

Meerjarenplan De Regenboog Groep 2017 – 2018

Voorwoord

De Regenboog Groep wil door middel van diverse projecten en activiteiten bezoekers, klanten en deelnemers actief laten deelnemen in de maatschappij en stimuleren in hun ontwikkeling. Zo verbinden we hen met elkaar, met maatjes en coaches, met maatschappelijk werkers en met andere Amsterdammers. Daarnaast blijven wij er ook voor hen die (nog) niet in staat zijn een stap in hun ontwikkeling te maken.

De betrokkenheid en inzet van honderden vrijwilligers is onmisbaar voor het werk van De Regenboog Groep. Door hun persoonlijke ervaringen met de doelgroep dragen zij bij aan de maatschappelijke acceptatie van onze deelnemers en bezoekers. Daarbij zijn vrijwilligers zelf onderdeel van diverse sociale en professionele netwerken en helpen zij deze netwerken voor onze organisatie te openen.

Wij willen er zijn voor al die Amsterdammers die tussen wal en schip vallen, de toegang tot de reguliere hulpverlening (nog) niet willen of kunnen vinden. We spelen in op de actualiteit en de vragen die zich voordoen. Dat vraagt van ons een grote flexibiliteit en soms ook durf.

Dit beleidsplan geeft de ambitie van De Regenboog Groep weer voor de komende twee jaar. De transitiejaren 2015 en 2016 voor de decentralisaties die in 2015 zijn doorgevoerd, zijn inmiddels achter de rug. In 2017 zal echter nog hard gewerkt moeten worden om de inrichting van het sociaal domein structureel vorm te geven. De Regenboog Groep wil hier een belangrijke bijdrage aan leveren. De invloed van stadsdelen op de verdeling van middelen zal vanaf 2018 verder afnemen. Dit gaat gepaard met een bezuinigingsoperatie, die ook gevolgen kan hebben voor de financiering van De Regenboog Groep. De rol van de centrale stad als financier zal steeds belangrijker worden. Dit kan ook betekenen dat er concurrentie gaat ontstaan op ons werkterrein. We oriënteren ons op nieuwe en hernieuwde samenwerkingsverbanden. De kernwaarden van De Regenboog Groep zijn Versterkend, Inventief en Betrokken. Juist door deze kernwaarden zien we de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Missie

Wij stimuleren de ontwikkeling van mensen in (sociale) armoede, zodat zij actief kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Toelichting op de missie

Vanuit onze visie dat ieder mens de moeite waard is, willen wij mensen met ernstige effecten van hun (sociale) armoede kansen bieden om naar hun wensen en mogelijkheden weer deel te nemen in onze maatschappij.

Wij helpen mensen met psychiatrische of psychosociale klachten die dak- of thuisloos zijn, verslaafd zijn aan drank, drugs of gokken en/of in de prostitutie werken. Onder hen zijn ook niet-rechthebbenden, ongedocumenteerden en vluchtelingen.

Visie

Ieder mens is de moeite waard, dus ook mensen die in armoede leven of sociale uitsluiting ervaren. Wij stimuleren mensen zelf vorm en inhoud te geven aan hun bestaan. Betrokkenheid bij mensen in (sociale) armoede is wat onze vrijwilligers en medewerkers bindt. Wij vinden dat iedereen recht heeft op een menswaardig leven en mee mag doen in de samenleving. *Als mensen onder elkaar.*

