niet altijd goed inzetbaar voor andere afdelingen en soms vraagt onze omgeving die flexibiliteit wel. De afgelopen jaren hebben we al meer gerouleerd tussen afdelingen en dat willen we de komende jaren uitbreiden met het oog op de inzetbaarheid van collega's. Daarnaast willen we leeftijdgericht personeelsbeleid ontwikkelen, zodat medewerkers zo lang mogelijk inzetbaar zijn. Eind 2023 hebben alle nieuwe medewerkers in hun eerste jaar tenminste één week op een andere afdeling gewerkt.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Opstellen en uitvoeren leeftijdgericht personeelsbeleid
- Inwerkprogramma verlengen tot één jaar met interne stages
- Medewerkers lopen iedere drie jaar tenminste één interne stage
- Beleid jaargesprekken evalueren en bijstellen
- In de jaargesprekken uitvragen of er nog voldoende uitdaging in het werk zit en waar nodig medewerkers gericht uitdagingen aanbieden

6.4 Professioneel vrijwilligersmanagement

Wat willen we bereiken

De Regenboog Groep is in zijn wezen een vrijwilligersorganisatie en staat of valt met de inzet van hen. Toch organiseren we het vrijwilligerswerk nog niet goed genoeg. Het is belangrijk om alle medewerkers bewust te laten zijn van de meerwaarde van vrijwilligers voor het aanbod. Het werven van vrijwilligers gaat goed, maar veel vrijwilligers gaan na korte tijd weer bij ons weg. Dit komt door gebrekkige communicatie, te weinig diversiteit in functies en een gebrek aan aandacht. Hier willen we verandering in brengen door vrijwilligerswerk professioneler te organiseren. Eind 2023 hebben we de communicatie en organisatie van het vrijwilligerswerk verbeterd en voelen vrijwilligers eigenaarschap van de organisatie.

Wat gaan we daarvoor doen (projecten/initiatieven)

- Ontwikkelen van een app voor vrijwilligers
- Structureel voeren van panelgesprekken met vrijwilligers (om de motivatie en behoeften van vrijwilligers beter te leren kennen)
- Meer functies creëren voor vrijwilligers en een duidelijk groeipad schetsen
- In de evaluatiegesprekken met vrijwilligers minimaal één keer per jaar onderzoeken of er een wens is voor ander vrijwilligerswerk binnen de organisatie
- Vrijwilligers meer laten meedenken over hoe we dit het beste kunnen organiseren