

DE ADVIES WINKEL



STICHTING DE ADVIESWINKEL

-Beleidsplan Bestuur 2017-2018-

Oktober 2017 Amsterdam

Algemeen

Dit is het derde beleidsplan van Stichting de Advieswinkel, dat is opgesteld voor de periode van 1 september tot het einde van het vierde bestuursjaar (begin september 2018). Bij de Advieswinkel krijgen mensen met milde psychische klachten gratis en anoniem advies van gevorderde psychologiestudenten die op vrijwillige basis werken. De Advieswinkel verlaagt de drempel om psychologische hulp te zoeken en voorkomt dat psychische klachten verergeren. Het concept van de Advieswinkel is bedacht door leden van de Nationale Denktank 2013, dat als thema 'Zorg voor gezondheid' had. In 2014 is de Advieswinkel als stichting opgericht en op 4 mei 2015 zijn de deuren van de eerste vestiging in Amsterdam Oost geopend.

Doelstelling

Stichting de Advieswinkel streeft twee doelen na, die zoveel mogelijk gelijktijdig en in onderlinge samenhang worden nagestreefd:

1. Bevorderen kwaliteit van leven

- **Laagdrempelig**

De Advieswinkel wil de stap naar de psychische hulpverlening verkleinen en het praten over psychische klachten normaliseren. Je kunt er zonder afspraak terecht en kosteloos en anoniem gebruik maken van de expertise van de psycholoog-vrijwilligers. De psychologiestudenten verhelderen samen met de bezoeker het probleem en komen gezamenlijk tot praktische adviezen. De Advieswinkel wil een bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van haar bezoekers. Er wordt naar gestreefd om gesprekken in verscheidene talen aan te bieden, zodat een zeer diverse groep mensen van de diensten gebruik kan maken.

- **Vroege signalering verlaagt zorgkosten**

Mensen met milde psychische problemen lopen vaak jaren met hun klachten rond voordat ze naar de huisarts of psycholoog gaan. Dat zorgt vaak voor veel ziekteverzuim en verergering van de klachten, wat ertoe kan leiden dat langer durende therapieën nodig zijn. De Advieswinkel streeft ernaar om psychische problemen eerder te signaleren en voorkomt daarmee hoge kosten voor de zorg en de maatschappij. De Advieswinkel beoogt de tijd tussen het ontstaan van de eerste psychische klachten en het zoeken naar hulp te verkorten. Het zou kunnen dat iemand te lang heeft gewacht met het zoeken naar hulp, waardoor hij of zij bij het bezoek aan de Advieswinkel al met vergevorderde psychische problematiek kampt. In dat geval zal hem of haar het advies worden gegeven om naar de huisarts te gaan, zodat gerichte doorverwijzing plaats kan vinden.

2. Praktijkervaring voor psychologiestudenten

De Advieswinkel vormt ook een kans voor talentvolle psychologiestudenten om tijdens hun studie meer praktijkervaring op te doen. De ambitie van de Advieswinkel is om landelijk operationeel te worden, waarbij verschillende steden een eigen locatie krijgen. Op deze wijze is de opzet van de Advieswinkel vergelijkbaar aan die van de Rechtswinkel.

Rechtsvorm

Stichting de Advieswinkel is een stichting gevestigd te Amsterdam. De stichting is op 9 april 2014 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam.

Raad van Toezicht

Prof. Dr. M. J. H. Bekker

Dhr. G. Cornel

Mevr. K. L. Helmus

Mevr. M. Horsting

Commissie van Advies

Dhr. B.R. Lubbers
Dhr. A. Rol
Mevr. S.G. Shirazi
Mevr. M. ter Avest

Bestuur

Mevr. N. Heijkoop (Voorzitter)
Mevr. C. Post (Secretaris & Coördinator vrijwilligers)
Dhr. T. Renkema (Penningmeester & Coördinator promotie)