Externe ontwikkelingen

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

- 1) De doelgroep groeit in aantal en in complexiteit.
We merken dat het aantal mensen dat onze hulp nodig heeft groeit, onder meer door de toestroom van vluchtelingen. Om meer mensen met hetzelfde geld te kunnen helpen, moeten we opnieuw naar ons aanbod kijken: kunnen we mensen ook ambulante of collectief ondersteunen? En: zijn er andere partijen die de hulp beter kunnen bieden, omdat ze gespecialiseerd zijn (bijv. in het geval van vluchtelingen en statushouders). Dit vraagt voor de komende jaren om meer afstemming en samenwerking met andere partijen.
- 2) Tekort aan vrijwilligers.
De vraag naar inzet van vrijwilligers in Amsterdam neemt de laatste jaren toe. Het lukt ons daardoor minder goed om vrijwilligers voor onze organisatie te werven. Door het tekort aan vrijwilligers komt de continuïteit van onze dienstverlening in gevaar: we kunnen niet alle klanten helpen (bijv. omdat we koppelingen niet tot stand kunnen brengen). Het werven en binden van vrijwilligers wordt een speerpunt voor de komende jaren.
- 3) Nieuw bestuurlijk stelsel stadsdelen Amsterdam.
Er ligt een voorstel bij de gemeenteraad voor het inrichten van een nieuw bestuurlijk stelsel in Amsterdam. Het voorstel is om in ieder stadsdeel een dagelijks bestuur te benoemen en daarnaast adviescommissies per wijk te laten kiezen door bewoners. Medio 2018 moeten de adviescommissies het dagelijks bestuur adviseren over kwesties binnen het stadsdeel. De impact van deze ontwikkeling op de Regenboog Groep is nog niet duidelijk omdat de precieze rol en bevoegdheden die de adviescommissies krijgen nog niet bekend zijn. We blijven deze ontwikkeling volgen.
- 4) Decentralisatie van beleid.
In lijn met het overheidsbeleid heeft de gemeente Amsterdam de afgelopen jaren meer taken gekregen op het gebied van zorg en welzijn. De stadsdelen geven de beleidsruimte die zij krijgen voor een deel door aan zorg- en welzijnsaanbieders, die in gezamenlijkheid het beleid moeten bepalen inclusief de verdeling van middelen. Dit betekent dat duidelijk moet zijn hoe wij ons positioneren ten opzichte van andere aanbieders. Daarnaast vraagt het voeren van deze ‘onderhandelingsgesprekken’ met andere aanbieders een duidelijke strategie en andere competenties.
- 5) Financiering verschuift naar centrale stad.
Een groot deel van de financiering van zorg en welzijn is aan het verschuiven van de stadsdelen naar de centrale stad. In principe is dit in ons voordeel, omdat we een stevige relatie met de centrale stad hebben. Toch is nog niet goed in te schatten hoe deze ontwikkeling uitpakt.
- 6) Vraag om meer transparantie.
De eisen die onze omgeving aan ons stelt op het gebied van transparantie worden steeds strenger. Niet alleen in formele zin, zoals de manier waarop we moeten verantwoorden wat we met subsidiegeld hebben gedaan, maar ook in informele zin: van een organisatie als de onze wordt meer en meer verwacht dat we transparant zijn in alles wat we doen (besluitvorming, sollicitatieprocedures etc.). Transparantie krijgt apart aandacht in ons meerjarenplan.

