

Beleidsplan stichting Surant 2021 – 2025



Surant

Inhoud

Beleidsplan stichting Surant 2021 – 2025	1
1. Inleiding	3
2. Stichting Surant	4
2.1 Missie	4
2.2 Visie	4
2.3 Onderscheidende kenmerken	4
2.4 Organisatiecultuur	4
2.5 Projecten en activiteiten	5
3. Huidige situatie (SWOT)	6
4. Strategie & Beleid	7
4.1 Confrontatiematrix	7
4.2 Organisatie doelen & strategie	10
4.3 Beleid	10
4.4 Toetsing en haalbaarheid	11
5. Actieplan	12
6. Communicatie en marketing	13
7. Financiering	14
8. Samenwerkingen	15

1. Inleiding

Stichting Surant is een vrijwilligersorganisatie die gratis ondersteuning biedt aan burgers die in aanraking zijn geweest met politie en justitie. Het ontstaan van Stichting Surant vindt zich terug in de jaren '80 waarbij een groep vrienden opmerkte dat Antilliaanse en Surinaamse gedetineerden in de Bijlmer Bajes behoefte hadden aan meer sociaal contact. Zij richtten de Bijlmer Bajes Bezoekersgroep op, ook wel de 'BBB' genoemd. In de gevangenis werd dit positief opgepakt en de eerste activiteit werd uitgebreid naar een bezoekersgroep voor alle nationaliteiten omdat zij deze behoefte ook koesterde. Het Ministerie van Justitie & Veiligheid merkte op dat de gedetineerden naast een stuk sociaal contact ook vraag hadden naar kennis over hoe zij de draad na hun detentie op konden pakken. De toenmalige groep vrienden hadden altijd al de ambitie gehad om de gedetineerden een stap verder te helpen richting de samenleving. Door het bezitten van juridische en maatschappelijke kennis, veel ervaring en inspiratie, hebben zij, op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid, het Binnen-Ric (re-integratiecentrum) opgezet. Hierin werden gedetineerden op de vijf leefgebieden geholpen, zo te noemen: wonen, werk & inkomen, financiën & schulden, zorg en regelzaken. Vervolgens werd hierdoor weer de behoefte voor enige begeleiding en ondersteuning van de doelgroep na detentie opgemerkt. Op aanvraag van gemeente Amsterdam heeft stichting Surant zich daardoor uitgebreid met ook een Buiten-Ric (re-integratie centrum). Inmiddels heeft stichting Surant zich gevestigd in Amsterdam, Almere, Zaanstad, Utrecht en Hilversum. Op het Buiten-Ric's worden diverse programma's georganiseerd in de omgeving. Zo zit er in iedere plaats een kantoor met een Buiten-Ric gevestigd, zijn er Binnen-Ric's in diverse penitentiaire inrichtingen in de omgeving en wordt er in de Oostvaarderskliniek in Almere tweemaal per week ondersteuning geboden aan de soosactiviteit.

Vanwege de snelle groei die Stichting Surant heeft ervaren en de ambities voor in de toekomst, is dit beleidsplan ontwikkeld.

Stichting Surant vindt het belangrijk om de rol die zij nu hebben te kunnen blijven vervullen en door te groeien naar een nog sterkere organisatie.

2. Stichting Surant

2.1 Missie

De missie van Stichting Surant is door de jaren heen veranderd, door de uitbreiding van activiteiten. Met als doel het verminderen van recidive, heeft de organisatie de volgende missie:

'Zelfredzaamheid bevorderen van de doelgroep, met in acht neming van de individuele waardigheid, zo effectief mogelijk ondersteuning, begeleiding en training bieden op het gebied van de 5 leefgebieden.'

2.2 Visie

Stichting Surant levert een bijdrage aan het vertrouwen van de cliënten in zichzelf. Dat is dan een belangrijke stap die gezet moet worden en waar goed in geïnvesteerd wordt. Dit sluit aan bij de visie die stichting Surant voor ogen heeft, wat als motivatie en droom fungeert.

Stichting Surant heeft als visie dat alle mensen een leven vol geluk en plezier in overvloed verdienen. Voor velen waaronder (ex)- gedetineerden komt dit niet vanzelfsprekend. Stichting Surant probeert een positieve wending te brengen aan hun leven zodat zij weer kunnen meedraaien in de samenleving.