De Advieswinkel anno 2017-2018

De Advieswinkel is ongeveer tweeënhalve jaar geleden geopend en heeft inmiddels een stevige basis. Afgelopen jaar heeft het bestuur weer hard gewerkt aan het werven van bezoekers wat zich heeft omgezet naar een maandelijks groeiend aantal bezoekers. Tevens is er weer gewerkt aan het contact en samenwerking met andere vrijwilligersorganisaties en zorginstellingen. Ook is De Advieswinkel gedurende het bestuursjaar een extra dag open geweest op een nieuwe locatie. Vanaf september 2017 is er voor gekozen terug te gaan naar twee openingsdagen, maar is besloten om de twee locaties te behouden. Op maandag is De Advieswinkel nu geopend in de Weesperbuurt, en op donderdag in de Dapperbuurt. Dit bestuursjaar zal de focus weer liggen op promotie gericht op nog meer bezoekers en naamsbekendheid voor beide locaties, het verbreden van het netwerk van de Advieswinkel, het behouden van financiële stabiliteit en het versterken van het bestaansrecht van de Advieswinkel. Daarnaast wordt er gezocht naar manieren om efficiënter en effectiever te werken en innovatieve ideeën om het aanbod van de Advieswinkel te verbeteren.

De bestuursfuncties

Dit jaar zal het bestuur bestaan uit drie personen en zullen twee bestuursleden de verantwoordelijkheid hebben over twee functies. De secretaris zal dit jaar tevens de rol van coördinator vrijwilliger bekleden, daarnaast zal de penningmeester ook verantwoordelijk zijn voor de promotie. Het komende jaar heeft de Advieswinkel als doel om de naamsbekendheid te vergroten en zodoende een zo breed mogelijk publiek te bereiken. In oktober zal de coördinator promotie een nieuw promotieplan presenteren, waarbij duidelijk wordt op welke manier dit jaar zal worden gewerkt aan de vergroting van de naamsbekendheid. De voorzitter zal weer een belangrijke rol spelen in de vergroting en het onderhoud van externe relaties van de Advieswinkel. Tevens worden lange termijn doelen gemaakt betreffende financiën maar ook op het gebied van kennisbehoud en overdracht; hier spelen de penningmeester en de secretaris een grote rol in.

De rol van het bestuur binnen de stichting

Het bestuur staat centraal in de Stichting en vervult daarmee een belangrijke rol in het behouden en versterken van de Stichting en haar werkzaamheden.

- *Faciliterend.* De rol van het bestuur wordt als faciliterend gezien. Er worden op zowel organisatorisch als informatief vlak kaders uitgezet en vooruit gedacht, zodat de vrijwilligers zich kunnen bezighouden met hun werkzaamheden.
- *Behulpzaam.* Het bestuur staat klaar om advies te geven aan de vrijwilligers en knopen door te hakken. Hiervoor is het belangrijk dat het bestuur toegankelijk is voor iedereen.
- *Motiverend.* Het is belangrijk dat het bestuur de vrijwilligers motiveert en enthousiasmeert, om het beste uit de vrijwilligers naar boven te halen en de moed erin te houden op momenten dat het minder goed gaat met de stichting.

- *Overzicht.* Het bestuur overziet het grote geheel en is een stuwende kracht te zijn in projecten en visiebepalingen.

Hieronder zijn per bestuursfunctie de visie en doelen voor het jaar 2017-2018 beschreven.

Beleid - Voorzitter

De voorzitter is het gezicht van de organisatie en draagt de visie van de Advieswinkel uit naar zowel interne als externe contacten. De voorzitter tracht deze visie onder de aandacht te brengen bij andere vrijwilligersorganisaties en zorginstanties. Dit bevordert samenwerking met instanties in de wijk, waardoor een groter aantal potentiële bezoekers ondervangen wordt. Ook onderhoudt de voorzitter het contact met de diverse organen van de Advieswinkel. Hieronder vallen de Raad van Toezicht (RvT) en de Commissie van Advies (CvA). Verder is de voorzitter de contactpersoon voor de GZ-psychologen die de vrijwilligers begeleiden. Tot de werkzaamheden van de voorzitter behoort tenslotte het leiden van de vergaderingen, het coördineren van de bestuurswerkzaamheden van andere bestuursleden en het bewaken van de lange termijn visie van de Advieswinkel.