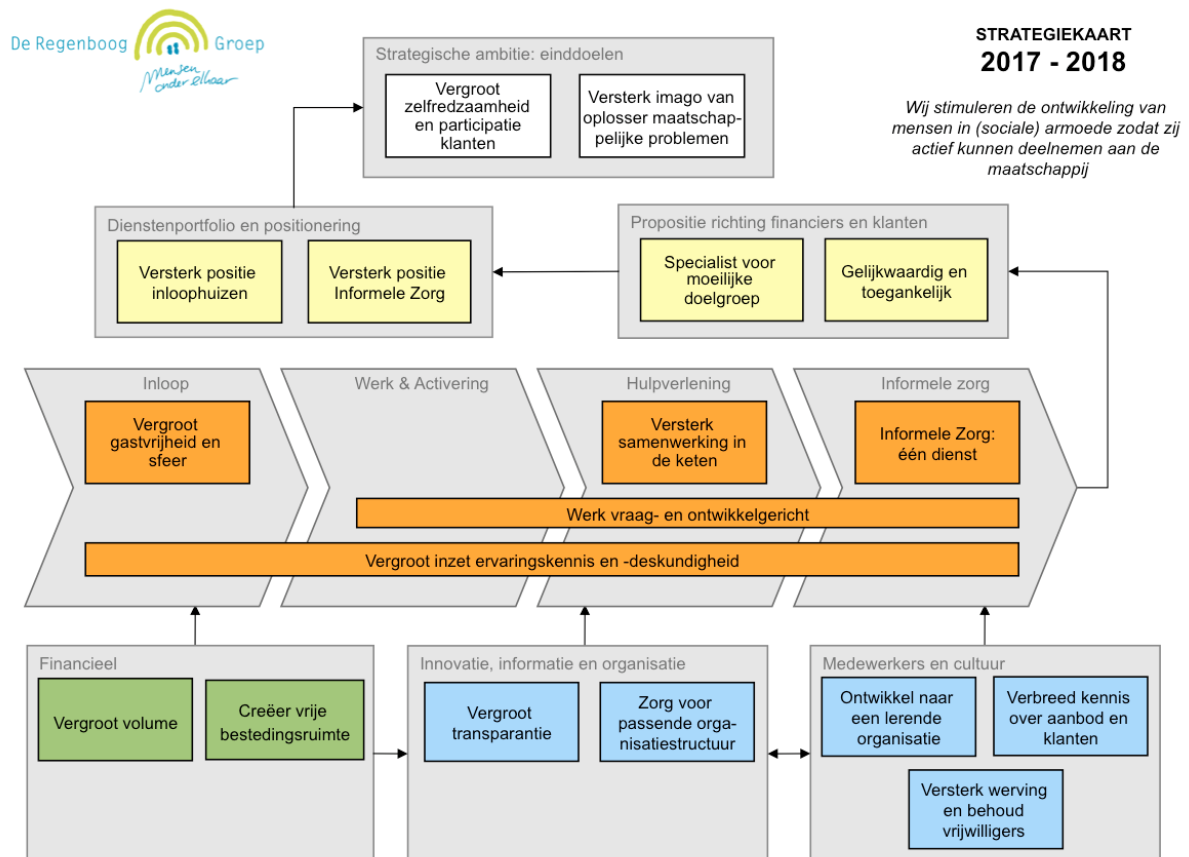
Interne ontwikkelingen

Naast bovenstaande externe ontwikkelingen zijn de volgende interne ontwikkelingen relevant voor het meerjarenplan:

1. Onze inloophuizen zijn overbelast.
Het aantal vrijwilligers daalt, de toestroom naar de inloophuizen is toegenomen, sommige inloophuizen zijn qua onderhoud verwaarloosd en er is een krapte in tijd en middelen om daar meer voor klanten te doen dan de basisopvang. Dit beïnvloedt de beeldvorming over onze inloophuizen en de kwaliteit van de dienstverlening op een negatieve wijze. Het opknappen van de inloophuizen verdient de komende jaren aandacht. Daarnaast moeten we een principiële keuze maken: óf meer mensen en deskundigheid inzetten, óf de ambities naar beneden bijstellen.
2. Ontschotting van de Informele Zorg.
Deze verandering is de afgelopen jaren al ingezet, maar dient nog beter te worden geïmplementeerd. We gaan binnen IZ op dezelfde manier werken (vraaggericht). Onze coördinatoren vormen straks één loket en zijn bekend met al onze diensten, zodat zij beter kunnen bepalen welke dienst het beste bij de klant past. De standaard werkwijze scheelt tijd en maakt inzet op wijkniveau mogelijk. In 2017 moeten we veel aandacht geven aan de implementatie hiervan.
3. Arbeidsmobiliteit nog beperkt.
Onze medewerkers willen en kunnen nog niet gemakkelijk rouleren tussen onderdelen van de Regenboog Groep, terwijl hier voor de organisatie wel een behoefte ligt. Door het vergroten van de inzetbaarheid van mensen kunnen we mensen inzetten waar op dat moment de nood het hoogst is. Bovendien kunnen de talenten van onze mensen dan beter tot ontwikkeling komen. De komende jaren werken we het begrip arbeidsmobiliteit en nut en noodzaak hiervan verder uit.
4. Medewerkers hebben behoefte aan feedback.
Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt dat onze medewerkers behoefte hebben aan meer feedback en sturing. We zijn niet sterk in het geven van opbouwende kritiek en complimenten en een echte jaargesprekkencyclus hebben we niet. De komende jaren geven we hier extra aandacht aan, mede in het licht van de ontwikkeling naar meer (interne) transparantie.
5. Meer cliëntgestuurd werken.
Per 1 januari 2016 is SCIP onderdeel van de Regenboog groep geworden. Hiermee hebben wij meer kennis over en ervaring met cliëntgestuurd werken in huis. Door cliëntgestuurd werken kunnen cliënten zich beter ontwikkelen en krijgen zij meer zelfvertrouwen. De komende jaren gaan we deze kennis en ervaring benutten door te onderzoeken of we op meer plekken cliëntgestuurd kunnen werken en hoe.
6. Sociale ondernemingen minder prioriteit.
De afgelopen jaren was het starten van sociale ondernemingen een speerpunt van onze organisatie. Daar zijn ook goede resultaten mee behaald, maar inmiddels zien we dat sociale ondernemingen overal in Amsterdam worden gestart. Daar heeft men onze organisatie niet (meer) voor nodig. Dit betekent dat het oprichten van sociale ondernemingen geen doelstelling meer is voor de komende jaren. Alleen als zich mooie kansen voordoen die passen bij onze doelgroep, zullen wij die niet laten liggen.

