

Meerjarenbeleidsplan 2019-2022

Datum | 21 mei 2019

bemoedigend, oog voor elkaar, krachtig

Dit plan is op 23 mei 2019 goedgekeurd door de Raad van Toezicht van Siriz

Inleiding

Dit meerjarenbeleidsplan heeft betrekking op de periode van 2019 tot en met 2022 en geeft een beeld van de ambitie, plannen, werkwijze en financiering van de Stichting Siriz.

Dit meerjarenbeleidsplan is tot stand gekomen door vele gesprekken met toezichthouders, medewerkers (werknemers en vrijwilligers), cliënten en andere belanghebbenden en betrokkenen.

De veranderende maatschappelijke ontwikkelingen en de wens hierop adequaat in te spelen vormen belangrijke bouwstenen voor de in dit plan genoemde beleidsspeerpunten voor de komende vier jaren.

Wij zijn ervan bewust dat ons werk niet tot stand kan komen zonder de personele en financiële inzet van alle belanghebbenden bij Siriz.

Bij de opstelling van dit meerjarenbeleidsplan is rekening gehouden met de beëindiging per 1 januari 2019 van de instellingssubsidie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) van € 1,5 miljoen per jaar en de ingrijpende reorganisatie van Siriz die daarvan het gevolg is.

Ronald Zoutendijk,
bestuurder

Inhoudsopgave

INLEIDING	2
INHOUDSOPGAVE	3
1 VISIE, MISSIE EN WAARDEN	5
1.1 Visie	5
1.2 Missie	5
1.3 Waarden.....	5
2 DOELGROEPEN	6
2.1 Doelgroep voor preventie	6
2.2 Doelgroep voor ondersteuning	6
2.3 Doelgroep voor zorg	7
2.4 Specifieke doelgroepen	7
3 PRODUCTEN	8
3.1 Preventie.....	8
3.2 Maatschappelijke ondersteuning en zorg	9
3.2.1 Kortdurende ondersteuning via telefoon, e-mail en chat.....	10
3.2.2 Trajectmatige ondersteuning	10
3.2.3 Opvang in gezinnen.....	11
3.2.4 Leef-/leerhuizen	11
3.2.5 Begeleid wonen.....	12
3.3 Kennisdeling.....	12
4 STRATEGISCHE POSITIE.....	14
4.1 Belanghebbenden van Siriz	14
4.2 Betekenis voor belangengroepen en financiers	15
5 OMGEVINGSFACTOREN.....	16
6 MARKTPOSITIE	20
6.1 Segmentering van de markten van Siriz	20
6.2 Bestaande aanbieders	20
6.3 Rivaliteit tussen bestaande aanbieders	21
6.4 Toetreders tot de markt	21

6.5	Potentiële marktpartijen	22
6.6	Onderhandelingskracht	22
6.7	Financiers.....	23
6.8	Marketing	24
7	INTERNE ORGANISATIE	25
7.1	Organisatiestructuur	25
7.2	Significante gemeenschappelijke waarden.....	26
7.3	Raad van Toezicht	26
7.4	Bestuur en management	27
7.5	Medewerkers.....	27
7.6	Cliëntenraad.....	28
7.7	Ondernemingsraad.....	28
7.8	Vrijwilligersraad.....	29
7.9	Klachtenfunctionaris voor cliënten	29
7.10	Vertrouwenspersoon voor cliënten.....	29
7.11	Vertrouwenspersoon voor medewerkers	29
7.12	Klachtencommissie.....	29
7.13	Geschillencommissie	30
8	BEDRIJFSVOERING.....	31
8.1	Communicatie	31
8.2	Geldmiddelen	31
8.3	Reserveringenbeleid en vermogensbeheer.....	31
8.4	Risicobeheersing	32
8.5	Sturingsinformatie	32
8.6	Kwaliteitsbeleid.....	32
9	AMBITIES	33
10	MEERJARENBEGROTING 2019-2022	34
10.1	Begroting voor 2019.....	34
10.2	Begroting voor 2020 en volgende jaren	36

1 Visie, missie en waarden

1.1 Visie

Siriz heeft de volgende visie.

Elk menselijk leven is vanaf het begin waardevol en kwetsbaar, ook het ongeboren leven. We willen eraan bijdragen dat elk mens zich veilig kan ontwikkelen. Het bevorderen van verantwoord seksueel gedrag van jeugdigen en jongvolwassenen draagt eraan bij dat onbedoelde zwangerschappen worden voorkomen.

In schijnbaar uitzichtloze situaties rond zwangerschap en jong ouderschap kunnen hulpverleners ogen openen voor perspectieven en kunnen cliënten daarnaar handelen.

1.2 Missie

Siriz heeft de volgende missie.

We versterken morele competenties, kennis en vaardigheden van jeugdigen en jongvolwassenen met het oog op een verantwoord seksueel gedrag en het voorkomen van onbedoelde zwangerschap.

We bieden perspectief bij onbedoelde zwangerschap door ondersteuning en zorg te bieden aan mannen en vrouwen die worstelen met de keuze voor het voldragen of afbreken van de zwangerschap en de periode daarna.

1.3 Waarden

Siriz is een professionele zorgorganisatie en werkt op basis van de waarden bemoedigend, oog voor elkaar en krachtig. Deze waarden zijn gebaseerd op een christelijke levensbeschouwing.

2 Doelgroepen

In dit plan worden doelgroepen en marktpartijen onderscheiden. Marktpartijen zijn partijen die (betaalde) diensten van Siriz afnemen om doelgroepen te bereiken.

Doelgroepen zijn de groepen waarop Siriz zich richt met preventie, ondersteuning, zorg en kennisdeling. Siriz bereikt zowel op een directe manier doelgroepen, bijvoorbeeld bij ondersteuning en zorg, alsook op indirecte wijze, bijvoorbeeld via scholen.

2.1 Doelgroep voor preventie

Door middel van voorlichting onder jongeren maken we jongeren bewust van keuzes op het gebied van seksualiteit en relaties waarmee ze een onbedoelde zwangerschap nu of in de toekomst kunnen voorkomen. Daarnaast laten we ze nadenken over de waarde van het ongeboren menselijk leven.

Huidige doelgroepen zijn:

- Leerlingen van groep 7 en 8 van basisscholen;
- Leerlingen in het speciaal en voortgezet onderwijs;
- Deelnemers in het middelbaar beroepsonderwijs.

2.2 Doelgroep voor ondersteuning

Siriz geeft passende psychosociale hulp aan iedereen die te maken heeft met een onbedoelde zwangerschap.

Huidige doelgroepen zijn:

- Jeugdigen en volwassenen met vragen over het ongeboren menselijk leven en onbedoelde zwangerschap.
- Jeugdigen en volwassenen die door een zwangerschap in problemen zijn geraakt. Het gaat daarbij om psychosociale problemen en problemen die samenhangen met maatschappelijke participatie, bijvoorbeeld:
 - bij het maken van een keuze bij een onbedoelde zwangerschap of bij een prenatale screening;
 - bij het uitdragen van een zwangerschap;
 - bij het bevallen onder geheimhouding;
 - bij het maken van een keuze voor plaatsing van een baby in een pleeggezin;
 - bij het ter adoptie afstand doen van een baby;
 - bij het vervullen van het ouderschap op jonge leeftijd;
 - als gevolg van een zwangerschapsafbreking.

2.3 Doelgroep voor zorg

Siriz biedt aanstaande jonge moeders die geen plek hebben om te wonen en begeleiding nodig hebben om zich voor te bereiden op het moederschap, een tijdelijk woonverblijf en passende begeleiding.

Huidige doelgroep is:

- Jonge (aanstaande) moeders met meervoudige problemen die aangewezen zijn op een woonsituatie in combinatie met woonbegeleiding.

2.4 Specifieke doelgroepen

In de planperiode zal worden onderzocht of Siriz zich nog meer kan richten op specifieke doelgroepen.

Voor preventie, ondersteuning en/of zorg wordt hierbij gedacht aan:

- vrouwen die zich hebben aangemeld bij een abortuskliniek;
- asielzoekers;
- meisjes in de gesloten jeugdzorg;
- moslimmeisjes en -vrouwen;
- ouders van jongeren;
- (aanstaande) vaders;
- leden van kerken en jongerengroepen.

3 Producten

3.1 Preventie

Siriz wil in dialoog met de samenleving in het algemeen, en met jeugdigen, hun ouders en hun leerkrachten in het bijzonder, werken aan een maatschappelijk klimaat waarin men de waarde van het menselijk leven erkent en de eigen verantwoordelijkheid voor dit leven inziet en wil dragen.

