

Beleidsplan 2013-2017 Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom

Algemeen

Naam: Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom

Bezoekadres: Louis Porquinlaan 1, 4611 AM Bergen op Zoom

Postadres: Postbus 674, 4600 AR Bergen op Zoom

Telefoon: 0164-299491

Email: info@vraagwijzerboz.nl

RSIN: KvK 20167283



Statutaire doelstelling

De akte van oprichting van 2 februari 2010 geeft aan dat het doel van de vereniging is:

- a) “Het aan de inwoners van Bergen op Zoom geven van informatie, advies en/of cliëntondersteuning op het gebied van welzijn en/of zorg en/of wonen en/of vergoedingen als bedoeld in de Wet van 29 juni 2006, Staatsblad 2006, 351 houdende regels betreffende maatschappelijke ondersteuning (Wet maatschappelijke ondersteuning).
- b) Het behartigen van de belangen van haar leden voor zover verband houdende met het voorgaande en wel in de ruimste zin des woords.”

Missie

De Vereniging Vraagwijzer is een samenwerking tussen gemeentelijke diensten, welzijnsorganisaties, zorginstellingen, woningstichtingen en vele anderen. Het doel is om mensen met vragen in de goede richting te wijzen en indien gewenst te ondersteunen met het doen van aanvragen om veilig en zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. De medewerkers werken onafhankelijk en objectief.

De medewerkers van Vraagwijzer:

- Besteden middels vraag-gestuurde vraagverheldering aandacht aan de vraag of probleem van de burger.
- Richten zich op de eigen kracht van de burger, waarbij gebruik gemaakt wordt van het sociale netwerk en voorliggende voorzieningen.
- Zij adviseren de burgers over passende oplossingen en/of informeren hen over de producten en diensten die beschikbaar zijn, inclusief de voor- en nadelen en de kwaliteit ervan.
- De burgers beslissen zelf welke weg zij kiezen. Indien nodig, ondersteunen de adviseurs de burgers bij het regelen of aanvragen van de door hem gekozen producten of diensten.

- Vraagwijzer is boven alles laagdrempelig, herkenbaar en daardoor gemakkelijk toegankelijk.

Visie

De dienstverlening van Vraagwijzer Bergen op Zoom is herkenbaar aan vijf kernbegrippen:

1. Onafhankelijkheid van aanbieders producten en diensten.
2. Integrale benadering van de vraag.
3. Vraagverheldering.
4. Efficiënte toeleiding tot aanbieders.
5. Laagdrempeligheid.

Vraagwijzer Bergen op Zoom garandeert dat de inwoners van Bergen op Zoom in staat worden gesteld hun verhaal te vertellen aan te zake deskundigen, onafhankelijk van de aanbieders van producten en diensten, op het gebied van wonen, zorg, welzijn en/of financiën. De medewerkers van Vraagwijzer Bergen op Zoom zijn in staat te begrijpen wat de vraag van de burger inhoudt. Zij richten zich op de eigen kracht van de burger, waarbij gebruik gemaakt wordt van het sociale netwerk en voorliggende voorzieningen. Zij voorzien de burgers van passende oplossingen of wijzen hen op de producten en diensten die beschikbaar zijn, inclusief de voor- en nadelen en de kwaliteit ervan. De klanten beslissen zelf welke weg zij kiezen. Vervolgens wordt voor hen, waar mogelijk en gewenst, de toegang tot de aanbieders of het verkrijgen van de gewenste producten en diensten geregeld.

Werkwijze

Op maandag tot en met vrijdag is tijdens de ochtend de hoofdlocatie aan de Louis Porquinlaan geopend. Er is een receptiemedewerker die telefonische- en emailcontacten afhandelt en ook de binnenkomende klanten ontvangt. Hij/zij beoordeelt of de klanten voldoende hebben aan informatie en/of een aanvraagformulier voor een product of dienst ('vraagverkenning').

