



wonen**plus** Alkmaar



**Langetermijnvisie  
2018-2020**

**WonenPlus Alkmaar**

## **Inhoudsopgave**

**WonenPlus Alkmaar, wie zijn wij?..... pagina 2**

**Wat is de bedoeling van WonenPlus Alkmaar? ..... pagina 2**

**Wat doet WonenPlus Alkmaar in de praktijk?..... pagina 3**

**Waar zijn we bij WonenPlus 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 WonenPlus Alkmaar 2018-2020**

### **WonenPlus Alkmaar, wie zijn wij ?**

WonenPlus 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 betaalde 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.

WonenPlus 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 WonenPlus Alkmaar?**

De inspanningen van WonenPlus 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. Onze inspanningen richten zich op incidentele en structurele ondersteuning door vrijwilligers. Wij richten ons in eerste instantie op de abonnee zelf (wat kan iemand zelf doen of zelf aanleren). Vervolgens op 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 aanzien 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 WonenPlus Alkmaar in de praktijk?**

Middelpunt van onze organisatie is het (telefonische) servicepunt dat volledig door vrijwilligers bemenst wordt. Dagelijks koppelen de servicepuntmedewerkers 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 servicepuntmedewerkers 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 WonenPlus Alkmaar over goed opgeleide vrijwilligers die op hun beurt weer worden ondersteund en gefaciliteerd door een klein team van betaalde 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 WonenPlus 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 WonenPlus Alkmaar goed in?**

WonenPlus 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 13 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 goed te laten verlopen.

Bij WonenPlus 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 WonenPlus Alkmaar zijn wij goed in staat om diverse groepen vrijwilligers samen te brengen, van allochtonen, gehandicapten, 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 overheid zet in op de participatiesamenleving. Mensen moeten minder afhankelijk zijn van professionele zorg en het zoveel mogelijk zelf regelen en indien nodig een beroep doen op familie, vrienden en burens. 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 niet uit te sluiten gevolg van dit beleid is een groeiende groep mensen die kwetsbaar is en die gezondheidsrisico's loopt omdat zij zichzelf niet kwetsbaar vindt. Het zijn vaak laag opgeleide mensen die formele en informele zorg missen.

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 WonenPlus 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 beïnvloeden ons dagelijks leven steeds meer. Meer mensen hebben toegang tot het internet. Via (digitale)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 2020 is samen te vatten in vier begrippen: **vinden, binden, verbinden en vernieuwen.**

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

### **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 mogelijk door de maatschappelijke 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 burens. Wij benaderen mensen actief wanneer wij signalen van vrijwilligers, burens of instanties ontvangen waarbij sprake is van een niet plus gevoel. De WonenPlus consultants werken outreachend en zijn sterk vertegenwoordigd in de wijknetwerken.

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 hier behoefte aan hebben worden deze ontmoetingen gebruikt voor het versterken van hun informele netwerk.

Voor een hulpvraag, een zinvolle daginvulling of behoefte aan meer sociaal contact kan passend vrijwilligerswerk een oplossing betekenen. Mensen, die gezien hun situatie hier ondersteuning bij wensen, 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 Alkmaar voor elkaar (<https://www.alkmaarvoorelkaar.nl>). Een digitale vindplaats voor mensen en organisaties met een vraag of een aanbod. WonenPlus maakt deel uit van de projectgroep Alkmaar voor Elkaar.

### **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.

Onze abonnees en vrijwilligers hebben zeggenschap in ons beleid en werkwijze. Daarom hebben wij een adviesraad die de organisatie voorziet van gevraagd en ongevraagd advies. Dit versterkt de binding



## **Verbinden.**

Onze blik gaat naar buiten. Wij werken intensiever samen met onze netwerkpartners door meer fysiek in de wijk te zijn.

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.

Met veel plezier werken wij samen 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 buurtthulpprojecten waarbij buurtbewoners aangesproken en uitgedaagd worden om zich voor elkaar in te zetten.

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 voor Mekaar Oudorp en Goede buur Overdie.

Daarnaast ondersteunen wij het bestuur van de bewonersonderneming de Alkenhorst waarbij we hen helpen en faciliteren bij de verdere ontwikkeling van de wijkonderneming.

De ervaringen, die wij nu en in de nabije toekomst op doen, delen wij met andere bewonersondernemingen.

Wij bevorderen dat huisartsen bij lichte (psychosociale ) klachten geen medicijnen voorschrijven maar hun patiënten doorverwijzen naar het vrijwilligerswerk. Met de aanpak "Welzijn op recept" (WOR) hebben we een aantal huisartsten kunnen enthousiasmeren tot het verstrekken van welzijnsrecepten. We zullen de relatie met huisartsen en praktijkondersteuners verder bestendigen. Ook betrekken we paramedici zoals fysiotherapeuten bij WOR.

Wij hebben al jaren banden met het onderwijs. Wij bieden (maatschappelijke)stages aan leerlingen en studenten. In samenwerking met WonenPlus Noord-Holland is de onderwijsmodule Lokale kracht ontwikkeld. Bovendien verzorgt de WonenPlus consulent gastcolleges op het ROC aan leerlingen op niveau 3 en 4. Deze module is ook geschikt gemaakt voor leerlingen op niveau 1 en 2. In samenwerking met Calibris bieden we in de wijk Overdie de eerste leerlingen op niveau 1 en 2 een stageplek. We zijn voornemens om dit ook in de wijk Noord te gaan doen.

Ook HBO studenten bieden wij stageplaatsen. Onze begeleiding van de stageaires richt zich in de praktijk vooral op het belang van het internaliseren van de samenwerking tussen formele en informele zorg.

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 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.

## **Vernieuwen**

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

Wij willen onze dienstverlening verder digitaliseren op de volgende onderdelen:

- profileren door onze website,
- ondersteuning van onze abonnees bij het gebruik van de computer
- het gebruik van innovaties als e-health en zorgdomotica ondersteunen
- het 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, smartphones en e-health en domotica gaan we adviseren, informeren, helpen bij het leren van het gebruik en het installeren van deze middelen.

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

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, gezelschapspelletjes via beeldbellen etc. Een consult met de WonenPlus-consulent valt op termijn niet uit te sluiten. Beeldbellen met de servicemedewerkers behoort tot de mogelijkheden.

## **Tenslotte**

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