

## **Beleidsplan 2014-2017**



Plaats  
Datum  
Opdrachtgever  
Opgesteld door

Elst  
Oktober 2013  
Bestuur Naar-Keuze  
Dorien Kloosterman

## Inhoudsopgave

<b>BELEIDSPLAN 2013-2016</b> .....	<b>1</b>
1 INLEIDING .....	3
2 ORGANISATIE .....	3
2.1 <i>Organisatiebeschrijving</i> .....	3
2.2 <i>Primair proces en ondersteunende processen</i> .....	3
2.3 <i>Visie en missie</i> .....	4
2.4 <i>Organisatiecultuur</i> .....	5
2.5 <i>Organisatiestructuur</i> .....	5
2.6 <i>Kritieke succesfactoren</i> .....	5
3 HUIDIGE SITUATIE .....	5
4 ANALYSE HUIDIGE SITUATIE (SWOT) .....	5
4.1 <i>Interne analyse</i> .....	5
4.2 <i>Externe analyse</i> .....	6
5 BELEID EN STRATEGIE .....	7
5.1 <i>Organisatiedoelen</i> .....	7
6 ACTIEPLAN .....	7
7 BEGROTING .....	10
BIJLAGEN .....	11
<i>Bijlage 1: Literatuur</i> .....	11

## **1 Inleiding**

Het beleidsplan 'Toekomst Naar-Keuze 2013-2016 is leidraad voor toekomstige bedrijfsvoering, geeft de organisatiedoelstellingen aan en geeft de strategie aan om de doelstellingen te behalen. Naar-Keuze is een Budgethoudersvereniging voor ouders en familieleden die het PGB beheren van mensen met een verstandelijke beperking of een stoornis in het autistisch spectrum.

Dit beleidsplan is geschreven voor alle medewerkers, contactpersonen van Naar-Keuze en het bestuur. De adviseur heeft dit plan in nauw overleg met bestuur opgesteld. Het volgende stappenplan is gebruikt:

- Stap 1: Voorbereiding  
In de eerste stap is het onderwerp van het beleidsplan bepaald en wie erbij betrokken zijn.
- Stap 2: Analyseer huidige situatie  
De huidige situatie is geanalyseerd aan de hand van een SWOT-analyse. De SWOT-analyse bestaat uit een interne en externe analyse.
- Stap 3: Bepaal het beleid  
Op basis van de uitkomsten van de SWOT-analyse zijn doelstellingen vastgesteld en zijn de strategieën bepaald om deze doelstellingen te bereiken.
- Stap 4: Stel beleidsplan op  
Het beleidsplan is opgesteld naar aanleiding van studiedag met bestuursleden, adviseur en Willem de Gooyer, adviseur. De adviseur zorgt samen met bestuur en contactpersonen voor uitvoering van het plan en evalueren jaarlijks het beleidsplan en gaan na of doelstellingen zijn behaald en of de geformuleerde strategieën hebben gewerkt.

Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de organisatie. Zaken die aan de orde komen, zijn onder andere kernactiviteiten, visie, missie, organisatiestructuur en kritische succesfactoren. Hoofdstuk 3 beschrijft de huidige situatie aan de hand van een aantal kengetallen. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 de huidige situatie geanalyseerd met behulp van een SWOT-analyse. Op basis van de uitkomsten van de SWOT-analyse wordt in hoofdstuk 5 het beleid vastgesteld. Hoofdstuk 6 beschrijft een actieplan. Het laatste hoofdstuk bevat een begroting voor het uitvoeren van het actieplan.

## **2 Organisatie**

### **2.1 Organisatiebeschrijving**

Naar-Keuze is een Budgethoudersvereniging voor ouders en familieleden die het PGB beheren van mensen met een verstandelijke beperking of een stoornis in het autistisch spectrum.