Evaluatie bestuur 2016-2017

Het afgelopen jaar heeft de voormalige voorzitter zich voornamelijk gericht op het behouden van een bestaansrecht van de Advieswinkel. In het eerste half jaar heeft zij zich bezig gehouden met de groei en uitbreiding van de stichting, door het openen van een tweede vestiging. Daarna heeft zij zich gericht op het vergroten van de naamsbekendheid van de stichting, door contacten te leggen met zorginstanties in de wijk.

Visie en missie

De focus van de huidige voorzitter zal voor het komende jaar gericht zijn op het verder voortbouwen van een bestaansrecht van de Advieswinkel. Hiervoor is het noodzakelijk dat de toestroom van bezoekers verder groeit. In het eerste half jaar zal de voorzitter zich inzetten voor het organiseren van een brainstorm sessie over mogelijkheden tot het aantrekken van potentiële bezoekers, waarna gerichte acties ondernomen kunnen worden om meer bezoekers te trekken.

Gedurende het jaar zal de voorzitter zich richten op het vergroten van de naamsbekendheid bij potentiële bezoekers en zorginstanties in de wijk. Zo wil de Advieswinkel graag een zo groot mogelijk publiek benaderen. Daarnaast kan de Advieswinkel andere vrijwilligersorganisaties helpen door samenwerkingsverbanden aan te gaan waardoor expertise gedeeld kan worden.

Ook zal er dit jaar weer subsidie aangevraagd worden. De penningmeester gaat deze aanvraag indienen in overleg met de voorzitter. Hiervoor zal voortgeborduurd worden op een duurzaam financieel plan voor de Advieswinkel, zoals onze voorgangers hebben gefaciliteerd. Overkoepelend richt de voorzitter zich op de manier waarop de Advieswinkel naar buiten wordt gebracht. Momenteel ligt de nadruk veel op "lichte psychische klachten", iets wat potentiële bezoekers mogelijk afschrikt. In samenwerking met de coördinator promotie zal de voorzitter daarom op zoek gaan naar een effectievere manier om de functie van de Advieswinkel naar potentiële bezoekers te communiceren.

Doelen 2017-2018

- Het huidige sociale netwerk onderhouden en waar mogelijk verbreden door het aangaan van nieuwe samenwerkingen met andere vrijwilligersorganisaties en zorginstellingen.

- Met diverse betrokkenen en buitenstaanders brainstormen over het vergroten van de bezoekersaantallen en hierna ook verantwoordelijkheden uitdragen voor vervolgstappen.
- Verdere ontwikkeling als professionele organisatie door het versterken en uitbouwen van expertisefunctie en capaciteit.
- Lange termijnplan voor de Advieswinkel opzetten. Er wordt getracht een meer jaren plan op te stellen, waarin de Advieswinkel kan groeien en zich financieel staande kan houden.

Beleid - Penningmeester

De penningmeester is verantwoordelijk voor de financiën binnen de Advieswinkel en bepaalt de besteding binnen de kaders van de statuten. De penningmeester verricht en ontvangt betalingen, houdt de kas bij en de begroting in het vizier. Verder schrijft hij aan het eind van het boekingsjaar het financieel jaarverslag. Daarnaast is het van groot belang dat de penningmeester de stichting regelmatig informeert over de financiële situatie binnen de stichting. De kosten van de Advieswinkel zijn minimaal en hebben louter betrekking op de inschrijving bij de KvK, verzekeringen, beheren van de website, coördinatiekosten, promotiemateriaal en de reiskosten van de leden van de CvA, RvT en de supervisors. De Advieswinkel heeft een samenwerkingsovereenkomst met Cordaan waarbij de spreekkamer bij de ingang van de Gooyer door de Advieswinkel op donderdag wordt gebruikt. Met Dokters Amsterdam is daarnaast een samenwerkingsovereenkomst, en wij maken sinds half september op de maandag gebruik van hun locatie. Voor beide locaties geldt dat hier geen kosten aan zijn verbonden.

Dit jaar zal de penningmeester ook de rol van coördinator promotie op zich nemen. Hij zal zich daarom bezig houden met alles wat met de PR, reclame en naamsbekendheid van de Advieswinkel te maken heeft. Dit bestaat onder anderen uit het schrijven van een promotieplan, het ontwerpen en strategisch verspreiden van posters en het benaderen van externe partijen voor mogelijkheden tot promotie.