Siriz verzorgt in de planperiode op basis van de vraag van scholen voor primair, speciaal en voortgezet onderwijs en van onderwijsinstellingen in het middelbaar beroepsonderwijs preventielessen over onbedoelde zwangerschap.

De preventielessen hebben ten doel de bewustwording van de waarde van het ongebooren leven en het voorkomen van onbedoelde zwangerschap.

Onze mensen en middelen spelen in op wat de school belangrijk vindt. Siriz zoekt vanuit haar eigen professionaliteit en identiteit aansluiting bij de identiteit van de school waar lessen worden verzorgd.

Veel jongeren hebben vragen over relaties, seksualiteit en de mogelijke gevolgen daarvan. Natuurlijk is er op internet veel informatie te vinden, maar op weinig plekken komen alle onderwerpen bij elkaar en zijn kansen voor open gesprekken. Siriz gaat het gesprek over deze thema's juist daarom aan in de klas. Onze voorlichtingslessen zijn speciaal ontwikkeld voor kinderen in groep 7 en 8 van het primair onderwijs en voor jongeren in het speciaal en voortgezet onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs. Over het algemeen zijn de preventielessen van Siriz onderdeel van een bestaand lesprogramma van de school. Het lesprogramma en de sfeer van de voorlichting, bieden kinderen en jongeren een veilige context om over seksualiteit en onbedoelde zwangerschap te spreken. Op interactieve wijze proberen wij jongeren ervan bewust te maken dat er vanaf het moment van conceptie sprake is van leven.

De preventiemedewerker sluit aan bij het niveau van de groep en gebruikt verschillende werkvormen zoals film, internet en een spel.

Tijdens de preventielessen van Siriz praten we met jongeren over hun opvattingen over grenzen en verantwoordelijkheid ten aanzien van seksualiteit en relaties. Siriz streeft ernaar de weerbaarheid van jongeren te vergroten. Want, hoe meer jongeren bewust over deze thema's nadenken en er kennis van hebben, hoe beter en bewuster zij keuzen kunnen maken. In de lessen ligt de nadruk op meningsvorming, bewustwording en kennis opdoen. De preventielessen dragen bij aan bewustwording van de waarde van het menselijk leven en aan de preventie van onbedoelde zwangerschappen.

In de planperiode zal de manifeste en latente vraag van scholen en onderwijsinstellingen worden onderzocht en zal prioriteit worden gegeven aan jongeren op scholen en onderwijsinstellingen die behoren tot een risicogroep voor ongewenste zwangerschap,

zoals laagopgeleide jongeren in het vmbo, speciaal onderwijs en praktijkonderwijs en jongeren uit niet-westerse culturen, maar ook aan scholen die vanwege hun richting de voorkeur geven aan Siriz.

De preventiemethode zal in de planperiode worden geëvalueerd op haar effectiviteit en waar nodig worden aangepast.

Door verhoging van de efficiëntie en samenwerking met andere verwante aanbieders van preventie zal worden getracht meer scholen en onderwijsinstellingen te bereiken. Behalve op scholen en onderwijsinstellingen worden preventieve activiteiten verzorgd in kerken, clubs en op jongerenbeurzen en jongerenevenementen. Voor het bereiken van deze jongeren maken we in toenemende mate gebruik van de inzet van voorlichters die op vrijwillige basis werkzaam zijn.

De scholen en onderwijsinstellingen leveren een niet-kostendekkende financiële bijdrage voor de preventielessen.

In de planperiode zal worden onderzocht in hoeverre (co)financiering door lokale overheden van dit product tot de mogelijkheden behoort.

In de planperiode zullen mogelijkheden worden verkend voor online preventie.

3.2 Maatschappelijke ondersteuning en zorg

Bezien vanuit de intenties van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke deïstitutionalisering en vermaatschappelijking van welzijns- en zorgvraagstukken. De hoofdlijn van het (politieke) beleid is erop gericht om op basis van eigen kracht van burgers, zoveel mogelijk oplossingen te zoeken in de lokale omgeving en daarmee ook kosten te besparen. Door meer gebruik te maken van lokale samenwerkingsverbanden blijven oplossingen ook beter beschikbaar voor de burgers en de omgeving waarin zij verblijven.

Siriz onderkent deze politieke en maatschappelijke ontwikkelingen en onderzoekt hoe zij, met behoud van haar kwaliteit en verworven deskundigheid, van toegevoegde waarde kan zijn voor haar doelgroepen.

Siriz ondersteunt vrouwen en mannen bij het nemen van hun verantwoordelijkheid bij een onbedoelde zwangerschap. Daarbij is het uitgangspunt dat alleen zij daarvoor verantwoordelijk zijn en dat Siriz niet stuurt bij het maken van keuzen.

Die verantwoordelijkheid kan bijzonder zwaar zijn. Dagelijks worden onze medewerkers geconfronteerd met schrijnende situaties.

Siriz kent de volgende producten:

- kortdurende ondersteuning door telefonische en *online*-hulpverlening;
- kortdurende en trajectmatige *offline*-ondersteuning;

- opvang en begeleiding in gastgezinnen, leef-/leerhuizen en projecten voor begeleid wonen.

3.2.1 Kortdurende ondersteuning via telefoon, e-mail en chat

Cliënten kunnen zowel telefonisch als *online* anoniem ondersteuning vragen, bijvoorbeeld als het gaat om een onbedoelde zwangerschap, vragen rondom prenatale screening of verwerking van een abortus. De medewerkers van Siriz bieden advies, ondersteuning, probleemanalyse en probleemverheldering. De medewerkers verwijzen zo nodig naar het trajectmatige ondersteuningsaanbod.

Telefonische en e-mailondersteuning bestaan in regel uit maximaal drie contacten. De chatgesprekken zijn eenmalig, maar kunnen telkens opnieuw worden gestart.

In de planperiode zal worden onderzocht of Siriz meer gebruik kan maken van vrijwilligers om een grotere bereikbaarheid te realiseren. Voorts wordt onderzocht of vaker gebruik kan worden gemaakt van combinaties van *online* en *face-to-face*-ondersteuning.

3.2.2 Trajectmatige ondersteuning

Op diverse plaatsen in Nederland vinden *face-to-face*contacten plaats met cliënten. In de kortdurende en trajectmatige *offline*-ondersteuning vinden gemiddeld tussen de vijf en vijftien contacten plaats per cliënt. Bij de hulp kan het sociaal netwerk worden betrokken, zoals de partner en/of de ouders. De procesmatige begeleiding voltrekt zich volgens verschillende methodieken.

De ondersteuning kan zich richten op de volgende aspecten:

- keuzebegeleiding bij onbedoelde zwangerschap;
- rondom en na prenatale screening, waarbij een beperking bij het ongebooren kind is geconstateerd;
- mannen die problemen hebben met de zwangerschap van hun partner of met een abortus provocatus die hun partner heeft ondergaan;
- bevalling onder geheimhouding;
- bij het maken van een keuze voor plaatsing van een baby in een pleeggezin;
- bij het ter adoptie afstand doen van een baby;
- problemen met het uitdragen van een onbedoelde zwangerschap en bij het ouderschap;
- meisjes en vrouwen die een abortus provocatus hebben ondergaan en bij de verwerking daarvan hulp nodig hebben.

De ondersteuning kan tevens worden gegeven aan ouders en andere betrokkenen uit nabije omgeving van de cliënt.

Er wordt veel samengewerkt met allerlei andere organisaties zoals GGZ, MEE, jeugdbescherming en schuldhulpverlening. Voor diagnostiek en behandeling wordt een beroep gedaan op de geestelijke-gezondheidszorg.

Siriz heeft zorgen bij de kwaliteit en het bereik van de keuzehulpverlening via het financieringskader van de Jeugdwet en Wmo. Om te voldoen aan de zorgvuldigheidseisen die de Wet Afbreking Zwangerschap (Waz) voorschrijft én om landelijke dekking te bereiken, zal Siriz het ministerie van VWS voorstellen om deze specialistische ondersteuning landelijk te blijven financieren.

Hetzelfde geldt voor begeleiding voor en na een abortus provocatus en het tegengaan van recidive bij een abortus provocatus.

In de planperiode zal worden onderzocht of ook trajectmatige ondersteuning ook *online* kan worden verleend.

3.2.3 Opvang in gezinnen

Siriz kan een beroep doen op een aantal gezinnen die hun huis en tijd beschikbaar stellen om jonge (aanstaande) moeders met hun kind een stabiele en veilige woonomgeving te bieden. Hierin kan de jonge moeder leren zo zelfstandig mogelijk haar baby te verzorgen en op te voeden en waarin zij werkt aan haar zelfstandigheid.