### **2.2 Primair proces en ondersteunende processen**

Kernactiviteiten (primaire proces)

De kernactiviteiten zijn het voorlichten, adviseren en ondersteunen van individuele leden van Naar-Keuze. Informatiebijeenkomsten en een groot deel van de website zijn voor alle mensen toegankelijk, ongeacht of men lid is of niet. Het geven van een 10-minutenadvies is ook toegankelijk voor alle mensen. Op het moment dat men individuele ondersteuning wenst bij het aanvragen van een indicatie, het invullen van verantwoordingsformulieren voor het zorgkantoor, schrijven van

bezwaarschiften, ondersteuning bij het invullen van het budgetplan enz. vragen wij mensen lid te worden van Naar-Keuze. De contributie bedraagt € 27,50 voor leden die ook lid zijn van één van de andere bij Platform VG aangesloten organisaties of 37,50 als men alleen lid is van Naar-Keuze. Als men een automatische incasso afgeeft, krijgt een lid € 2,50 korting.

In verband met de toenemende kosten, extra beroep dat gedaan moet worden op medewerkers, besluiten we de contributie te verhogen in twee stappen tot één contributieniveau van € 37,50 voor leden die een factuur ontvangen en € 35,00 voor leden die een automatische incasso hebben afgegeven.

Voor 2015 is de contributie voor bestaande leden lid van een bij Platform VG aangesloten organisatie € 30,00 of € 32,50. In 2016 bedraagt de contributie voor alle leden € 35,00 of 27,50.

Naast individuele ondersteuning heeft Naar-Keuze tot taak om de belangen van budgethouders te behartigen. Naar-Keuze heeft veelvuldig contact (veel via Platform VG) met het ministerie van VWS, CVZ, CIZ, Cak, SVB en andere landelijke stakeholders. Ten minste eens per jaar vindt een gesprek plaats met de VWS. Daarnaast is er regelmatig contact met Kamerleden om het PGB onder de aandacht te brengen.

### 2.3 Visie en missie

De missie wordt ook wel **mission statement** genoemd en vertelt wat de organisatie wil uitdragen naar de buitenwereld. Alles wat een organisatie doet, is gebaseerd op de missie. In de missie ligt besloten wat het bestaansrecht van de organisatie is en wat haar onderscheidt van vergelijkbare organisaties.

Missie Naar-Keuze:

- Wij zijn een (kleinschalige) Budgethoudersvereniging (direct writer) die werkt als een vereniging zonder winstoogmerk.
- Wij bieden leden budgethouders ondersteuning en advies.
- Wij helpen onze leden snel en op persoonlijke wijze
- Wij informeren onze leden op het gebied van PGB en geven individuele adviezen.
- Wij geven de leden via de ledenvergadering inzicht in het gevoerde beleid

Een **visie** wordt ook wel **corporate vision** genoemd en bevat de zienswijze van het management op het gewenste functioneren van de organisatie. Een visie is het beeld dat de organisatie van de toekomst heeft en geeft aan wat ze verwacht van de 'wereld van morgen'. Als je de visie wilt opschrijven, moet je iets zeggen over de toekomstige 'omgeving' van je bedrijf, wat je 'gedroomde positie' daarin is en via welke weg je daar denkt te komen.

Visie Naar-Keuze:

Naar-Keuze hanteert de volgende uitgangspunten:

- Wij geven leden persoonlijke aandacht en snelle service.
- Wij geven adviezen op het gebied van het beheer van het PGB.
- Onze medewerkers/ contactpersonen zijn vriendelijk en deskundig.
- Wij zijn gemakkelijk bereikbaar.
- Wij bieden onze leden inzicht en inspraak in het gevoerde beleid.
- Wij hebben geen winstoogmerk.

## 2.4 Organisatiecultuur

De organisatiecultuur is de bindende kracht in een organisatie. Het gaat hierbij om gemeenschappelijke normen, waarden, opvattingen en omgangsvormen van de medewerkers. Iedere organisatie heeft zijn eigen cultuur, die bestaat uit een verzameling geschreven en ongeschreven regels. Naar-Keuze kent een informele cultuur.

Medewerkers/bestuur/contactpersonen gaan informeel en vriendschappelijk met elkaar om. Zij gedragen zich formeel als de situatie hierom vraagt.