Doelstellingen en activiteiten

De doelstellingen van De Regenboog Groep zijn weergegeven in de strategiekaart 2017 – 2018. In dit hoofdstuk wordt hierop een toelichting gegeven.



1. **Einddoelen**

Wat zijn de belangrijkste doelen die we eind 2018 bereikt willen hebben?

1.1 **Vergroot zelfredzaamheid en participatie klanten**

Wat willen we bereiken

Het is onze ambitie om klanten te ondersteunen om financieel en sociaal zelfredzaam te worden en de kwaliteit van leven te verbeteren. We helpen hen zich te ontwikkelen vanuit hun eigen behoeften. We beseffen ons ook dat ontwikkeling niet voor iedereen is weggelegd. Soms is het al heel mooi dat terugval is voorkomen. Eind 2018 blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek en het W&A instrument 'INVRA' dat 75% van onze klanten zich positief heeft ontwikkeld op het gebied van zelfredzaamheid en participatie of dat terugval is voorkomen. Daarnaast is het aantal actieve participanten in de inloop gestegen.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- Interventies in de omgeving van de klant ten behoeve van participatie, zoals het toegankelijk maken van de basisvoorzieningen voor onze doelgroepen. Te starten in stadsdeel Noord.
- Cliënten vragen om hun kwaliteiten in te zetten voor anderen.
- Aanbod integraal aanbieden en daarmee mensen versterken.

1.2 **Versterk imago van oplosser maatschappelijke problemen**

Wat willen we bereiken

Naast mooie resultaten bereiken met en voor onze klanten is het heel belangrijk dat mensen en organisaties om ons heen een positief beeld hebben van onze organisatie. De partners met wie wij werken hebben dat positieve beeld al, maar partijen die iets verder van ons af staan en veel bewoners van Amsterdam weten niet altijd goed wat we doen en waarom. We zijn vaak bescheiden en vergeten dat uit te leggen. Daar moeten we meer in investeren, want dat levert waarschijnlijk meer vrijwilligers, donateurs en meer spontane hulpvragen op. We

willen dat de Amsterdamse bevolking en organisaties ons zien als de Amsterdamse vrijwilligersorganisatie die verantwoordelijkheid neemt voor maatschappelijke problemen in Amsterdam.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- Casestudy naar campagnes van vrijwilligersorganisaties die het resultaat van een investering uitdragen naar hun doelgroep.
- Het vertalen van onderzoeksrapporten naar publieksvriendelijke versies door medewerkers van de communicatie-afdeling.

2. Dienstenportfolio en positionering

We willen duidelijke keuzes maken in de diensten en doelgroepen waar we ons op richten. Welke diensten zijn het meest effectief, in termen van het behalen van onze einddoelen? Op welke doelgroep(en) gaan we ons richten? En waar positioneren wij ons in de keten?