Wanneer zaken complex of meervoudig lijken of wanneer de klant aangeeft ondersteuning nodig te hebben bij het beantwoorden van de hulpvraag, wordt de klant doorgeleid naar een adviseur in een spreekkamer. Hier vindt 'vraagverheldering' plaats. Het gaat daarbij om zijn vraag, maar ook om de situatie die maakt dat de klant die vraag op dit moment stelt. Het gesprek wordt zoveel mogelijk "gekanteld" gevoerd. De adviseur brengt tijdens het gesprek de eigen kracht en de mogelijkheden in het (sociaal) netwerk van de klant in kaart. De adviseur beoogt om daar waar mogelijk de regie en verantwoordelijkheid over het eigen leven te laten behouden door de klant. Op basis van de verhelderde vraag/situatie zullen de mogelijkheden en/of mogelijke (voorliggende) voorzieningen met de klant worden besproken.

Indien nodig ondersteunt de adviseur bij het formuleren van een aanvraag en is een luisterend oor. Zij adviseren de burgers over passende oplossingen en/of informeren hen over producten en diensten die beschikbaar zijn, inclusief de voor- en nadelen ervan. De burgers beslissen zelf welke weg zij kiezen.

Daarnaast worden folders en brochures verzameld en meegegeven aan de klant voor de informatievoorziening op de gebieden welzijn, wonen, zorg en financiën. Verder worden de diverse media en de websites gebruikt om (potentiële) klanten te informeren. Steeds weer aangepast aan het specifieke moment en afgestemd op de klant.

De medewerkers van Vereniging Vraagwijzer werken op basis van de cao Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening.

Organisatie

De vereniging kent: leden, geassocieerden, een ledenraad, het bestuur, een raad van commissarissen en een algemene ledenvergadering. In de akte van oprichting wordt uitgebreid beschreven wat kwaliteitseisen zijn en hoe de toelating van rechtspersonen is geregeld. Ten behoeve van de leesbaarheid in dit beleidsplan wordt dit niet volledig herhaald. Volstaan wordt met onderstaande beschrijving, welke is afgeleid van de akte van oprichting.

Leden

Leden van de vereniging zijn rechtspersonen, die aan de inwoners van de gemeente Bergen op Zoom diensten verlenen dan wel activiteiten ontplooiën op het gebied van welzijn, zorg, wonen of vergoedingen zoals bedoeld in de Wmo. Zij kunnen zich volledig vinden in de doelstelling van de vereniging. Op 31 december 2013 waren er 21 organisaties lid van de vereniging Vraagwijzer.

Geassocieerden

Geassocieerden zijn rechtspersonen, die nog niet voldoen aan de aan het lidmaatschap gestelde eisen en die als zodanig door de ledenraad als geassocieerde zijn toegelaten. Het zijn van geassocieerde eindigt rechtswege, wanneer de geassocieerde niet binnen de gestelde termijn van maximaal één jaar voldoet aan de gestelde lidmaatschapseisen.

De Ledenraad

De Ledenraad bestaat uit afgevaardigden van leden die door en uit de leden worden gekozen. De Ledenraad van Vereniging Vraagwijzer telt zeven leden en vormt de belangrijkste schakel tussen de leden van de vereniging en het bestuur. De Ledenraad werkt en denkt mee over de zaken die de vereniging aan gaan en die nodig zijn om de vereniging tot bloei te laten komen. Bij het uitoefenen van deze taak richt de Ledenraad zich naar het belang van de vereniging, van de leden van de vereniging en van de samenleving. De Ledenraad geeft het bestuur gevraagd en ongevraagd advies en functioneert als klankbord ten behoeve van het bestuur. De Ledenraad vergadert op verzoek van het bestuur minimaal twee keer per kwartaal met het bestuur in Bergen op Zoom.

Het Bestuur

Het Bestuur van de vereniging in de zin van de wet, ligt bij de directeur de heer P.J. Dercks. In die functie draagt hij zorg voor het besturen van de vereniging. Hij vertegenwoordigt de vereniging en draagt zorg voor het uitvoeren van de doelstelling en opdrachten, zoals omschreven in de akte van oprichting en het huishoudelijk reglement. Tevens is hij verantwoordelijk naar de gemeente m.b.t. de subsidieovereenkomst.