De gastgezinnen wonen verspreid over heel Nederland. De maatschappelijk werker in de desbetreffende regio begeleidt de gastouders.

Voor diagnostiek en behandeling wordt een beroep gedaan op de geestelijke-gezondheidszorg.

In de planperiode zal worden onderzocht in welke regio's er behoefte is aan meer gezinnen, of de huidige gezinnen vaker kunnen worden benut en of er meer gezinnen kunnen worden geworven en ingezet. Ook willen we de kwaliteitseisen aan deze gezinnen evalueren.

3.2.4 Leef-/leerhuizen

Siriz biedt in Gouda en Groningen opvang aan jonge (aanstaande) moeders in de leeftijd van 15 tot 25 jaar opvang en intensieve, methodische begeleiding.

De doelgroep kan te kampen hebben met meervoudige problematiek. Het kan daarbij gaan om een verstandelijke beperking of psychosociale problematiek, relationeel geweld, prostitutie of mensenhandel, of een jonge moeder die gevlucht is uit een gewelddadig land. Vaak zijn er financiële problemen en problemen van sociale aard. Een zwangerschap is dan de druppel waarbij al deze problemen tot uiting komen.

De kracht van het leef-/leerhuis ligt in het feit dat we deze jonge (aanstaande) moeders ondanks hun achterliggende problematiek tot rust kunnen laten komen, helpen met de voorbereiding op de komst van de baby en samen met hen aan de slag gaan met hun achterliggende problemen. Daarbij staat het bevorderen van een veilige hechtingsrelatie tussen moeder en kind centraal, evenals het sterker maken van de moeder ter vergroting van de beheersing van haar eigen leven.

Het doel is om de moeders te activeren tot actief moederschap en om de verantwoordelijkheid van het hebben van een kind op een goede manier te kunnen dragen en te participeren in de samenleving.

In de leef-/leerhuizen werkt een inwonend of naast wonend echtpaar samen met mbo- en hbo-gechoolde beroepskrachten en vrijwilligers.

Er wordt veel samengewerkt met allerlei andere organisaties zoals GGZ, MEE, jeugdbescherming en schuldhulpverlening.

Voor diagnostiek en behandeling wordt een beroep gedaan op de geestelijke-gezondheidszorg.

3.2.5 Begeleid wonen

Siriz biedt - al dan niet na verblijf in het leef-/leerhuis - begeleide huisvesting aan jonge moeders en hun kind.

In Delft en Gouda zijn respectievelijk 4 en 5 plaatsen beschikbaar. De cliënten in de accommodatie voor begeleid wonen krijgen circa acht uur per week begeleiding en kunnen ten hoogste twaalf maanden in het project verblijven.

Voor diagnostiek en behandeling zal een beroep worden gedaan op de geestelijke-gezondheidszorg.

3.3 Kennisdeling

Het delen van kennis kan het innovatieve vermogen en de slagvaardigheid van Siriz vergroten. Siriz wil daarom haar opgedane kennis en ervaring op het gebied van effectieve interventies op het gebied van preventie, ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap toegankelijker maken voor haar medewerkers en beschikbaar stellen aan derden die werkzaam zijn op dit terrein. Onder andere in de vorm van *online* en *offline* consultatie, advies, cursussen en trainingen.

Dit kan onder meer worden gerealiseerd door in het kader van kennismanagement een of meer medewerkers te belasten met het borgen van relevante kennis en kunde in een virtueel kenniscentrum. Hierbij valt te denken aan kennis over (de effectiviteit van) interventies, methodiekontwikkeling, maar ook over maatschappelijke ontwikkelingen, in het bijzonder in het sociaal domein.



Ook het geven van consultatie, advies, cursussen en trainingen kan hiervan del
uitmaken.
Om deze ambitie te realiseren zullen aanvullende fondsen moeten worden geworven.

4 Strategische positie

4.1 Belanghebbenden van Siriz

Belanghebbenden zijn individuen en groepen die (mede) afhankelijk zijn van de organisatie om hun doelen te bereiken en van wie de organisatie op haar beurt (mede)afhankelijk is.

De volgende belanghebbenden zijn als volgt te onderscheiden.

Intern:

- Raad van Toezicht
- Raad van Bestuur
- Managementteam
- Medewerkers (werknemers en vrijwilligers)
- Ondernemingsraad
- Cliëntenraad
- Klachtencommissie
- Vertrouwenspersoon
- Vrijwilligersraad

Extern:

- De Vereniging ter Bescherming van het Ongeboren Kind (VBOK).
- Cliënten en potentiële cliënten
- Belanghebbenden uit de marktomgeving, zoals:
 - Scholen voor primair, speciaal en voortgezet onderwijs
 - Instellingen voor middelbaar beroepsonderwijs
 - Organisaties op het terrein van preventie
 - Organisaties op het terrein van (jeugd)zorg
 - Organisaties op het terrein van maatschappelijke opvang
 - Overige maatschappelijke organisaties op het gebied van welzijn, gezondheid en zorg
 - Kerken
 - Vermogensfondsen en goededoelenorganisaties, waaronder de VBOK
 - Federatie Opvang
 - Nederlands Genootschap van Abortusartsen
 - Nederlands Huisartsen Genootschap
 - Nederlandse Patiëntenvereniging

- Belanghebbenden uit de politieke omgeving, zoals:
 - Regering
 - Parlement
 - Politieke partijen
 - Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
 - Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
 - Vereniging van Nederlandse Gemeenten
 - Centrumgemeenten maatschappelijke opvang
 - Gemeenten

De belangen van de belanghebbenden worden o.a. bewaakt door monitoring en tevredenheidsanalyses uit te voeren onder de diverse stakeholders zoals cliënten, ketenpartners en afnemers van preventielessen. Op deze manier monitort en evalueert Siriz of de dienstverlening aan de eisen van de stakeholders voldoet. Ook door de vastlegging, uitvoering en controle van het strategische, tactische en operationele beleid van Siriz wordt voldaan aan de eisen en verwachtingen van belanghebbenden.

Op regionaal niveau stellen onze medewerkers zich op de hoogte van eisen en verwachtingen van ketenpartners uit hun regio en trachten daaraan te voldoen.

Bij alles wat Siriz doet, staat het belang van (potentiële) cliënten zoveel als mogelijk centraal.

4.2 Betekenis voor belangengroepen en financiers

Siriz is een professionele organisatie die op een efficiënte en effectieve manier een zo groot mogelijk maatschappelijk rendement wil behalen.

Siriz heeft de beschikking over kennis en ervaring op het terrein van preventie van, en ondersteuning en zorg bij, ongewenste zwangerschap, financiële reserves en capaciteit voor relatiebeheer en voor groei van relaties met toekomstige cliënten, andere aanbieders van preventie, ondersteuning en zorg en overheden.

Siriz is vanuit haar ontstaansgeschiedenis geworteld in de christelijke gemeenschap in Nederland en heeft op basis daarvan toegang tot relaties met deze achtergrond. Siriz is daardoor goed in staat ook waarde toe te voegen aan deze belanghebbenden, maar ook - vanwege haar algemene toegankelijkheid - aan anderen.

De vermogensaanwas en de financiële reserves van Siriz maken het mogelijk te investeren in personeel en materieel, waardoor het concurrentievoordeel kan toenemen.

Investeringen in informatietechnologie maken het mogelijk om sneller in te spelen op de vraag en het aanbod daarop aan te passen.

5 Omgevingsfactoren

Krachtenveldanalyse

- **Politiek**
 - De internationale orde hapert door vraagtekens die gezet worden bij het functioneren van internationale organisaties. Er is in westerse democratieën veel onvrede over de afstand tussen het politiek leiderschap en grote delen van de bevolking.
 - Twee majeure politieke verschuivingen tenderen naar een nieuw evenwicht in de maatschappelijke machtsverhoudingen. Ten eerste het verleggen van politieke verantwoordelijkheden van de rijksoverheid naar lokale overheden. Ten tweede het verplaatsen van het politieke speelveld door het aangaan van akkoorden en convenanten met veldpartijen.
 - De eigen verantwoordelijkheid is steeds meer uitgangspunt van overheidsbeleid. Dat is niet voor iedereen oplossing. Netwerken zijn er niet altijd, bureaucratie is vaak onondergrondelijk en er is een risico van willekeur in wie er geholpen wordt. Dat leidt tot verliesgevoelens in de samenleving.
 - De onderlinge betrokkenheid en zelfverantwoordelijkheid van burgers moeten de groeiende vraag naar professionele zorg indammen. Door participatie houden mensen de regie over hun eigen leven. Waar de cliënt het probleem niet zelf kan oplossen, springt een professional zo nodig bij. Professionele hulp heeft als doel: zelfstandig functioneren en maatschappelijke participatie. De zorg wordt bij voorkeur geboden op en rond plaatsen waar cliënten leven en opgroeien: thuis, wijk, school.
- **Economisch**
 - Burgers zijn niet meer zeker van het behoud van hun baan. Inkomen, pensioen, eigen woning en beleggingen vormen niet langer een financieel gedegen basis voor de opbouw van een zekere toekomst. Robotisering beïnvloedt kansen op het werk.
 - Het leiderschap in de samenleving evolueert van een instrumenteel en mechanisch leiderschap naar een nadrukkelijk organisch met de samenleving verweven leider, die vanuit een integrale visie zich empathisch inzet voor de organisatie. Steeds vaker vanuit de intrinsieke behoefte van het dienen van het maatschappelijk belang.