2.1 Versterk positie inloophuizen

Wat willen we bereiken

Het draagvlak van stakeholders voor onze inloophuizen blijft kwetsbaar. De gemeente heeft nog steeds formeel de intentie om inloophuizen te sluiten. Daarmee lijkt men de ogen te sluiten voor de werkelijkheid, want de instroom stijgt. Het is belangrijk om de reputatie van de inloophuizen te verbeteren, omdat wij een toenemende behoefte aan deze voorzieningen zien bij onze doelgroep. We moeten de gemeente ervan overtuigen dat inloop voor onze doelgroepen de eerste noodzakelijke schakel in de keten is en een adequate oplossing voor sociaal isolement en een eerste aanzet tot participatie. Daarvoor zijn meer mensen en een betere uitstraling van de gebouwen nodig. Eind 2018 worden de inloophuizen apart gefinancierd, zijn een aantal van onze inloophuizen (Oud-West, Blaka Watra en Princehof) gerenoveerd en is de totale capaciteit op de inloophuizen uitgebreid met 50 plekken. Eind 2017 komt hiervoor 500K extra budget beschikbaar.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- Inloopcapaciteit creëren in de basisvoorzieningen in Noord
- Imago inloophuizen verbeteren met een gerichte (publieks)campagne.
- Betrekken van afdeling internationaal om functie van inloop beter te kunnen benadrukken.

2.2 Versterk positie Informele Zorg

Wat willen we bereiken

Ondanks dat we hier al veel aan hebben gedaan de afgelopen jaren, wordt onze Informele Zorg door de gemeente en andere stakeholders nog te gemakkelijk vergeleken met informele zorg van andere (goedkopere) aanbieders. Daarbij gaat men voorbij aan het feit dat wij deze zorg leveren aan mensen met complexe problematiek. Wij zullen duidelijker moeten maken dat hier sprake is van grote verschillen en de Informele Zorg beter moeten positioneren. We zijn uniek in dit type hulpverlening en willen ook als zodanig erkend en herkend worden door onze stakeholders. Eind 2018 wordt De Regenboog Groep gezien als *de* aanbieder van IZ voor de moeilijke doelgroep en wordt IZ door de gemeente en de formele zorg ingekocht als één product.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- Stakeholdersonderzoek uitvoeren over onze prijsstelling voor de informele zorg en op basis van de uitkomsten herdefiniëren van product informele zorg.
- Heldere positionering van IZ naar stakeholders (gemeente, stadsdelen, fondsen, organisaties en bedrijven in werkveld, Amsterdammers etc.). Duidelijk maken in de communicatie waar wij onderscheidend zijn in positie en beleid inzake vrijwilligers. En waar we onderscheidend zijn in (expertise van) doelgroepen die bediend worden. Imago-element Amsterdams, streetwise, stoer/ruig en vanzelfsprekend versterken en daarmee onderscheidend ten opzichte van andere aanbieders van informele zorg en welzijn positioneren. Huidige wervingscampagne door ontwikkelen in lijn met geformuleerde strategie naar diverse geformuleerde doelgroepen en bijbehorende behoeften.
- Methodiekbeschrijving maken informele zorg en deze toetsen aan wetenschappelijke onderzoeken over effectiviteit.

3. *Propositie richting financiers en klanten*

Wat is onze onderscheidende belofte aan onze financiers? En wat kenmerkt onze benadering van klanten? Wat maakt ons voor hen onderscheidend?

3.1 *Specialist voor moeilijke doelgroep*

Wat willen we bereiken

Richting onze financiers willen wij ons positioneren als dé specialist op het gebied van onze doelgroep: mensen met een verslaving, armoede en/of psychiatrische problemen. 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 leveren aantoonbaar resultaat bij deze moeilijke doelgroep tegen een acceptabele prijs. Eind 2017 hebben onze financiers en andere stakeholders inzicht in de definities van onze doelgroep en dienstverlening en begrijpen zij onze tarieven.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- In de nieuwsbrieven, Meeleven en andere communicatie uitingen steeds 1 artikel dat kennis en deskundigheid benadrukt plaatsen.

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. 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. Verder is typerend voor onze organisatie dat we niet werken met allerlei ingewikkelde procedures om van ons aanbod gebruik te kunnen maken: je loopt zo binnen. Eind 2017 onderstreept 90 % van de klanten in het klanttevredenheidsonderzoek dat De Regenboog Groep toegankelijk is en 80 % dat zij zich gelijkwaardig voelen aan onze medewerkers en vrijwilligers.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Alle medewerkers worden geschoold in cliënt sturing en inzetten op eigen kracht.
- Onderzoeken hoe we het organisatiemodel zo kunnen aanpassen dat cliënt sturing mogelijk wordt.