2.3 Onderscheidende kenmerken

Stichting Surant onderscheidt zich door haar gemoedelijkheid. Cliënten worden met open armen ontvangen in een vriendelijke sfeer. De cliënten zijn ook niet verplicht om van te voren een afspraak te maken, maar kunnen gewoon langs komen. Dit zorgt voor dankbaarheid, wanneer een gedetineerde bijvoorbeeld net vrij is gekomen en nergens heen kan. Daarnaast bezit Stichting Surant als enige externe partij over re-integratiecentra binnen verschillende P.'s. Hierdoor kunnen zij ook als enige cliënten die zij binnen detentie hebben begeleid, doorsturen naar het buiten re-integratiecentrum, voor verdere begeleiding.

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. Stichting Surant kent hierbij een informele cultuur. Medewerkers gaan informeel en vriendschappelijk met elkaar om, waardoor er een familie gevoel ontstaat. Ook in de omgang met cliënten, wordt er informeel omgegaan, om een gelijke waarde te creëren en zo beter wederzijdse vertrouwen te winnen. De medewerkers/stagiaires/vrijwilligers gedragen zich formeel als de situatie hierom vraagt. Duurzaamheid is een doel en strategie geworden van een groeiend aantal bedrijven. Niet gek, gezien de veranderende wereld om ons heen. De DNA van Surant sluit zich hier naadloos bij aan.

2.5 Projecten en activiteiten

Stichting SurAnt biedt gratis ondersteuning aan (ex-)gedetineerden bij vragen op de gebieden wonen, werk, financiën en schulden, zorg en regelzaken. Dit doen wij in het re-integratiecentrum (RIC) in penitentiaire inrichtingen, maar ook daarbuiten: in het Buiten-RIC. Daarnaast hebben wij meerdere (buddy)projecten. Daar kun je hier kort wat over lezen.

Buiten-RIC

Stichting SurAnt heeft Buiten-RIC's in Amsterdam, Almere, Hilversum, Zaandam en (op afspraak) in Utrecht. Hier helpen vrijwilligers je bijvoorbeeld bij het zoeken naar huisvesting, het maken van een CV, oplossen van schulden, aanvragen van toeslagen, en nog veel meer.

Contactgegevens: info@surant.nu / www.surant.nu

Telefoonnummer Buiten-RIC Amsterdam, Zaandam, Utrecht: 020 – 697 33 70

Telefoonnummer Buiten-RIC Almere, Hilversum: 036 – 525 99 55

Achterblijvers

Dit project is bedoeld voor de achterblijvers van de gedetineerden. Hierbij wordt er een maatje gekoppeld aan bijvoorbeeld de (ex-)partner en/of kinderen. Deze maatjes helpen met praktische zaken, steun en een luisterend oor. Ook kunnen zij activiteiten doen met de kinderen.

Contactgegevens: achterblijvers@surant.nu / 06 – 36 08 11 94

Wordt Vervolgd

Dit project is bedoeld voor (ex-)gedetineerden die een klein sociaal netwerk hebben. Als deelnemer aan dit project krijg je tijdens detentie een maatje toegewezen. Hij of zij biedt jou steun, advies en een luisterend oor. Als dat nodig is, helpt het maatje ook bij praktische zaken. Ook als je vrij komt, blijft het maatje je bezoeken.

Contactgegevens: wordtvervolgd@surant.nu / 06 – 40 84 13 40

Schuldhulp

Voor dit project kun je je opgeven als je schulden hebt. Je krijgt dan een vaste vrijwilliger toegewezen die je helpt en ondersteunt bij het op orde brengen van de schulden en het regelen van betalingen. Soms wordt professionele schuldhulp ingeschakeld.

Contactgegevens schuldhulp@surant.nu / 06 – 34 48 84 28

Gestolen Tijd

Gestolen Tijd is een preventieproject waarbij (ex-)gedetineerden scholen, buurthuizen en jeugdinstituten- en gevangenissen bezoeken en daar vertellen over hoe zij in de criminaliteit zijn beland en wat dat hen gekost heeft. Als je geïnteresseerd bent om hieraan mee te doen, krijg je een intake en word je begeleid in het (leren) vertellen van je verhaal.

Contactgegevens: gestolentijd@surant.nu / 06 – 36 08 11 94

Klusloket

Als je een dagbestedingsplek zoekt tijdens de laatste fase van detentie, een beetje handig bent én met je handen wilt werken, is er het Klusloket. Bij het Klusloket leer je wennen aan regelmaat en dagritme en doe je arbeidsvaardigheden op. De bedoeling is dat je bij mensen die hulpbehoevend zijn of mensen met een kleine portemonnee klusjes doet, zoals de tuin, behangen, schilderen, etc. Als je hier interesse in hebt, kan je je hiervoor opgeven bij je casemanager. De meeste klussen zijn nu nog in de omgeving van Almere, maar ook in Amsterdam kunnen we klussen uitvoeren.