- **Sociaal**

- De sociale krachten komen deels voort uit de tendens tot globalisering, met als gevolg een bevolkingssamenstelling die zeer divers is.
- Er is sprake van een verlies aan vertrouwen aan instituties en autoriteiten die werkzaam zijn op het gebied van wetenschap, media, politiek en de elite in het algemeen. Het risico bestaat dat sociaal en politiek vertrouwen wordt ondermijnd door bubbels en nepnieuws.
- Driekwart van de Nederlanders meent dat de meningsverschillen over maatschappelijke kwesties in ons land toenemen. Dat wijt men behalve aan de mentaliteit en de diverse samenleving vooral aan de media, en dan met name de nieuwe media. Zorgen over de manier van samenleven en toenemende polarisatie staan steevast in de top van het nationaal probleembesef.
- De rol van het maatschappelijk middenveld in de samenleving wordt onmiskenbaar groter. Dat vloeit voort uit maatschappelijke bewegingen, die al zijn ingezet en met voortvarendheid door de overheid al dan opzettelijk worden ondersteund.
- Er is sprake van hardnekkige verschillen in de samenleving, zoals in levensverwachting en bestaanszekerheid. Hoogopgeleiden worden in vergelijking met praktisch opgeleiden gemiddeld zeven jaar ouder, leven tot twintig jaren langer in goede gezondheid en hebben een driemaal zo grote kans op werk. Ook in de ervaren politieke invloed lopen de verschillen uiteen naar opleidingsniveau, leeftijd en etnische achtergrond.
- Er zijn volop sociale noden; vooral grote steden scoren op heel wat lijstjes slecht. Zo is er sprake van:
 - lage maatschappelijke participatie door geringe opleiding;
 - kwetsbare gezinnen, waarin de kinderen een zwakke start meekrijgen;
 - spanningen rond (het ontbreken van) sociale integratie;
 - toename van psychiatrische problematiek op straat;
 - steeds weer nieuwe immigratiegroepen;
 - isolement van burgers door het verminderen van sociale verbanden in de woonomgeving.

- **Technologisch**

- Al dan niet via sociale media wordt kennis ontsloten en lijkt het meervoud van kennis, kennissen te zijn. Het zijn niet de bezittingen die tellen, maar de relaties die optellen. Steeds meer komt het voor deelname aan de samenleving aan op het hebben van sociale netwerken, communicatieve vaardigheden en het vermogen om met onzekerheden om te gaan.
- Grote commerciële bedrijven beschikken over veel van onze privégegevens. Dat kan tot onzekerheid bij burgers leiden, vooral als beschikbare informatie van overheden of bedrijven onbetrouwbaar lijkt of wordt betwist.
- Technische innovaties maken het mogelijk cliënten en professionals onderling met elkaar te verbinden, maar ook producten, markten, financiers en andere betrokkenen en belanghebbenden. Voor Siriz is de ontwikkeling van de informatietechnologie daarom van strategisch belang.

- **Wet- en regelgeving**

- Voor preventie kan Siriz niet langer een beroep doen op landelijke subsidie. Wel kan Siriz worden voor haar preventielessen worden gefinancierd door scholen en onderwijsinstellingen. Gemeenten bieden over het algemeen weinig mogelijkheden voor subsidiëring van preventie-activiteiten, maar het loont de moeite om spaarzame kansen te benutten.
- De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en de Jeugdwet bieden Siriz kansen om met meer gemeenten inkooprelaties aan te gaan voor haar aanbod op het terrein van preventie, ondersteuning en zorg. De tendens van gemeenten om minder zorgaanbieders te contracteren, noopt Siriz om als onderaannemer te fungeren. Structurele samenwerking met een of meer landelijk werkzame hoofdaannemers is van toenemend belang.
- Voor online en telefonische ondersteuning blijft een beroep op landelijke subsidie aangewezen. Gemeenten bieden over het algemeen weinig mogelijkheden voor subsidiëring, mede omdat de cliënten vaak anoniem blijven en hun woonplaats niet bekend is.
- Financiers zullen aanbieders nadrukkelijker beoordelen op basis van uitkomstencriteria, zoals effectiviteit, efficiëntie en klanttevredenheid.

- Door marktwerking komen er nieuwe spelers en toetreders; het is niet vanzelfsprekend dat een aanbieder de ondersteuning en zorg die hij nu levert, in de toekomst nog kan leveren.
- Samenwerking met jeugdteams, wijkteams en andere ketenpartners in het sociale domein, onderwijs, werken en wonen wordt gezien als essentieel voor passende ondersteuning en zorg. Hiermee wordt getracht het gebruik van specialistische ondersteunings- en zorgarrangementen terug te dringen.

6 Marktpositie

6.1 Segmentering van de markten van Siriz

De markten van Siriz zijn als volgt te segmenteren.

- Scholen voor primair, speciaal en voortgezet onderwijs, onderwijsinstellingen in het middelbaar beroepsonderwijs, kerken en clubs die belang hebben bij preventielessen over onbedoelde zwangerschap voor hun leerlingen en deelnemers in de leeftijd van 10 tot 25 jaar.
- Jongeren, hun ouders, volwassenen en andere betrokkenen die belang hebben bij *online* en/of ambulante (kortdurende of trajectmatige) begeleiding bij onbedoelde zwangerschap dan wel hulp bij prenatale screening, bij bevallen onder geheimhouding, bij plaatsing in een pleeggezin of afstand ter adoptie en bij verwerking van een abortus.
- Jonge (aanstaande) ouders in de leeftijd van 15 tot 25 jaar die vanwege problemen rond onbedoelde zwangerschap belang hebben bij een tijdelijke combinatie van wonen en zorg.
- Beroepskrachten en vrijwilligers die werkzaam zijn op het terrein van preventie, ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap en die belang hebben bij *online* en *offline* consultatie, advies, cursussen en trainingen.

6.2 Bestaande aanbieders

Het aanbod aan preventie, ondersteuning en zorg met betrekking tot onbedoelde zwangerschap is breed. Er zijn diverse organisaties die (een gedeelte van) soortgelijke diensten als Siriz aanbieden.

Wanneer een tiener of (jonge) vrouw (ongewenst) zwanger is geraakt is er een aantal landelijke partijen dat preventie, ondersteuning en zorg biedt. Op het gebied van preventie en ondersteuning bij onbedoelde zwangerschap zijn dat bijvoorbeeld de Gemeentelijke Gezondheidsdiensten (GGD'en), Fiom-teams, Sense, Schreeuw om Leven, huisartsen en abortusklinieken.

GGD'en bieden ondersteuning aan leerkrachten die les willen geven over relaties en seksualiteit. Zij kunnen hierin worden getraind door Rutgers.

Er zijn 8 Sense-regio's in het land. In iedere regio zijn meerdere GGD'en waar Sense-sprekuren gehouden worden, bedoeld voor jongeren tot 25 jaar. Sense is ook actief op internet.

Fiom is een organisatie die zichzelf presenteert als kenniscentrum op het gebied van ongewenste zwangerschap, maar ook op het gebied van adoptie, jong ouderschap en abortusverwerking. Voorts zijn in een aantal grote steden Fiom-teams actief, die onderdeel zijn van lokale welzijnsorganisaties.

Op het gebied van zorg bij onbedoelde zwangerschap zijn er vele partijen actief, zoals Timon, het Leger des Heils, Het Babyhuis, De Beschermde Wieg en Schreeuw om Leven.

6.3 Rivaliteit tussen bestaande aanbieders

In het geval van Siriz is de rivaliteit met christelijke organisaties beperkt. Er lijkt een enige bereidheid tot samenwerking. Het feit dat Siriz geen christelijke organisatie is, maar wel werkt op basis van christelijke waarden, kan voor christelijke organisaties een belemmering zijn voor samenwerking.