## 2.5 Organisatiestructuur

Het bestuur bestaat uit zeven leden en bepaalt het beleid. Het bestuur bestaat uit generalisten en niet uit specialisten. Bestuursleden hebben een brede 'professionele' achtergrond. Een nieuw bestuurslid wordt voorgedragen door het bestuur en benoemd door de Algemene Ledenvergadering. De Algemene Ledenvergadering is het hoogste orgaan binnen Naar-Keuze. De Algemene Ledenvergadering stelt de jaarrekening vast. De adviseur bereidt het beleid mede voor en zorgt voor uitvoering.

*Met regionale contactpersonen zijn afspraken gemaakt over inzet. Er is een vrijwilligerscontract afgesloten met vrijwilligers waarin zij zich o.a. verplichten tot een jaarlijkse bijscholing.*

## 2.6 Kritieke succesfactoren

Elke organisatie ontleent haar bestaansrecht aan het leveren van goederen of diensten. Budgethouders komen naar Naar-Keuze, omdat iets in die organisatie ze aanspreekt. Dit noemt men de **kritieke succesfactoren**.

De kritische succesfactoren van Naar-Keuze zijn:

- deskundigheid
- hoge servicegraad (bereikbaarheid, snelle afhandeling gestelde vragen)
- persoonlijke dienstverlening.

## 3 Huidige situatie

Naar-Keuze heeft in 2013 ongeveer 980 leden, een bestuur bestaand uit zes leden, een bestuursvacature en een adviseur die ongeveer **40 uur** per maand werkt.

Naar-Keuze is bereikbaar via telefoon, e-mail en de website. Indien nodig wordt het lid/ de vraagsteller persoonlijk bezocht door de adviseur of contactpersoon. We zien een toenemend beroep op de individuele dienstverlening waarbij steeds meer huisbezoeken gewenst zijn gezien de complexiteit van de regelgeving en de vragen die gesteld worden.

## 4 Analyse huidige situatie (SWOT)

### 4.1 Interne analyse

Voor de **interne analyse** kijk je in je organisatie – naast de sterke punten – vooral naar de zwakke en verbeterpunten op het gebied van je beleidsterrein.

De interne analyse geeft een beeld van de sterke en zwakke punten van de organisatie.

Concept beleidsplan Naar-Keuze 2014 - 2017

	<b>Sterk</b>	<b>Zwak</b>
Organisatie		Reageren reactief te weinig menskracht, Weinig financiële middelen
Personeel/ contactpersonen/ bestuur	Goed opgeleid, deskundig, betrokken (weinig verloop), plichtsgetrouw	Te weinig aandacht voor decentralisatie/ regionale aspecten PGB
Commercieel	Goede en effectieve website Gevoel met de markt Sterke klantbinding Goede samenwerking met branchevereniging (Platform VG)	Website vraagt veel onderhoud (tijd)
Product	Hoge servicegraad (redelijke bereikbaarheid, persoonlijke dienstverlening)	

	<b>Sterk</b>	<b>Zwak</b>
Bedrijfsmiddelen	Organisatie maakt gebruik van een beproefd softwarepakket (E-captain)	
Financiën		Geen subsidies waardoor er weinig financiële middelen binnenkomen, alleen contributie

#### 4.2 Externe analyse

De **externe analyse** gaat over de 'buitenwereld'. Je analyseert de kansen en mogelijkheden (Opportunities) en bedreigingen (Threats) voor de organisatie. Je doet dit op basis van de trends, ontwikkelingen die 'in de buitenwereld' zijn waar te nemen.

Hierbij maak je onderscheid tussen macro-ontwikkelingen (hierop heb je geen invloed) en meso-ontwikkelingen (hierop kun je enige invloed uitoefenen).