Contactgegevens: info@surant.nu / 036 – 53 20 799 / www.klusloket.nl

3. Huidige situatie (SWOT)

De analyse is uitgevoerd door middel van een SWOT. Hierbij wordt geanalyseerd wat de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen zijn van de organisatie.

Sterktes / Strengths

1. Gemoedelijke sfeer
2. Jong, lerend team
3. Medewerkers werken daar op vrijwillige basis
4. Er kan doelgerichte/specifieke begeleiding geboden worden (werk)
5. Trainingen voor stagiaires en vrijwilligers
6. Openheid van leidinggevenden naar stagiaires en vrijwilligers.
7. Surant als enige organisatie met binnen RIC's expertise
8. Stagiaires die verplichte stages moeten lopen (jaar lang een werknemer dus)
9. In staat direct diensten te leveren
10. Diversiteit binnen de organisatie

Zwaktes / Weaknesses

1. Ongestructureerde interne organisatie
2. Klein team
3. Doen geen kwalitatieve metingen
4. Jong team
5. De communicatie/het bereiken van ex-gedetineerden.
6. Financieel afhankelijk/onzekeer
7. Geen kwalitatieve metingen (ten koste van kwaliteit)
8. Stichting is niet bekend bij veel mensen

9. Lage opkomst cliënten buiten RIC

Kansen / Opportunites

1. Uitbreid mogelijkheden qua activiteiten/projecten
2. Uitbreid mogelijkheden (nieuwe locatie)
3. Uitbreiding van marketing aanpak
4. Staat open voor innovaties / lerende organisatie
5. 30000 gedetineerden komen per jaar vrij (cijfers uit 2020)
6. Samenwerking met grotere organisaties (DJI, Reclustering, gemeenten, Humanitas, exodus)
7. Actueel: overheid stimuleert vrijwilligerswerk
8. Beginnen met sponsoring voor stabiel inkomen
9. Overheid wilt minder recidive
10. Gedetineerden willen geholpen worden
11. Studenten die schoolopdrachten moeten uitvoeren
12. Trainingen en cursussen mogelijk
13. Projecten gefinancierd krijgen
14. Donateurs zoeken doormiddel van marketing
15. Digitalisering door corona

Bedreigingen / Threats

1. Veel vrijwilligers in dienst, geen verplichtingen, kunnen zomaar stoppen.
2. Concurrentie
3. Als er minder gedetineerden vrijkomen
4. Verwachtingen van ex-gedetineerden kloppen niet.
5. Ongemotiveerde cliënten
6. Digitalisering bij DJI loopt stroef

4. Strategie & Beleid

4.1 Confrontatiematrix

Naar aanleiding van de SWOT-analyse, zijn de uitkomsten tegen over elkaar gezet in een matrix om zo de strategie te bepalen.

	Strenghts S	Weaknesses W
Opportunities O	Groeveld (uitbreiden, Groeien) SO = S8 + O8 SO = S7 + O9 SO = S9 + O2 SO = S9 + O11 SO = S10 + O2	Verbeterveld (Verbeteren of ombuigen tot sterke punten) WO = W2 + O6 WO = W5 + O3 WO = W6 + O8 WO = W1 + O11 WO = W8 + O3 WO = W7 + O11

Threats T	Verdedigveld (verdedigen, concurreren met sterktes) ST = S1 + T2 ST = S8 + T1 ST = S4 + T2	Probleemveld (vermijden, terugtrekken of samenwerking zoeken) WT = W4 + T2 WT = W7 + T4 WT = W9 + T5 WT = W5 + T6
--------------	---	---

Hier onder leest u een toelichting per kruising.

Strategie uitbreiden/groeien:

SO = S8 + O8

Een sterkte bij Surant zijn de stagiaires die vaste stages moeten lopen van een jaar lang. En een kans is meer ingaan op sponsoring, voor een minder afhankelijke financiële status. Studenten leren op school hoe zijn sponsor plannen moeten maken. Surant kan de studenten hier voor inzetten.

SO = S7 + O9

Stichting Surant is de enige organisatie die in het bezit is van kennis en expertise over het binnen RIC. Zij zijn dan ook de enige die binnen gevangenissen RIC's hebben. Omdat de overheid de kans op recidive wilt verkleinen, is dit een kans voor Stichting Surant. Zij bezitten namelijk over de expertise van de RIC's en dit weet de overheid ook. Dit vergroot de kansen voor financiering.

SO = S7 + O2

Er ligt een kans voor Stichting Surant op het uitbreiden naar nieuwe locaties/penitentiaire inrichtingen, omdat zij over de expertise en kennis bezitten van Re-integratie centra.