Met de traditionele organisaties voor vrouwenopvang en Fiom is de rivaliteit groter, omdat er sprake is van politiek-ideologische tegenstellingen in combinatie met schaarste van middelen.

Op lokaal niveau kan de rivaliteit met bestaande lokale en regionale aanbieders van preventie, ondersteuning en zorg groot zijn. In sommige steden en regio's is er nauwelijks sprake van marktwerking en zijn uitsluitend inkoopafspraken gemaakt met bestaande lokale en regionale aanbieders van preventie, ondersteuning en zorg. Siriz wordt gezien als een nieuwe toetreders. Nieuwe toetreders worden vaak tegengewerkt of zelfs geweerd.

6.4 Toetreders tot de markt

In het werkgebied van Siriz zijn thans zowel lokale als landelijke aanbieders van preventie, ondersteuning en zorg actief. Het betreft voornamelijk aanbieders van jeugdgezondheidszorg, jeugdzorg (inclusief geestelijke-gezondheidszorg voor jeugdigen, jeugdbescherming, jeugdreclassering en zorg voor jeugdigen met een lichte verstandelijke beperking), maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.

Met de introductie per 1 januari 2015 van de Jeugdwet en de Wmo 2015 proberen nieuwe, innovatieve, goedkope en kleinschalige aanbieders toe te treden. De hoofdlijn van het politieke beleid is er immers op gericht om op basis van eigen kracht van burgers, zoveel mogelijk oplossingen te zoeken in de lokale omgeving en daarmee ook kosten te besparen. Door meer gebruik te maken van lokale samenwerkingsverbanden blijven oplossingen ook beter beschikbaar voor de burgers en de omgeving waarin zij verblijven.

6.5 Potentiële marktpartijen

De vorm van counseling die toegepast wordt in abortusklinieken, is anders is dan counseling die door Siriz wordt gegeven. De focus van de voorlichting door abortusklinieken is gericht op de legitimititeit van het besluit en de behandelopties.

Wat Siriz echter biedt is voorlichting en ondersteuning die gericht is op de keuze tussen het uitdragen of het afbreken van de zwangerschap. Siriz helpt met het maken van de keuze en het in kaart brengen van problemen. Via verschillende communicatiemogelijkheden kan inzicht worden gegeven in de mogelijke keuzen en gevolgen voor de toekomst, vragen kunnen worden beantwoord en twijfels gedeeld.

In de planperiode zal worden onderzocht of afspraken met huisartsen, abortusklinieken en ziekenhuizen kunnen worden gemaakt om naar Siriz te verwijzen wanneer een cliënt behoefte heeft aan verdere professionele begeleiding, zoals een besluitvormingsgesprek of om inzicht te verwerven in wensen, motieven en mogelijkheden.

6.6 Onderhandelingskracht

Preventie

De onderhandelingskracht van Siriz ten opzichte van scholen en onderwijsinstellingen op het terrein van preventie door middel van gastlessen is gering, aangezien de subsidiëring door het ministerie van VWS is beëindigd en gastlessen relatief duur zijn. Mede om die reden wordt gewerkt aan goedkopere alternatieven, zoals modulen die door de leerkrachten en docenten zelf kunnen worden uitgevoerd.

Siriz heeft vanuit haar identiteit toegang tot alle richtingen, doch in het bijzonder tot christelijke scholen waar niet alle aanbieders van preventie toegang tot hebben.

Ondersteuning

De onderhandelingskracht van Siriz ten opzichte van het ministerie van VWS op het terrein van online hulp is kwetsbaar, aangezien VWS in 2019 een centraal informatiepunt wil financieren waarvan de organisator zelf geen keuzehulp biedt. Dat centrale informatiepunt kan een concurrent worden van de online hulp van Siriz.

De onderhandelingskracht van Siriz ten opzichte van het ministerie van VWS op het terrein van specialistische ondersteuning bij keuzegesprekken naar aanleiding van een onbedoelde zwangerschap is kansrijk. De financiering ervan geschiedt op basis van een Open house-contractering van VWS voor de jaren 2019 en 2020. Daarna is voortzetting sterk afhankelijk van het landelijke politieke draagvlak.

De onderhandelingskracht van Siriz op het terrein van overige vormen van *face-to-face*-ondersteuning, zoals bij jong ouderschap, is sterk afhankelijk van het lokale maatschappelijke en politieke draagvlak.

Zorg

De onderhandelingskracht van Siriz op het terrein van zorg is sterk afhankelijk van het lokale maatschappelijke en politieke draagvlak.

De zorg voor (aanstaande) moeders wordt door meerdere aanbieders geleverd, zowel in de sector maatschappelijke en vrouwenopvang, als in de jeugdzorg. Siriz is op deze markt een kleine speler, waardoor de onderhandelingskracht van Siriz beperkt is.

Gemeenten

De onderhandelingskracht van gemeentelijke overheden is groot, omdat er veel aanbieders van ondersteuning en zorg zijn die in een toenemend concurrerende markt moeten opereren.

De onderhandelingskracht van Siriz is potentieel groot als zij door gebruikmaking van eigen – bij voorkeur lokale – middelen (vrijwilligers en donateurs) concurrerend kan zijn ten opzichte van andere aanbieders van ondersteuning en zorg.

6.7 Financiers

Siriz is door de Vereniging ter Bescherming van het Ongeboren Kind (VBOK) opgericht op 30 augustus 2010. In het najaar van 2018 is zowel in de landelijke media als in de landelijke politiek discussie ontstaan over Siriz en VBOK, waarbij ten onrechte de professionaliteit en kwaliteit van Siriz ter discussie is komen te staan. De nauwe samenhang van de VBOK en Siriz roept bij sommigen vragen op over de doelstelling van Siriz. Dat is niet in het belang van beide organisaties.

Als aan die verwarring een eind kan worden gemaakt, kan Siriz krachtiger in het maatschappelijk veld actief zijn. Overwogen wordt daarom onder één naam verder te gaan. In 2019 zal het bestuur van de VBOK hierover in gesprek gaan met de leden.

In de planperiode zal in overleg met VWS worden gezien welke producten van Siriz in aanmerking kunnen blijven komen voor al dan niet incidentele financiering en voor welke producten een beroep moet worden gedaan op gemeenten en scholen.

Om die reden zal Siriz in de planperiode nadrukkelijk op zoek blijven gaan naar mogelijkheden van financiering (van de uitbreiding) van haar producten door gemeenten in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en/of de Jeugdwet.

6.8 Marketing

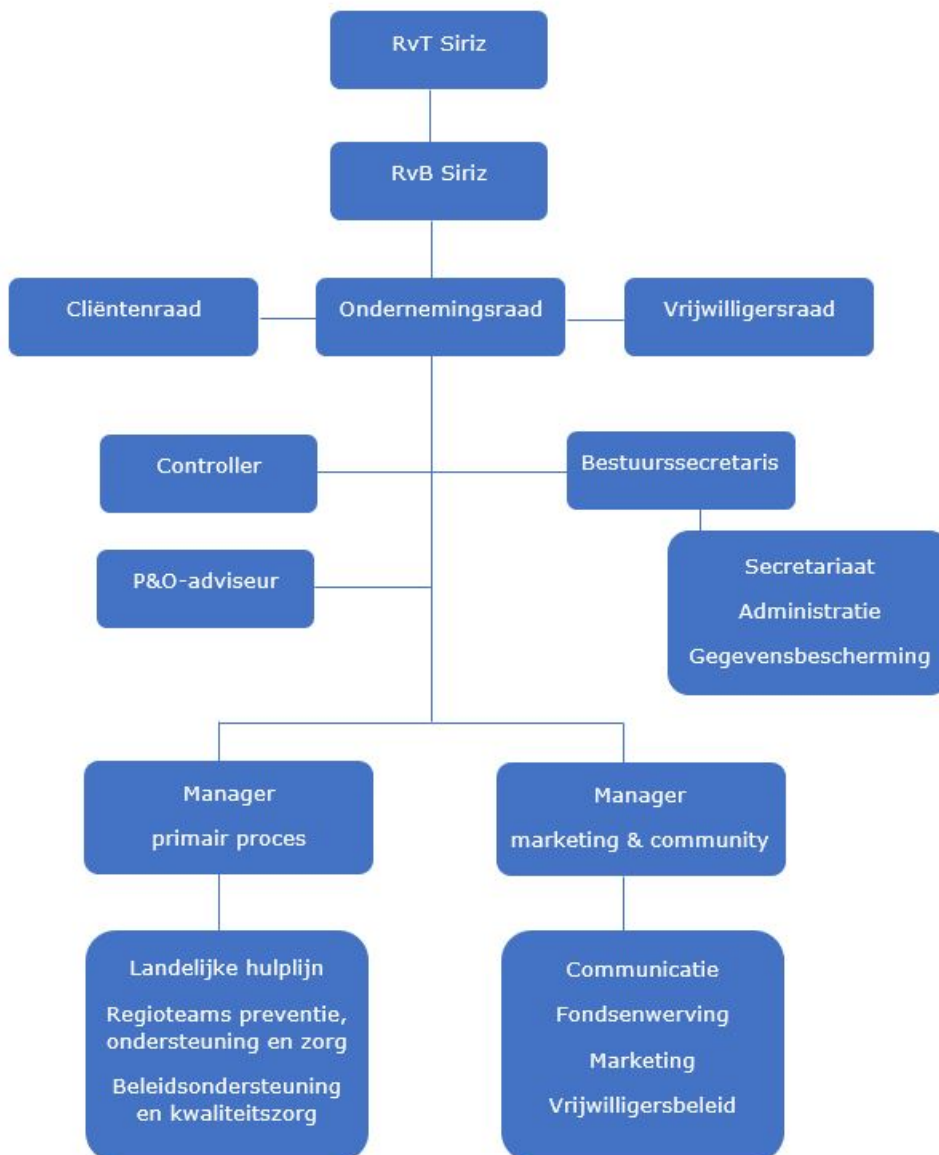
Met het marketingplan dat in 2016 is opgesteld afficheert Siriz zich nadrukkelijker als complementaire partner van cliënten en potentiële cliënten, gemeentelijke overheden, kerken, maatschappelijke organisaties en vrijgevestigde zorgaanbieders.