Evaluatie 2016-2017

De penningmeester heeft zich vorig jaar onder andere bezig gehouden met het verlengen van de financiering vanuit FPG. Het contract loopt nu af per december 2017, en het ziet er naar uit dat voor deze termijn de laatste declaratie ingediend zal worden bij de FPG. Daarnaast heeft de penningmeester subsidie aangevraagd bij Gemeente Amsterdam Oost. Ook heeft de penningmeester het abonnement van een van de telefoons omgezet in prepaid, om onnodige kosten te voorkomen. Ook heeft de penningmeester er voor gezorgd dat de Rabobank een donatie aan de Advieswinkel heeft gedaan, en is er een tapavond georganiseerd waarbij de opbrengst naar de Advieswinkel is gegaan. De penningmeester heeft ook de Advieswinkel onder de aandacht gebracht bij studieverenigingen. De penningmeester heeft er in het bestuursjaar voor gezorgd dat De Advieswinkel voor de komende 1 à 2 jaar financieel stabiel is.

De coördinator promotie heeft zich op verschillende manieren ingezet om de naamsbekendheid van de Advieswinkel te vergroten. Zo zijn er minimaal drie berichten op de Facebook pagina geplaatst per week met interessante artikelen en nieuwsitems met onderwerpen gerelateerd aan psychische gezondheid. Het bereik op social media is flink uitgebreid. Daarnaast heeft de coördinator promotie een nieuwe manier van promotie geïntroduceerd waarbij vrijwilligers om de maand promotiediensten hadden waarbij zij konden kiezen uit verschillende activiteiten om de Advieswinkel te promoten. Ook heeft de coördinator promotie nieuwe posters laten ontwikkelen, en meerdere promotiefilmpjes gemaakt.

Visie en missie

Omdat de Advieswinkel momenteel stabiel is voor de komende 1 à 2 jaar, is er geen acute nood voor financiering. Echter vindt het bestuur het belangrijk dat de Advieswinkel voor een langere tijd

financieel stabiel blijft. Daarom zal de penningmeester dit bestuursjaar bij Gemeente Amsterdam Centrum een subsidie aanvragen. Ook zal worden gekeken naar de mogelijkheden voor een structurele financiering vanuit de gemeente.

Wat betreft de promotie zal de focus voor komend jaar voornamelijk liggen op het vergroten van de naamsbekendheid met als doel een grotere toestroom van bezoekers en groei van de Advieswinkel te realiseren. Daarnaast zal de focus liggen op het bereiken van meer structurele verwijzers. Wij streven verder naar het onderhouden van blijvende samenwerkingen met mogelijke verwijzers, zorginstellingen en universiteiten opdat er gebouwd kan worden naar een mooie toekomst voor stichting de Advieswinkel. Dit jaar zal de promotie een andere indeling krijgen en zal gewerkt worden met een promotiecommissie, waarbij een aantal vrijwilligers zich actief zullen inzetten om promotieacties te organiseren, en nauw betrokken zijn bij de coördinatie van de verschillende promotie activiteiten. Tot slot zal worden geëvalueerd of de promotie effect heeft gehad en in hoeverre de verschillende doelstellingen behaald zijn.

Doelen 2017-2018

- Behouden van financiële stabiliteit door het verwerven van subsidie bij gemeente Amsterdam Centrum (of indien nodig elders).
- Mogelijkheden onderzoeken voor structurele financiering vanuit de gemeente.
- Een nieuw promotieplan presenteren en uitvoeren met een nieuwe aanpak van promotie.
- Goed in kaart brengen wat wel en niet werkt m.b.t. verschillende promotie-acties.
- Minimaal 3 Facebook updates per week plaatsen op de pagina van De Advieswinkel over GGZ-gerelateerde nieuwsitems en artikelen.