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 *Vergroot gastvrijheid en sfeer in de inloop*

Wat willen we bereiken

De afgelopen jaren hadden we de ambitie om klanten in de inloophuizen meer te bieden dan alleen opvang. Dat was niet realistisch als je bedenkt hoe groot de groep klanten is ten opzichte van het aantal medewerkers en vrijwilligers. Daarom maken we de keuze om in de inloopvoorzieningen vooral de opvang zelf te versterken. Naast het investeren in de renovatie van gebouwen, zetten we in op het verder versterken van de gastvrijheid van onze medewerkers en sfeer. Meer sfeer en meer veiligheidsgevoel zorgen voor beter contact en dat klanten makkelijker aangeven wat hun hulpvraag is. Eind 2018 is het volgende bereikt: er is inzicht verkregen in wat haalbare doelen zijn voor de klanten in de inloophuizen.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Opleiden van medewerkers en vrijwilligers op het gebied van hospitality.

4.2 *Versterk samenwerking in de keten van hulpverlening*

Wat willen we bereiken

Het Maatschappelijk Werk bedient jaarlijks meer dan 2.000 klanten, vooral vanuit de inloophuizen, met een beperkt aantal (ongeveer 10 fte) medewerkers. Het aantal Europeanen van buiten Nederland en illegalen is de afgelopen jaren sterk gestegen ten opzichte van het aantal Nederlanders dat in onze inloopvoorzieningen komt. Deze bezoekers worden elders in de stad niet of nauwelijks geholpen. Wij kiezen ervoor om ons met name voor die groep in te zetten en de specialist in de stad te zijn voor hulpverlening aan niet-rechthebbenden. Om de totale doelgroep zo goed mogelijk te blijven bedienen is samenwerking in de keten noodzakelijk met bijvoorbeeld organisaties zoals de Maatschappelijke Dienstverlening, IOM, Vluchtelingenwerk en Wereldhuis. Zo kunnen we de werklast in de stad beter verdelen en beschikbare expertise optimaal te benutten. Eind 2018 is er een goed

functionerende samenwerking tot stand gebracht met andere hulpverlenende partners die werken met onze doelgroep.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- In 1 inloophuis zetten we in samenwerking met minimaal 2 andere partners een multidisciplinair team in dat voor alle individuele klanten een begeleidingsplan opzet en uitvoert
- Onder de Pannen beter laten aansluiten bij de hulpverlening, zowel intern als extern
- Versterken samenwerking met Madi's o.b.v. herverdeling doelgroep (inclusief kennisoverdracht over onze doelgroep aan partners)

4.3 Informele Zorg: één dienst

Wat willen we bereiken

Om de zelfredzaamheid en participatie van klanten te verhogen en een duidelijke positie in te nemen naar stakeholders gaat de informele zorg naar één loket, met één frontoffice die bekend is met alle projecten en snel een match kan maken tussen hulpvraag en aanbod voor vrijwilliger en klant. Daarbij komt het de herkenbaarheid ten goede als we de Informele zorg op één manier (transparant) organiseren. Deze transitie leidt tot een andere structuur, cultuur en werkwijze (standaardisering) en zal in onze organisatie worden verankerd. De projectgrenzen binnen de Informele Zorg gaan dus verdwijnen. Eind 2017 hebben we ons geprofileerd als integrale Informele Zorg-aanbieder voor de moeilijke doelgroep en is de dienstverlening gestandaardiseerd.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- De primaire werkprocessen worden aangepast met als gevolg een eenduidige dienstverlening vanuit de informele zorg.
- Voor ieder onderdeel uit het werkproces (intakes, evaluaties, contracten, werkmethodiek) komt één formulier.
- De wervingsmaterialen voor vrijwilligers worden aangepast (in lijn met de herpositionering).

4.4 Werk vraag- en ontwikkelgericht

Wat willen we bereiken

Om de zelfredzaamheid van onze klanten te vergroten moeten we onze hulpverlening, werk & activering en Informele Zorg beter afstemmen op de behoeften van klanten en op hun ontwikkelingsmogelijkheden. Vraag- en ontwikkelgericht werken betekent dat we niet gewoon ons aanbod 'draaien', maar klanten ondersteunen in hun zoektocht naar wat ze willen en kunnen. Dit betekent dat we hen helpen met het formuleren van hun eigen vraag, onder andere door open vragen te stellen (de behoefte niet voor hen invullen). En zonder te beschermend/voorzichtig te zijn. Tevens willen we de doorstroom naar werk en activering vanuit de IZ vergroten.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Iedere nieuwe medewerker en alle vrijwilligers volgen een training ontwikkelgericht werken.
- Ieder halfjaar een evaluatie met de deelnemers van de informele zorg van de gestelde doelen.
- Resultaatgebieden formuleren voor arbeidsmatige dagbesteding en methodiek beschrijven hoe trajectbegeleiding kan bijdrage aan het behalen van het resultaat.