De Raad van Commissarissen

Dit orgaan oefent toezicht uit op het beleid van het bestuur, op de algemene gang van zaken in de vereniging en op de door deze uitgeoefende activiteiten. De Raad van Commissarissen kan het bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven. De RvC is door de leden tijdens de algemene ledenvergadering benoemd en bestaat uit een voorzitter en twee algemene leden. Afspraken m.b.t. het toezicht houden en haar andere taken zijn vastgelegd. De zittingstermijn van een lid is drie jaar. Volgens een rooster van aftreden treedt jaarlijks een lid af. Leden van de RvC zijn maximaal twee keer herkiesbaar. De Raad van Commissarissen vergadert minimaal twee keer per jaar.

Algemene Ledenvergadering

Alle leden van de betreffende vereniging zijn welkom en hebben stemrecht op de ALV. Tijdens deze bijeenkomsten komen nieuwe ontwikkelingen aan de orde en wordt aan de leden gevraagd hieraan richting te geven. Ook wordt managementinformatie gepresenteerd waarin het aantal klantcontacten en de betrokkenheid van de leden inzichtelijk worden gemaakt. Jaarlijks vinden er twee Algemene Ledenvergaderingen plaats.

Beheer van middelen

De inkomsten van de vereniging worden gevormd door:

- contributies van de leden;
- bijdragen van de geassocieerden;
- subsidies en donaties;
- schenkingen, legaten en erfstellingen;
- alle andere verkrijgingen en baten.

Het bestuur beheert deze inkomsten met zo weinig mogelijk risico's. Het bestuur neemt zich voor – mede ingegeven door de eisen aan haar gesteld als ANBI aangemerkte vereniging – jaarlijks middelen te besteden tot een maximum van 90% van de gemiddelde opbrengst over de voorbije drie kalenderjaren.

Verantwoording

Control cyclus

1. Conform de geldende subsidietoezegging moet het bestuur van de Vereniging voor 1 oktober van het betreffende jaar (of een later tijdstip als B&W zulks aangeeft) een voorstel aan B&W doen m.b.t. de wijze waarop het bestuur de “opdracht voor het komende jaar” denkt te kunnen honoreren. Daar horen een plan en een begroting bij.
2. Na gunning zal na afloop van het betreffende subsidiejaar vóór 1 juni inhoudelijk en financieel verantwoord moeten worden aan B&W.
3. Ter ondersteuning van deze cyclus krijgt het bestuur van de Vereniging per kwartaal via de directeur een exploitatieoverzicht aangereikt (geëxtrapoleerd op jaarbasis) om desgewenst op tijd te kunnen bijsturen.

Uitvoering

Het bestuur legt alle genomen besluiten en handelingen zorgvuldig vast en draagt zorg voor een verantwoorde archivering ervan, zodat dit voor toezichthoudende instanties inzichtelijk is. Jaarlijks wordt een overzicht gemaakt van alle uitgaven en inkomsten van de vereniging. Uit hoofde van transparantie zijn de stukken opvraagbaar door o.a. de Belastingdienst te 's-Hertogenbosch die toeziet op ANBI aangemerkte instellingen zoals Vereniging Vraagwijzer. Uit privacyoverwegingen is alle informatie zodanig opgesteld dat deze niet herleidbaar is tot personen.

Bij de uitvoering van deze werkzaamheden wordt de directeur ondersteund door een boekhouder, die de financiële administratie voert en de betalingen voorbereidt tot fiattering door de directeur. De boekhouder bereidt ook de begroting en de jaarrekening voor ten behoeve van de directeur, het bestuur en de accountant, die de ultieme toets verricht conform de subsidietoezegging.

Tekenbevoegdheid in deze behoort aan de penningmeester en de directeur.