Gelet op de ambitie van Siriz is het van belang om meer aandacht te besteden aan relatieopbouw en -beheer van belanghebbenden, het efficiënt en transparant administreren van verzoeken om preventie, ondersteuning en zorg, het vastleggen van besluiten hieromtrent en het monitoren van de resultaten.

7 Interne organisatie

7.1 Organisatiestructuur

Het organogram van de Stichting Siriz is als volgt.



Siriz is een toegelaten zorginstelling in het kader van de Wet toelating zorginstellingen. Siriz is HKZ-gecertificeerd en beschikt over de ANBI-status. Siriz is door het CBF erkend als goed doel.

Siriz beschikt over een AGB-code en heeft een VECOZO-aansluiting.

De volgende bedrijfsprocessen worden als volgt onderscheiden.

- **Primaire werkprocessen**

Deze werkprocessen leveren een directe bijdrage aan de totstandkoming van de producten van Siriz. Het betreft de werkprocessen van preventie, ondersteuning en zorg.

- **Secundaire werkprocessen**

Deze werkprocessen zorgen ervoor dat de primaire processen ongestoord kunnen functioneren. Het betreft administratieve en communicatieve processen, evenals fondsenwerving en gegevensbescherming.

- **Bestuurlijke processen**

Deze processen geven richting aan de twee eerdergenoemde werkprocessen en richten de organisatie op de gestelde doelen.

Het betreft de strategische beleidsvoering, planning, structurering en procesbeheersing door de bestuurder.

7.2 Significante gemeenschappelijke waarden

Gemeenschappelijke waarden worden gevormd door de kernwaarden en fundamentele principes waarin de organisatie en haar medewerkers geloven en waar zij naar handelen. Hiermee vormen deze principes het waarden- en normenkader voor de organisatie en de wijze waarop de organisatie omgaat met medewerkers en omgeving.

Voor Siriz zijn kernwaarden zoals de liefde en verantwoordelijkheid van mensen voor zichzelf en voor elkaar van toepassing, evenals de waarde van het menselijk leven. Ook het principe van rentmeesterschap is van toepassing. Dit aspect betreft het verantwoord omgaan met de toevertrouwde middelen.

De medewerkers identificeren zich veelal vanuit hun levensbeschouwelijke identiteit met dit doel en zetten zich vanuit deze intrinsieke motivatie ervoor in.

7.3 Raad van Toezicht

Siriz kent het Raad-van-Toezichtmodel. De Raad van Toezicht ziet toe op het functioneren van de organisatie. Daartoe is een jaarcyclus opgesteld van stukken ter beoordeling en ter goedkeuring. Deze cyclus bevat de goedkeuring van:

- meerjarenbeleidsplan en meerjarenbegroting;
- jaarplan en begroting;

- jaarverantwoording (jaarverslag en jaarrekening).

Als werkgever maakt de Raad van Toezicht gebruik van zijn bevoegdheid om de Raad van Bestuur te beoordelen en te belonen. In geval van vertrek van de bestuurder heeft de Raad van Toezicht de taak een nieuwe bestuurder te selecteren en te benoemen.

De Raad van Toezicht kan gevraagd en ongevraagd adviseren. De Raad van Toezicht vindt dat het belangrijk is voor Siriz om maatschappelijke partijen te binden aan de organisatie om zo het maatschappelijk draagvlak voor Siriz te versterken.

De Raad van Toezicht van Siriz vergadert circa vijfmaal per jaar. De Raad van Toezicht kent een Commissie Zorg, Kwaliteit & Veiligheid en een Commissie Financiën en Bedrijfsvoering. Deze commissies dienen de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht van advies.

De leden van de Raad van Toezicht worden benoemd voor vier jaren volgens een rooster van aftreden. Na een periode van vier jaren kan eenmaal tot herbenoeming worden overgegaan.

Door de leden van de Raad van Toezicht gemaakte kosten ten behoeve van Siriz worden vergoed. Daarnaast ontvangen zij een niet-bovenmatig vacatiegeld.

7.4 Bestuur en management

Het bestuur van Siriz is opgedragen aan een eenhoofdige Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de strategie van de organisatie.

Op tactisch niveau zijn de manager primair proces en de manager marketing & community verantwoordelijk voor de vertaling van de strategie naar het operationele niveau en andersom.

De bestuurder is voorzitter van het managementteam, waarin naast de bestuurder de managers als kernleden deelnemen. De bestuurssecretaris is adviserend lid.

7.5 Medewerkers

Siriz is een professionele organisatie. Het is daarom van belang dat de professionaliteit van werknemers en vrijwilligers continu wordt versterkt. Siriz heeft per 1 april 2019 41 medewerkers in dienst. Het aantal fte bedraagt 25,56. Voorts zijn er circa 85 vrijwilligers actief voor fondsenwerving, preventie, ondersteuning en zorg.

De medewerkers van Siriz zijn het menselijk kapitaal van de organisatie. De komende vier jaren staan ondernemerschap, deskundigheid, flexibiliteit, mobiliteit en leiderschap centraal in het personeelsbeleid.

De medewerkers krijgen de ruimte hun kwaliteiten te ontwikkelen. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt zo laag mogelijk in de organisatie.

Medewerkers zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied, zijn sensitief voor maatschappelijke ontwikkelingen en zijn breed inzetbaar. Organisatiebrede thema's, zoals ondernemerschap, komen terug in het scholingsplan.

Uitwisseling met andere teams en organisaties wordt gestimuleerd, evenals digitale kennisuitwisseling.

Medewerkers zullen worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid hun talenten te ontwikkelen en mee te bewegen met cliëntvragen, ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en verschillende financiers.

Siriz heeft de veiligheid van medewerkers hoog in het vaandel staan. Siriz kent daarom een protocol tegen agressie en geweld. Doel van dit protocol is:

- het voorkomen van agressie en geweld door preventieve maatregelen;
- het duidelijk maken dat geweld jegens medewerkers niet wordt geaccepteerd;
- in het geval van geweld het slachtoffer zo goed mogelijk te ondersteunen en de opgelopen schade te vergoeden;
- de belangen van Siriz veilig te stellen en de schade te verhalen.

Alle hulpverleners zijn in het bezit van een agressiekaart, waarin staat vermeld wat zij kunnen doen bij (het voorkomen van) agressie en geweld.

Siriz stimuleert medewerkers incidenten te melden via het interne meldingsformulier, dat mede gebruikt wordt voor kwaliteitsverbetering.

Voor organisaties als Siriz is maatschappelijk draagvlak voor haar werk van groot belang. Lokale en regionale initiatieven zijn de pijlers waarop Siriz kan bouwen. Siriz wil om die reden in de komende jaren meer ruimte geven aan vrijwilligers en hun initiatieven. Of het nu gaat om preventie, ondersteuning of zorg.