4.5 Vergroot inzet ervaringskennis en -deskundigheid

Wat willen we bereiken

Om toegankelijk te zijn en blijven voor onze moeilijke doelgroep en onze diensten goed aan te sluiten op hun wensen, kunnen we de kennis en deskundigheid van de doelgroep zelf nog beter benutten. Eind 2017 hebben wij een visie en ambitie ontwikkeld op de inzet van ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis breed in de organisatie. Eind 2018 wordt er structureel door ervaringsdeskundigen en mensen met ervaringskennis meegedacht over onze processen en werkwijzen.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Ontwikkelen van een visie op de inzet van ervaringsdeskundigheid en -kennis
- Schrijven van een advies over hoe we het cliëntgestuurd werken van SCIP effectief toe kunnen passen op andere plekken in de organisatie.

5. *Innovatie, informatie en organisatie*

5.1 **Zorg voor een passende organisatiestructuur**

Het bestuurlijk stelsel in Amsterdam verandert in 2018. De zeven bestuurscommissies worden opgeheven. In plaats daarvan worden er democratisch gekozen gebiedscommissies ingesteld. Dit betekent waarschijnlijk dat de belangrijkste beslissingen weer door de centrale stad worden genomen. Dit heeft consequenties voor regio-overleggen, subsidieaanvragen etc.. Onze huidige organisatiestructuur sluit hier mogelijk niet goed meer bij aan. We gaan bekijken of we deze moeten herzien. Eind 2018 hebben wij een passende organisatiestructuur ontwikkeld die aansluit op de veranderingen binnen het bestuurlijk stelsel van Amsterdam.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Eind 2017 besluit nemen over de meest passende organisatiestructuur.

5.2 **Vergroot transparantie**

Zoals eerder vermeld verwacht onze omgeving steeds meer van ons op het gebied van transparantie. Tot dusver richtten wij ons bij dit onderwerp vooral op erkenningsregelingen, toezicht en governance. Maar om ons imago als oplosser van maatschappelijke problemen in Amsterdam te versterken, is transparant zijn over wat we doen en wat we daarmee bereiken ook belangrijk. Dit betekent niet alleen dat we projecten structureel moeten evalueren (meer aandacht voor terugkijken), maar ook dat we ons er veel meer van bewust zijn dat wanneer we mooie dingen bereiken, we dit ook wereldkundig maken. Dat is niet alleen voorbehouden aan de afdeling communicatie, daarvan moet iedereen zich bewust zijn. Eind 2018 heeft iedereen die bij ons werkt een antenne ontwikkeld voor ‘goed nieuws’ en dragen zij proactief nieuwtjes aan bij communicatie.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten/ projecten)

- Keuze maken voor welke doelgroepen we de ZRM-meting uitvoeren en de instructies voor de meting verbeteren.
- De ZRM vast onderdeel maken van de eindevaluatie van een traject en deze afzetten tegen de meting aan de start van een traject.
- Voorbereiden transparantieprijs.
- In al onze uitingen impact laten zien middels ‘story telling’ en/of onderzoek