Korte termijnbeleid

Het bestuur van de vereniging zal de geschetste beleidslijn voortzetten in de periode 2013 tot 2017, waarna een evaluatie zal plaatsvinden. Uit die evaluatie zal moeten blijken of bijstelling van het beleid al dan niet gewenst is. De eerstvolgende evaluatie vindt plaats in de tweede helft van 2017.

Bergen op Zoom, 5 december 2013.

Bijlage 1: Activiteitenoverzicht Vereniging Vraagwijzer 2013

Onderstaand activiteitenoverzicht sluit aan bij de werkzaamheden zoals benoemd in de subsidieovereenkomst.

1. Vraagwijzer draagt zorg voor het verstrekken van informatie, advies, bemiddeling en cliëntondersteuning over voorzieningen op de terreinen van welzijn, zorg, wonen en vergoedingen aan alle burgers van de gemeente Bergen op Zoom;
 - De hoofdlocatie is doordeweeks bereikbaar voor burgers. Een medewerker bij de receptie is op de hoogte van de sociale kaart en heeft beschikking over brochures, contactgegevens en aanvraagformulieren.
 - De informatie is actueel en overzichtelijk. Burgers ontvangen informatie van beschikbare aanbieders van besproken producten en diensten.
 - Wanneer een vraag complex lijkt volgt een gesprek met een adviseur van het kernteam.
 - Bereikbaarheid is per telefoon, post, email, fysiek bezoek gegarandeerd tijdens de openingstijden. Aansluiting bij gemeentelijke openingstijden wordt nagestreefd.

2. Vraagwijzer houdt een kernteam in stand. De medewerkers van het kernteam houden zich bezig met probleemgericht vraagverhelderen, informeren, adviseren en kortstondig ondersteunen en warm doorverwijzen;
 - Iedere doordeweekse ochtend zijn adviseurs aanwezig om middels vraagverheldering, in gesprek te gaan met burgers.
 - In de middaguren worden o.a. klanten thuis bezocht. Dit kan te maken hebben met mobiliteitsproblemen van de klant. Ook kan het “zien” van de thuissituatie ook noodzakelijk zijn voor een goede inventarisatie van de vraag en compenseren van het probleem.
 - Tijdens de middaguren worden contacten met achterliggende organisaties gelegd. Enerzijds om nieuwe casuïstiek (klantvragen) te bespreken; anderzijds worden binnen bestaande dossiers de aanvragen van klanten gevolgd.
 - Na vraagverheldering volgt een advies en mogelijk cliëntondersteuning middels het invullen van een aanvraagformulier of een contact met een achterliggend organisatie.
 - Het principe van: “één-keer-het-verhaal-vertellen” is leidend.
 - Het compensatiebeginsel wordt toegepast en uitgelegd aan burgers met een vraag naar individuele Wmo-voorzieningen.
 - Vraagwijzer houdt klantgegevens bij in het klantvolgsysteem RIS. Hierdoor kan een klant (of de aanvraag) worden gevolgd en zijn alle gegevens paraat. Hierdoor is een klant niet afhankelijk van één adviseur om zijn situatie te bespreken.
 - Vraagwijzer wordt de toegang tot mantelzorgondersteuning alsook de welzijnsdiensten (boodschappen- en klussendienst.)
 - In 2013 zal de receptie ook op vrijdagmiddag geopend zijn.

3. Daarnaast worden er vooruitgeschoven posten van Vraagwijzer gecreëerd bij bestaande organisaties. Hier wordt de vraag verkend, worden mensen geïnformeerd, praktisch ondersteund en doorverwezen. Indien nodig schakelen de medewerkers van de vooruitgeschoven post een medewerker van het kernteam in. In 2013 zal er naast de reguliere balie op de hoofdlocatie in ieder geval een vooruitgeschoven post zijn in Halsteren;
 - De werkwijze van de vooruitgeschoven post in Halsteren wordt gecontinueerd.
 - Er wordt actief gezocht naar meer dan de vier huidige organisaties om de vooruitgeschoven post breed dienstverlenend te laten zijn in Halsteren.
 - De samenwerking met receptie van deze post wordt in stand gehouden.
 - Samenwerking met het te ontwikkelen CJG wordt gezocht en nagestreefd.