De belangrijkste ontwikkelingen zijn:

- Toenemende regelgeving
- PGB wordt bedreigd door decentralisaties en verdere regulering waardoor het steeds moeilijker wordt om een PGB te krijgen/ te houden.
- Huisbezoeken CIZ en zorgkantoren
- **Extra intensieve controle in kader van Fraude bestrijding. (levert veel extra telefoontjes en ondersteuning aan leden op).**
- Decentralisatie van AWBZ taken naar WMO/Jeugdwet.
- Invoering van participatiewet
- Financiële houdbaarheid gezondheidszorg

Naar-Keuze heeft concurrentie van:

- Per Saldo
- Algemene cliëntenorganisaties/ particuliere PGB bureaus

## 5 Beleid en strategie

Op basis van de uitkomsten van de SWOT-analyse is het beleid vastgesteld.

### 5.1 Organisatiedoelen

- Wij streven naar continuïteit.
- Wij willen een jaarlijkse groei van 5% leden
- Wij streven naar een hoge klanttevredenheid.
- Wij voldoen aan wet- en regelgeving.
- We maken beleid t.a.v. regionale belangenbehartiging betreffende de inzet van PGB
- Wij willen goed gemotiveerde bestuursleden/contactpersonen en personeel met een proactieve houding.
- Wij werken samen met belangrijke stakeholders.
- We onderzoeken welke mogelijkheden en ondersteuning wij kunnen bieden aan wooninitiatieven

## 6 Actieplan

Nadere uitwerking van de strategie:

Doelstelling	Actie	Wie?	Wanneer?	Aantal uur
Jaarlijkse groei van 5 % leden	Goede dienstverlening leveren waardoor mond-op-mond reclame meer leden genereert	allen	continue	15
Samenwerking met Per Saldo onderzoeken	Dorien maakt een afspraak met de directeur van Per Saldo om mogelijke samenwerking te onderzoeken. Vervolgens vindt bestuurlijk overleg plaats. Mogelijk 2 tot 4 keer per jaar	Dorien en allen	Voor 1 april 2014	24

Concept beleidsplan Naar-Keuze 2014 - 2017

Doelstelling	Actie	Wie?	Wanneer?	Aantal uur
Vrijwilligersbeleid professionaliseren	Met regionale contactpersonen zijn afspraken gemaakt over inzet. Er is een vrijwilligerscontract afgesloten met vrijwilligers waarin zij zich o.a. verplichten tot een jaarlijkse bijscholing.	Dorien en allen	Voor 1 juli 2014 heeft eerste bijscholing plaats gevonden	20
Regionale belangenbehartiging	Plan maken hoe regionale belangenbehartiging vorm te geven. Belang PGB in gemeenten is heel groot. Probleem zijn inzet menskracht en middelen	Dorien en externe kracht?	Voor 1 jan. 2014 is plan gereed	10

Samenwerking stakeholders onderzoeken	Gesprek voeren met de Drie Notenbomen in Gouda, mogelijke samenwerking onderzoeken.	Dorien en allen	Voor 1 mrt 2014 heeft aantal gesprekken plaats gevonden	5
Wooninitiatieven	Sinds kort hebben we de website <a href="http://www.wooninitiatieven.nl">www.wooninitiatieven.nl</a> in ons bezit. Komend jaar onderzoeken we welke mogelijkheden wij hebben de website te vernieuwen en eventueel activiteiten aan te bieden aan ouderinitiatieven. Denk aan regionale platformbijeenkomsten in bv. Gelderland en Zuid-Nood-Holland	Dorien/ externe kracht/ bestuur	Voor 1 april is een plan van aanpak opgesteld	20
Kinderen en Jeugdwet	Op dit moment hebben we te weinig aandacht voor/kennis van de Jeugdwet. Bijscholing contactpersonen/ bestuursleden. Website bijwerken/ speciale aandacht geven	Dorien/ externe kracht/ bestuur	Voor 1 feb. Is een plan van aanpak gereed	40
Social media	Plan van aanpak opstellen om social media verder. Apps ontwikkelen? Facebook verder uitbouwen, twitter, gebruik website	Bestuur/ externe kracht	Voor 1 mei is een plan van aanpak opgesteld	80
Onderzoek onder leden	Waar hebben leden behoefte aan? Wat moet Naar-Keuze de komende jaren doen?	Externe kracht/ stagiaire	Voor 1 juli heeft ledenonderzoek plaats	80



Concept beleidsplan Naar-Keuze 2014 - 2017

			gevonden	
Verstevinging coördinatie	Een persoon is te zwak betreffende continuïteit. Personele inzet uitbreiden. Financiële middelen?	??	??	
Communicatie en PGB	Journalist opinie stukken laten schrijven. Waarvoor hebben we het PGB ook al weer bedacht? Positieve publiciteit.	??	??	