7.6 Cliëntenraad

Siriz heeft een Cliëntenraad die zich ten doel stelt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Siriz te behartigen. Een aantal oud-clieënten nemen hierin deel en worden ondersteund door een cliëntondersteuner.

De Cliëntenraad heeft adviesrecht ten aanzien van een aantal in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen genoemde onderwerpen.

7.7 Ondernemingsraad

Het doel van de ondernemingsraad (OR) is tweeledig: het nastreven van het belang van de organisatie in al haar doelstellingen en het behartigen van de werknemersbelangen.

De OR wil hierin een aanspreekpunt zijn voor personeel en Raad van Bestuur. Het streven naar medezeggenschap van werknemers is vastgelegd in de Wet op de

Ondernemingsraden (WOR). Daarin is o.a. een aantal rechten vastgelegd: mee weten, meepraten, raadgeven en toestemmen. De OR bestaat uit drie leden, onder wie een voorzitter met een juiste afspiegeling van medewerkers.

7.8 Vrijwilligersraad

Siriz heeft een Vrijwilligersraad die de belangen van de organisatie nastreeft en de belangen van haar vrijwilligers behartigt. De Vrijwilligersraad heeft adviesrecht ten aanzien van een aantal in het desbetreffende reglement genoemde onderwerpen.

7.9 Klachtenfunctionaris voor cliënten

Cliënten van Siriz, hun wettelijke vertegenwoordigers, hun nabestaanden en natuurlijke personen die door de desbetreffende cliënt zijn gemachtigd, kunnen gebruik maken van de diensten van een klachtenfunctionaris van het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ).

7.10 Vertrouwenspersoon voor cliënten

Siriz kan voor zowel haar minderjarige als meerderjarige cliënten beschikken over een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

7.11 Vertrouwenspersoon voor medewerkers

Siriz heeft de beschikking over een vertrouwenspersoon voor medewerkers. Elke medewerker kan zich met klachten over ongewenst gedrag mondeling, schriftelijk of telefonisch wenden tot de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon onderneemt geen acties namens de klager dan op diens uitdrukkelijk verzoek en na diens toestemming.

De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de ontvangen klachten en de afwikkeling daarvan ten behoeve van de kwartaalrapportages voor de Raad van Bestuur.

7.12 Klachtencommissie

Siriz neemt klachten serieus, dit vormt input voor kwaliteitsverbetering. Wij streven ernaar dat het indienen van klachten niet nodig is. Wanneer dit wel het geval is, willen wij dit op een zo transparant mogelijke manier met de indiener bespreken.

De onafhankelijke klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund. De leden ontvangen een vergoeding voor gemaakte kosten en komen in aanmerking voor vacatiegeld.

7.13 Geschillencommissie

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. Voor klachten in de zin van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg is Siriz aangesloten bij de erkende Geschillencommissie Zorg Algemeen. Deze geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen van ten hoogste € 25.000. De geschillencommissie publiceert de uitspraken, waarbij de naam van de zorgaanbieder zichtbaar is, maar niet herleidbaar naar individuele personen.

8 Bedrijfsvoering

8.1 Communicatie

Siriz erkent de noodzaak van systematische en eenduidige in- en externe communicatie. Belangrijke informatie over missie, visie en ambities wordt via de managementlijnen intern verspreid, zoals tijdens de interne kwartaalbijeenkomsten maar ook via intranet.

De externe communicatie van Siriz is gericht op het verkrijgen van de juiste beeldvorming, namelijk: Siriz is de landelijke expert op het terrein van preventie, ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap en deelt graag haar kennis en ervaring.

Het resultaat van heldere externe communicatie is een open en positieve beeldvorming bij cliënten en potentiële cliënten, (keten)partners, financiers en cliënten, die gestoeld is op onze prestaties, kennis en ervaring. Hiermee bouwt Siriz een stevige positie op.

8.2 Geldmiddelen

De geldmiddelen van de stichting worden verkregen uit:

- overheidssubsidies en –bijdragen;
- donaties en giften van fondsen, bedrijven, kerken en particulieren;
- schenkingen, erfstellingen en legaten;
- andere baten, zoals opbrengsten van activiteiten van de stichting.

8.3 Reserveringenbeleid en vermogensbeheer

Voor de continuïteit van de organisatie is reservering van middelen noodzakelijk. De continuïteitsreserve is gebaseerd op een analyse van de specifieke risico's en de periode waarin deze risico's moeten worden gedekt. Deze reserve bedraagt ten hoogste 1,5 maal de jaarlijkse exploitatiekosten.

Naast de continuïteitsreserve kunnen bestemmingsreserves worden gevormd indien daarvoor een bestedingsplan is opgesteld, waaruit blijkt dat het bedrag binnen één jaar zal worden besteed. Ook worden bestemmingsfondsen gevormd voor ontvangen middelen die nog niet zijn besteed aan de specifieke bestemming die hieraan door de donateur is gegeven.

Doordat omstandigheden voortdurend wijzigen is het nodig om periodiek het reserveringenbeleid te toetsen. Per aanwezige reserve wordt hierbij gekeken naar de noodzaak om deze aan te houden, naar de omvang ervan en naar de mogelijkheid om reserves samen te voegen. Jaarlijks bij de jaarrekening worden alle reserves en voorzieningen geactualiseerd.

Uitgangspunt bij het beheer van vermogen is de instandhouding van de waarde van de hoofdsom.

8.4 Risicobeheersing

Het risicobeheersingssysteem is erop gericht onzekerheden in de toekomst te schatten met als doel tot de beste beslissingen te komen.

Voor de bepaling van de minimale omvang van de continuïteitsreserve worden de financiële risico's in kaart gebracht. Deze risico's worden door de Raad van Bestuur geanalyseerd naar aard en effect.

8.5 Sturingsinformatie

Siriz hecht aan een goede, solide, efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. De bedrijfsvoering sluit aan op de gestelde doelen. Per maand levert de controller een financiële rapportage op. De managers en leidinggevendenden leveren een kwalitatieve en kwantitatieve rapportage op.

Een sterkere sturing op prijs en kwaliteit vereist inzicht in de kostprijzen van de producten. Siriz gaat daarom bij haar producten de meerwaarde en het maatschappelijk nut van haar producten aantonen. Dit betekent dat we de effectiviteit van de geboden hulp inzichtelijk maken.

In de planperiode zal worden geïnvesteerd in meer inzicht door middel van een dashboard met stuurinformatie. Voor de sturing op financiële en niet-financiële performance zullen in de planperiode een beperkt aantal prestatie-indicatoren per product worden ontwikkeld en vastgelegd.

8.6 Kwaliteitsbeleid

Siriz werkt volgens vastgelegde kwaliteitscriteria. Zij hanteert een kwaliteitsmanagementsysteem en beschikt over een HKZ-certificaat, de ISO-norm in onze branche.

O.a. e uitkomsten van in- en externe audits leveren verbeterpunten op die worden verwerkt in het kwaliteitssysteem.

9 Ambities

Voor de komende vier jaren staan de volgende ambities centraal.

- Siriz zal soepele overgangen creëren tussen de verschillende interne organisatieonderdelen en stimuleert en faciliteert lokale initiatieven van haar medewerkers.
- Siriz wil krachtgericht werken. Dit geldt zowel voor de cliënten als voor de medewerkers van Siriz. We willen de krachten benutten die aanwezig zijn. Op deze manier wil Siriz gericht zijn op het bestendigen van de organisatie en de afhankelijkheid van overheidsbijdragen verkleinen. Een grotere rol van opgeleide vrijwilligers en ervaringsdeskundigen maakt daarvan een belangrijk onderdeel uit.
- Siriz zal zich bezinnen hoe informatietechnologie ertoe kan bijdragen dat de doelgroepen van Siriz nog beter worden bereikt.
- Siriz biedt kwaliteit tegen een scherpe prijs. Kwaliteit die wij terugzien in de resultaten van ons werk en in het HKZ-certificaat. Kwaliteit betekent effectief en efficiënt werken met de cliënt door professioneel handelende, gemotiveerde medewerkers, gericht op verdere verbetering. Kwaliteit betekent ook transparante en efficiënte bedrijfsprocessen. Sturingsinformatie is essentieel; Siriz zorgt voor een passende informatiearchitectuur.
- Siriz toetst en verantwoordt haar producten voortdurend in het licht van de uitgangspunten: zo licht mogelijk, zo dichtbij mogelijk, benutting van talenten en eigen regie van cliënten, transparantie en doelgerichtheid en past haar aanbod daarop aan.
De tevredenheid van cliënten, medewerkers en ketenpartners wordt periodiek getoetst. De uitkomsten leiden tot een hogere kwaliteit.
- Siriz wil investeren in een digitaal kenniscentrum. Het weten, respectievelijk kunnen vinden waar relevante informatie over (de financiering van) preventie, ondersteuning en zorg bij onbedoelde zwangerschap zich bevindt, is van strategisch belang. Hiervoor zullen additionele middelen moeten worden gezocht.
- Siriz wil haar opgedane kennis en ervaring op het gebied van effectieve interventies op het gebied van (primaire, secundaire en tertiaire) preventie beschikbaar stellen aan beroepskrachten en vrijwilligers die werkzaam zijn op dit terrein. Dit wil Siriz doen in de vorm van *online* en *offline* consultatie, advies, cursussen en trainingen. Dit kan alleen worden gerealiseerd als hiervoor extra fondsen worden gevonden.