4. Vraagwijzer draagt er zorg voor dat de kennis van de medewerkers en de beschikbare informatie up-to-date blijft en volledig is en onderhoudt hiertoe contacten met relevante organisaties;
 - De website www.vraagwijzerboz.nl is actueel en blijft dit doordat deze wekelijks wordt nagekeken en geüpdatet. Daarnaast wordt aan organisaties structureel gevraagd om te bekijken of informatie nog actueel is en zo nodig de juiste informatie door te geven. Hierdoor blijft de lokale sociale kaart volledig.
 - Adviseurs van het kernteam geven voorlichting aan medewerkers van leden en andere organisaties op het gebied van wonen, welzijn, zorg en vergoedingen.
 - Vraagwijzer geeft voorlichting aan burgers tijdens (jaar-)bijeenkomsten van belangenorganisaties.
 - Vraagwijzer is aanwezig tijdens informatiebeurzen in de gemeente.

5. Vraagwijzer draagt zorg voor een goede bekendheid van het loket bij de burgers van de gemeente en bij organisaties op het gebied van welzijn, zorg, wonen en vergoedingen;
 - Vraagwijzer maakt gebruik van de media van de leden om zich te profileren.
 - Vraagwijzer faciliteert de mogelijkheid voor leden en achterliggende organisaties om hun diensten en producten beschikbaar te maken via het Wmo-loket. Reeds bestaande samenwerkingsafspraken, zoals woning- en sociale urgentiebepalingen voor woningstichtingen, worden gecontinueerd.
 - Vraagwijzer zorgt voor een gerichte verspreiding van brochures. Algemene PR en hierdoor verhogen van naamsbekendheid wordt gecontinueerd in 2013.
 - Vraagwijzer blijft streven naar een hoge klanttevredenheid om laagdrempelig voor de burgers te zijn. Denk aan: korte wachttijden, juiste vraagverheldering en volgen van klantprocessen.
 - Vraagwijzer neemt deel aan doelgroepgerichte communicatiemiddelen, zoals Stadsmag.
 - Vraagwijzer kan worden gebruikt in het gemeentelijke proces De Kanteling en wil een rol spelen bij de ontwikkeling van een Klant-Contactcentrum en de transitiebegeleiding.

6. Vraagwijzer verricht een signaleringsfunctie richting relevante organisaties. Organisaties kunnen signalen kwijt bij Vraagwijzer die hierop actie onderneemt;

- Vraagwijzer houdt een uitgebreide management rapportage bij.
 - Signalen van klanten worden gebundeld en tijdens overlegvormen aan de leden aangeboden.
 - Vraagwijzer stelt zich actief op om relevante organisaties lid te laten worden van Vereniging Vraagwijzer.
7. Vraagwijzer verricht voor de gemeente een signaleringsfunctie en is informant voor de gemeente ten behoeve van beleidsontwikkelingen;
- Tijdens kwartaal-overleggen vindt informatie-uitwisseling plaats m.b.t. nieuwe en/of consistente signalen vanuit de klantenstroom.
 - Vraagwijzer neemt, desgevraagd, deel aan gemeentelijke overleggen of projectbijeekkomsten.
 - Vraagwijzer meldt opvallende klantvragen of samenvallende casuïstiek aan betreffende afdelingen van de gemeente.
 - Vraagwijzer draagt bij aan opdrachten vanuit de gemeente.
8. Vraagwijzer draagt o.a. door instandhouding van de kenniskring bij aan de samenwerking tussen organisaties;
- Contacten met andere organisaties die een loketfunctie uitoefenen zorgen voor een gerichte klantenstroom, zonder dat de klant zich van het kastje naar de muur gestuurd voelt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het Centrum voor Jeugd en Gezin.
 - 10 x per jaar vindt er tijdens een Kenniskring informatie-uitwisseling plaats zodat organisaties op de hoogte zijn van elkaars diensten en activiteiten.
 - Vraagwijzer draagt bij aan een afstemming m.b.t. computerverbindingen met de gemeente. Hierdoor wordt het communicatieproces naar klanten duidelijk en efficiënt. Denk aan www.regelhulp.nl en het nieuwe ICT-programma van de afdeling Wmo.
 - Vraagwijzer levert een bijdrage aan de afstemming van diensten en producten van de organisaties die lid zijn. Door Vraagwijzer ontstaan tussen organisaties op gebied van wonen, welzijn, zorg en vergoedingen korte lijnen in de samenwerking. Hierdoor komt het arrangement naar de burger bij elkaar en ontstaat een integrale aanpak van het probleem van de burger.
9. Vraagwijzer zal betrokken zijn bij de ontwikkeling van de woonservicegebieden in de gemeente Bergen op Zoom;
- De ervaring van acht jaar Zorgwijzer en drie jaar Vraagwijzer wordt ingezet om mee te werken aan het ontwikkelen van de woonservicegebieden. De adviseurs zijn beschikbaar om in wijken actief te zijn en projectmatig mee te denken. Dit mede als ontwikkeling van de vooruitgeschoven posten zoals benoemd bij punt 3.