6. *Medewerkers en cultuur*

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

6.1 **Ontwikkel naar een lerende organisatie**

Wat willen we bereiken

De continue veranderingen binnen het sociale domein zorgen ervoor dat wij ons moeten blijven ontwikkelen. Op dit moment doen we dat vooral door ad hoc te reageren en daar ligt ook onze kracht: in korte tijd weten we ons aan te passen of mensen tijdelijk te mobiliseren voor een actie. Maar daar ligt tevens onze zwakte: terugkijken en evalueren doen we zelden. Daardoor missen we de kans om te leren van onze ‘fouten’ en ons structureel te ontwikkelen. Uit ons medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt iets vergelijkbaars: onze medewerkers hebben behoefte aan meer feedback en sturing. De komende jaren zetten we in op de ontwikkeling naar een lerende organisatie, te beginnen met het reflecteren op projecten en teams en met het uitvoeren van de jaargesprekkencyclus voor medewerkers. Eind 2018 doen wij jaarlijkse voorgangsgesprekken met 90% van onze medewerkers en is er een visie ontwikkeld op teamleren als onderdeel van een lerende organisatie.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Herzien van het personeelsbeleid toegespitst op de lerende organisatie.
- Na afloop van een project een evaluatie maken en beoordelen wat de succes- en faalfactoren waren.

6.2 **Verbreed kennis over aanbod en klanten**

Wat willen we bereiken

Om onze klanten individueel het best passende aanbod te kunnen doen, is het belangrijk dat onze medewerkers weten wat wij als Regenboog Groep allemaal te bieden hebben én welke hulp klanten al krijgen. Dit betekent investeren in kennis over het aanbod en zorgen dat van klanten bekend is waar ze al aan meedoen. Nu voelen mensen zich nog weleens ‘eigenaar’ van klanten en verwijzen zij hen niet door. Dat is ook een kwestie van (te weinig) vertrouwen in je collega’s. Dat staat een goede benutting van ons aanbod en daarmee de ontwikkeling

van klanten in de weg. Eind 2017 heeft iedere medewerker toegang tot alle relevante klantinformatie. Eind 2018 betreft iedere medewerker een breed aanbod van binnen en buiten de organisatie in gesprekken met klanten.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Het ontschotten van de ECD.

6.3 Versterk werving en behoud vrijwilligers

Wat willen we bereiken

Door de toenemende vraag naar de inzet van vrijwilligers in Amsterdam is er een tekort aan beschikbare vrijwilligers. Voor de continuïteit van onze dienstverlening hebben wij vrijwilligers echter keihard nodig. Daarom zijn de werving en het behoud van vrijwilligers een speerpunt voor de komende jaren. Behouden van vrijwilligers lukt alleen als we hen helpen hun persoonlijke doelen te behalen. Daarnaast moeten we proberen om vrijwilligers te verbinden aan onze organisatie in plaats van aan één project of activiteit. Begin 2017 hebben we een visie en plan van aanpak ontwikkeld voor de werving en het behoud van vrijwilligers.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Een visie ontwikkelen op werving en behoud van vrijwilligers.
- Een plan van aanpak maken voor werving en behoud vrijwilligers.
- De begeleiding van vrijwilligers kwalitatief verbeteren en intensiveren.

7. Financieel

Wat zijn de financiële doelstellingen van De Regenboog Groep voor de komende jaren?

7.1 Vergroot volume

Wat willen we bereiken

We willen de groei van ons huidige omzetniveau behouden, om slagkracht, weerstands- en innovatievermogen te verhogen en zo onze klanten ook in de toekomst de juiste hulp te kunnen blijven bieden. Eind 2018 streven we naar een jaaromzet van 11 miljoen euro. Daarnaast is het doel om vanaf 2018 20 procent van de omzet als reserve toe te voegen om ons weerstands- en innovatievermogen te verbeteren.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Voortdurend met nieuwe activiteiten en projecten inspelen op de vraag van de stad.

7.2 Creëer vrije bestedingsruimte

Wat willen we bereiken

Onze ambitie is om particuliere inkomsten te verhogen zodat we meer mensen zorg kunnen bieden. Met deze ambitie zorgen wij voor minder afhankelijkheid van de overheid en meer vrijheid in de besteding van onze middelen. We krijgen naast middelen van gemeente en fondsen ook vrije giften. De giften van particulieren lopen goed, de samenwerking met het bedrijfsleven blijft hierin een uitdaging.

Eind 2018 is 15% van onze omzet output-gefinancierd. Daarnaast komt 10% van onze omzet uit private middelen. En eind 2017 wordt 5% van het IZ-budget gefinancierd vanuit de formele zorg.

Wat gaan we daarvoor doen (activiteiten / projecten)

- Sluiten van zorg leveringsovereenkomsten met formele zorg aanbieders.
- Uitvoering geven aan het vastgestelde donateurswervingsplan voor de komende 5 jaar.