10 Meerjarenbegroting 2019-2022

10.1 Begroting voor 2019

Baten	€
Donaties, giften, etc.	200.000
Subsidie VWS	592.445
Wmo/Jeugdwet	723.871
Eigen bijdragen	65.730
Bijdrage VBOK	965.000
Overige baten	30.354
Totale baten	2.577.400
Lasten	
<i>Preventie</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	30.000
Personeelskosten	226.653
Vrijwilligerskosten	6.000
Kantoorkosten	11.000
Overige kosten	2.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Preventie</i>	<i>295.028</i>
<i>Hulplijn</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	10.000
Personeelskosten	148.199
Vrijwilligerskosten	8.700
Kantoorkosten	7.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Hulplijn</i>	<i>193.275</i>
<i>Ondersteuning</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	20.000
Personeelskosten	423.552
Huisvestingskosten	26.000
Kantoorkosten	26.000
Overige kosten	2.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Ondersteuning</i>	<i>516.927</i>

<i>Zorg</i>	
Personeelskosten	399.538
Huisvestingskosten	110.000
Kantoorkosten	5.000
Overige kosten	20.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Zorg</i>	<i>553.914</i>
<i>Overhead</i>	
Personeelskosten	910.708
Vrijwilligerskosten	13.000
Huisvestingskosten	90.000
Kantoorkosten	92.606
Overige kosten	105.000
Afschrijvingen	85.000
<i>Totale lasten Overhead</i>	<i>1.296.315</i>
Totale lasten	2.855.458
Resultaat	-278.059

Toelichting op de baten

1. Siriz verwacht, en zet erop in, de baten uit donaties, giften, etc. te continueren in lijn met 2018.
2. De financiering door VWS daalt van ruim € 1.500.000 aan instellingssubsidie naar ca. € 600.000 op basis van overbruggingsubsidies en de Open House-contractering voor keuzehulp en online hulp.
Dit heeft ingrijpende gevolgen voor de organisatie.
3. Als gevolg van de VWS-financiering van keuzehulp, wordt verwacht dat de baten uit Jeugdwet en Wmo voor overige ambulante trajecten licht zullen dalen.
4. Een ander gevolg betreft het grotere beroep dat op de VBOK moet worden gedaan voor financiering.

Toelichting op de lasten

1. De arbeidsovereenkomsten met de beroepskrachten van de afdeling Preventie worden in 2019 beëindigd. Vanwege het wegvallen van de overheidssubsidie kan het team van beroepskrachten niet worden gehandhaafd. De personeelskosten bevatten om die reden ontslagvergoedingen.
Het innovatiebudget is opgenomen om te kunnen innoveren om Preventie in een andere vorm te kunnen aanbieden.
2. Siriz streeft ernaar de Hulplijn te continueren. Ondanks gewijzigde financieringsvoorwaarden is de verwachting dat dit realiseerbaar is. Hiervoor zal nauwer worden samengewerkt met de afdeling Ondersteuning.

3. In 2019 wordt de afdeling Ondersteuning licht afgebouwd door middel van het beëindigen van één arbeidsovereenkomst. Dit is noodzakelijk om de kosten in lijn te brengen met de baten die worden ontvangen worden uit Jeugdwet- en Wmo-middelen van gemeenten. Deze tarieven fluctueren sterk.
4. Voor de afdeling Zorg geldt hetzelfde als voor Ondersteuning. Daarnaast wordt gekeken of er meer cliënten kunnen worden ondergebracht en welke franchisemogelijkheden er nog zijn.
5. Net als bij Preventie is er bij de Hulplijn, Ondersteuning en Zorg een innovatiebudget opgenomen. Vanwege de veranderde financieringsstromen en organisatie wil Siriz werken aan een toekomstbestendige organisatie. Hiervoor zal nagedacht moeten worden over innovatieve manieren van werken in de gehele organisatie.
6. De kosten voor Overhead worden in 2019 fors afgebouwd. Dit is inherent aan de eerdergenoemde veranderingen. Om toch een stabiele organisatie te behouden wordt in 2019 onderzocht welke mogelijkheden er zijn een deel van de backoffice in samenwerking met een andere zorgaanbieder uit te voeren.
De kosten van personeel, in het bijzonder die van externe inzet, zijn lager begroot dan vorig jaar.

10.2 Begroting voor 2020 en volgende jaren

Deze begroting geldt voor de jaren 2020, 2021 en 2022 en is opgesteld vanuit de veronderstelling dat Siriz en de VBOK vanaf 2020 één organisatie vormen.

Baten	€
Donaties, giften, etc.	1.800.000
Subsidie VWS	249.860
Wmo/Jeugdwet	775.412
Eigen bijdragen	21.000
Overige baten	30.354
Totale baten	2.876.626
Lasten	
<i>Preventie</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	30.000
Vrijwilligerskosten	6.000
Kantoorkosten	11.000
Overige kosten	3.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Preventie</i>	<i>69.375</i>
<i>Hulplijn</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	10.000

Personeelskosten	148.200
Vrijwilligerskosten	8.700
Kantoorkosten	7.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Hulplijn</i>	<i>193.275</i>

<i>Ondersteuning</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	20.000
Personeelskosten	414.332
Huisvestingskosten	26.000
Kantoorkosten	26.000
Overige kosten	2.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Ondersteuning</i>	<i>507.707</i>
<i>Zorg</i>	
Personeelskosten	382.619
Huisvestingskosten	110.000
Kantoorkosten	5.000
Overige kosten	20.000
Innovatiebudget	19.375
<i>Totale lasten Zorg</i>	<i>536.994</i>
<i>Wervingskosten</i>	
Publiciteits- en communicatiekosten	145.000
Personeelskosten	102.788
<i>Totale Wervingskosten</i>	<i>247.788</i>
<i>Overhead</i>	
Personeelskosten	867.359
Vrijwilligerskosten	18.000
Huisvestingskosten	90.000
Kantoorkosten	94.106
Overige kosten	162.454
Afschrijvingen	85.000
<i>Totale lasten overhead</i>	<i>1.316.919</i>
Totale lasten	2.872.058
Resultaat	4.568

Toelichting op de baten

1. Siriz verwacht, en zet erop in, de baten uit donaties, giften etc., te continueren in lijn met 2019.
2. De financiering door VWS zal in 2020 fors verder dalen naar ca. € 250.000. In 2019 daalt de subsidie al van ruim € 1.500.000 naar ca. € 600.000. Dit heeft ingrijpende gevolgen voor de organisatie.
3. Door tegelijk met de reorganisatie aan de efficiency te werken wordt verwacht dat de baten uit Jeugdwet- en Wmo-middelen van gemeenten in 2020 zullen stijgen.

Toelichting op de lasten

1. Het innovatiebudget van de afdeling Preventie is opgenomen om preventie in een andere vorm te kunnen aanbieden.
2. Siriz streeft ernaar de Hulplijn te continueren. Ondanks gewijzigde financieringsvoorwaarden is de verwachting dat dit realiseerbaar is. Hiervoor zal nauwer worden samengewerkt met de afdeling Ondersteuning.
3. Met de Open House-contractering met VWS voor keuzehulp en online hulp en de Jeugdwet- en Wmo-middelen van gemeenten kan de afdeling Ondersteuning in vrijwel ongewijzigde vorm worden voortgezet.
4. Voor de afdeling Zorg geldt hetzelfde als voor Ondersteuning. Daarnaast wordt onderzocht welke franchisemogelijkheden er zijn.
5. Net als bij Preventie is er bij de Hulplijn, Ondersteuning en Zorg een innovatiebudget opgenomen. Vanwege de veranderde financieringsstromen en organisatie wil Siriz werken aan een toekomstbestendige organisatie. Hiervoor zal nagedacht moeten worden over innovatieve manieren van werken in de gehele organisatie.