10. Vraagwijzer verricht die activiteiten die benodigd zijn voor de instandhouding van de Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom, waaronder de activiteiten die zijn benoemd in de statuten.
- Vraagwijzer organiseert minimaal 2 x per jaar een Ledenraad.
 - Vraagwijzer schrijft minstens 2 x per jaar een Algemene Leden Vergadering uit.
 - Vraagwijzer onderhoudt contacten met de Raad van Commissarissen en deze komt minstens 2 x per jaar bijeen.

P. Dercks

Directeur Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom.

Bijlage 2: Exploitatierkening 2013

		2013				
400: Personeelskosten						
40011	1	5	Adviseurs / medewerkers			7.144
40017	1	5	Vakantietoeslag			1.653
40019	1	5	Eindejaarsuitkering			1.908
40030	1	5	Kosten pensioen			2.491
40040	1	5	Kosten sociale premies			3.737
40070	1	5	Reiskosten woon-werk			338
40071	1	5	Deskundigheidsbevordering			4.083
40073	1	5	Personeelsvereniging			20
40099	1	5	Overige personeelskosten			146
Sub-totaal: Personeelskosten						21.520
411: Huisvestingskosten						
41100	1	5	Huur			35.185
41110	1	5	Kapitaalslasten (afschr.en Rente)			
41112	1	5	Servicekosten			8.286
41113	1	5	Energiekosten			
41114	1	5	Onderhoudskosten			
41115	1	5	Schoonmaakkosten			
41116	1	5	Kosten inrichting			2.000
41199	1	5	Overige huisvestingskosten			
Sub-totaal: Huisvestingskosten						45.471
420: Organisatiekosten						
42000	1	5	Kantoormiddelen			3.000
42010	1	5	Druk- en kopieerwerk			7.500
42012	1	5	Portkosten			1.500
42013	1	5	Telefoonkosten			2.000
42014	1	5	Contributies en bijdragen			1.800
42015	1	5	Vakliteratuur en documentatie			700
42016	1	5	Accountants-en Advieskosten incl. loonadm			4.000
42017	1	5	Bestuurskosten			0
42018	1	5	Representatiekosten (incl.koffie, thee e.d.)			500
42019	1	5	Reis-en verblijfkosten			500
42020	1	5	Promotiekosten			4.785
42021	1	5	Kosten automatisering			10.000
42022	1	5	Verzekeringen			500
42023	1	5	Bankkosten			300
42099	1	5	Overige organisatie kosten			2.000
Sub-totaal: Organisatiekosten						39.085
TOTAAL €						106.076
In deze begroting staan geen nadere gegevens m.b.t. personele kosten, personeel wordt 'om niet' ingezet door andere organisaties.						