Beleid - Secretaris

De secretaris ziet toe op een goed verloop van de communicatie zowel intern als extern. Hiermee heeft de secretaris een sleutelrol bij vergaderingen en de berichtgeving over de ontwikkelingen binnen de Advieswinkel naar de eigen leden, samenwerkingspartners en bezoekers. In het kort zijn de taken van de secretaris: de informatievoorziening via e-mail, het onderhouden van de website en het bijhouden van de agenda van de bestuursleden en psycholoog-vrijwilligers. Daarnaast moet de secretaris ook een makkelijk aanspreekpunt zijn van de stichting voor zowel bezoekers als externe instanties.

De secretaris zal dit jaar ook de rol van coördinator vrijwilligers op zich nemen. Extra taken hierdoor zijn het maken van de roosters voor psycholoog-vrijwilligers, het regelmatig peilen van de wensen en behoeftes van de vrijwilligers en het organiseren van thema-avonden om de kennis van de vrijwilligers op het gebied van gespreksvoering en veelvoorkomende problemen van bezoekers te vergroten. Tevens houdt de secretaris in de gaten of de vrijwilligerspool constant blijft.

Evaluatie 2016-2017

Afgelopen jaar is er gewerkt aan de zichtbaarheid van de Advieswinkel op de sociale kaart door het optimaliseren van de website en de nieuwsbrief. Zo zijn bijvoorbeeld delen van de site vertaald naar het Engels om een breder publiek van dienst te kunnen zijn en is het bereik van de nieuwsbrief vergroot. Daarnaast is gewerkt aan het up-to-date houden van de kennis van psycholoog-vrijwilligers middels thema-avonden over delen van sociale kaart enerzijds en externe thema-avonden om de Advieswinkel beter op de kaart te zetten anderzijds.

Visie en missie

Het komende jaar willen we de communicatie met externen en internen blijven continueren zoals deze in de afgelopen jaren tot stand is gekomen en op sommige vlakken willen wij deze zelfs uitbreiden. Wanneer wij in contact komen met mogelijke samenwerkingspartners willen wij hen op de hoogte houden van de ontwikkelingen bij de Advieswinkel. Deze willen wij aantrekkelijker maken door meer beeldmateriaal toe te voegen aan de brief en meer feitelijke kennis over de bezoekerspopulatie weer te geven. Dit zet ons ook sterker in de markt als hulpverlener voor bepaalde opsommingen van klachtenpatronen. Wanneer wij het beeld van deze klachtenpatronen duidelijker voor ogen hebben, kunnen wij dit ook explicieter communiceren naar potentiële bezoekers, zowel in woord als geschrift. De tekst van de flyers kan hierop ook aangepast worden, aangezien er kritiek is gekomen op de veelheid aan tekst op de huidige flyers. Deze kan dus meer to-the-point gemaakt worden door kritisch te kijken welke tekst overbodig is hierop.

De thema-avonden willen wij in stand houden zoals deze nu ook al worden ingezet. Het doel hiervan blijft dus om de psycholoog-vrijwilligers op de hoogte te houden van veranderingen in de sociale kaart en om hun kennis te vergroten van veelvoorkomende problemen die bij bezoekers spelen. Deze avonden moeten tenminste één keer in de twee maanden plaatsvinden en bij voldoende thema's en animo zelfs vaker. De wensen van vrijwilligers gaan hierin ook een belangrijke rol spelen, zodat zij kennis kunnen opdoen van thema's die hen interesseren. Bij veel van de acties die zullen worden ondernomen in het bestuursjaar is het streven om vrijwilligers naar input te vragen. Op die manier hopen wij hen tevreden te houden en zo ook het voortijdig afhaken tot een minimum te beperken.

De Advieswinkel willen wij in de directe omgeving duidelijker op de sociale kaart krijgen door voorlichting te geven bij bijeenkomsten van gerelateerde instellingen in de buurt.

Doelen 2017-2018

- Continueren van de communicatie met externen en internen middels nieuwsbrieven en dergelijke zoals deze er nu is.
- Klachtenpatroon van bezoekers expliciteren en dit communiceren naar mogelijke samenwerkingspartners en bezoekers.
- Up-to-date houden van kennis over deze continue veranderende sociale kaart van Amsterdam en veelvoorkomende klachten.
- Vrijwilligers tevreden houden door hen nauw te betrekken bij onder andere de invulling van thema-avonden.