## 7 Begroting

Actie	Bedrag	Toelichting
Goede dienstverlening leveren waardoor mond-op-mond reclame meer leden genereert	375,00	Uitgaande van een uurloon van € 25,00 inclusief 21 % BTW.
Dorien maakt een afspraak met de directeur van Per Saldo om mogelijke samenwerking te onderzoeken. Vervolgens vindt bestuurlijk overleg plaats	600,00	
Plan maken hoe regionale belangenbehartiging vorm te geven. Belang PGB in gemeenten is heel groot. Probleem zijn inzet menskracht en middelen. Voorlichtingsbijeenkomsten in de regio. Samenwerking met AVI?	2000,00	
Gesprek voeren met de Drie Notenbomen in Gouda, mogelijke samenwerking onderzoeken.	125,00	
Sinds kort hebben we de website <a href="http://www.wooninitiatieven.nl">www.wooninitiatieven.nl</a> in ons bezit. Komend jaar onderzoeken we welke mogelijkheden wij hebben de website te vernieuwen en eventueel activiteiten aan te bieden aan ouderinitiatieven. Denk aan regionale platformbijeenkomsten in bv. Gelderland en Zuid-Nood-Holland	2500,00 2000,00	Website actualiseren provinciale woonplatformbijeenkomsten organiseren
Op dit moment hebben we te weinig aandacht voor/kennis van de Jeugdwet. Bijscholing contactpersonen/ bestuursleden. Website bijwerken/ speciale aandacht geven	1000,00	Deelnemen aan bijeenkomsten van VNG, meestal gratis
Plan van aanpak opstellen om social media verder. Apps ontwikkelen? Facebook verder uitbouwen, twitter, gebruik website	2000,00	
Waar hebben leden behoefte aan? Wat moet Naar-Keuze de komende jaren doen?	2000,00	Stagiaire digitaal ledenonderzoek laten verrichten/ focusgroepen via contactpersonen
Een persoon is te zwak betreffende continuïteit. Personele inzet uitbreiden. Financiële middelen?	??	??
Journalist opinie stukken laten schrijven. Waarvoor hebben we het PGB ook al weer bedacht? Positieve publiciteit.	??	??

Vrijwilligersbeleid professionaliseren	500,00	
--	--------	--

## 8. Bijlagen

### Bijlage 1: Literatuur

- Statuten Naar-Keuze

## 9. Samenvatting

Taakverdeling extra inzet n. a.v. beleidsplan

### Bestuur

- Professionaliseren vrijwilligersbeleid
- Dienstverlening optimaliseren
- Continuïteit adviseur

### Projectmedewerker

- Ontwikkelen social media (80 UUR)
- Ledenonderzoek i.s.m. stagiaire (80 UUR)
- Project belangenbehartiging ontwikkelen t.a.v. PGB in gemeenten i.s.m. AVI? (40 UUR)
- Wooninitiatieven website update/ organiseren regionale bijeenkomsten (40 UUR)

TOTAAL 240 UUR EXTRA

### Dorien

- Ontwikkelen materiaal en extra bijeenkomsten t.b.v. Jeugdwet (project aanvragen?) (40 UUR)
- Vrijwilligersbeleid professionaliseren (20 UUR)
- Project belangenbehartiging ontwikkelen t.a.v. PGB in gemeenten i.s.m. AVI? (40 UUR)
- Stakeholdersoverleg (Per Saldo, CVZ e.d.) (25 UUR)
- Wooninitiatieven website update/ organiseren regionale bijeenkomsten (40 UUR)

TOTAAL 165 uur extra