SO = S9 + O11

Stichting Surant is in staat is om directe diensten te leveren op het buiten RIC, omdat zij bezitten over een standaard aanwezige groep stagiaires per dag. Ex-gedetineerden geven aan graag ondersteuning en begeleiding te ontvangen. Dit is dus een kans voor Surant. De ondersteuners zijn er en de vraag naar ondersteuning is er ook.

SO = S10 + O2

Doordat wij uitbreiden richting andere steden, ontstaat er meer diversiteit in ons team. Hierdoor kunnen wij cliënten makkelijker ondersteunen met bijvoorbeeld een andere geloofsovertuiging of cultuurverschillen.

Strategie verdedigen:

ST = S4 + T2

Stichting Surant biedt op het gebied van 'werk' specifiek en gespecialiseerd hulp. Omdat de organisatie ook concurrentie heeft, kan zij zich met deze sterkte verdedigen. Het vinden of voorbereiden op werk is namelijk een veel besproken hulpvraag van cliënten.

ST = S1 + T2

De gemoedelijke sfeer bij Stichting Surant is een sterkte waarmee zij zich kan verdedigen t.o.v. concurrenten. Zo hoeft een cliënt bij Stichting Surant bijvoorbeeld geen afspraak van te voren gemaakt worden. De gemoedelijkheid is groot en hulp staat altijd klaar, waardoor Stichting Surant erg laagdrempelig is voor ex-gedetineerden.

ST = S8 + T1

Omdat Surant een stichting is, is er niet veel budget voor betaalde medewerkers. Een bedreiging is dan ook veel vrijwilligers in dienst hebben, die geen verantwoordelijkheidsgevoel hebben en geen verplichtingen. Zij doen het op vrijwillige basis en kunnen weg wanneer zij willen. Dit kan gecompenseerd en verdedigd worden met het profiteren van de sterkte dat Stichting Surant is aangesloten bij veel stage bestanden van scholen. Studenten moeten verplichte stages lopen, dus hier kan de stichting beter op bouwen.

Strategie verbeteren en ombuigen tot sterke punten:

WO = W2 + O7

Stichting Surant heeft op dit moment een vrij klein team. Om beter te kunnen begeleiden en meer zekerheid te hebben, kunnen zij inspelen op een kans. Namelijk dat de overheid en de samenleving vrijwilligerswerk in deze tijdperk erg ondersteunen.

WO = W5 + O3

Een zwakte van de stichting is dat zij de ex-gedetineerden niet goed bereiken, waardoor de jaarlijkse unieke klanten op het buiten RIC niet behaald wordt. Omdat zij nog niks met marketing en communicatie doen, is dit een kans om in te investeren om zo de ex-gedetineerden wel goed te bereiken.

WO = W6 + O8

De organisatie is afhankelijk van de overheid als het gaat om financiële zaken. Als zij geen subsidie meer ontvangen, zal het snel klaar zijn met Stichting Surant. Een verbeterpunt voor de stichting is dan ook een sterkere financiële basis creëren. De organisatie doet nog niks op het gebied van sponsoring. Hier ligt dus een kans.

WO = W1 + O11

Op dit moment ervaart Stichting Surant een ongestructureerde interne organisatie, wat kan leiden tot een minder goede kwaliteit van de diensten. Dit kan omgebogen worden door de kans van studenten inzetten, die voor school een soort gelijke ondernemende en innoverende opdracht moeten uitvoeren.

WO = W8 + O3

Stichting Surant heeft een kleine naamsbekendheid, hierdoor worden cliënten ook minder lastig bereikt. De organisatie moet zijn naamsbekendheid vergroten en een merk worden. Hierop kan ingespeeld worden door de kans van uitbreiding naar een marketingplan.

WO = W7 + O11

Naast kwantitatieve gegevens bezit de organisatie niet over kwalitatieve gegevens. Deze zouden de kwaliteit van de diensten echter wel kunnen verbeteren. Veel studenten moeten voor hun studie bepaalde onderzoeken uitvoeren, hier zou op ingespeeld kunnen worden.

Strategie vermijden of samenwerking zoeken:

WT = W4 + T4

Cliënten kunnen verwachtingen hebben die de stagiaires en vrijwilligers niet na kunnen komen. Bijvoorbeeld bij het leefgebied 'wonen', verwachten dat er al kant en klare huizen zijn.

WT = W7 + T4

Een zwakte van Stichting Surant is dat zij geen kwalitatieve onderzoeken uitvoeren. Hierdoor kan vraag en aanbod niet goed op elkaar aansluiten of kunnen cliënten andere verwachtingen hebben, waar de organisatie dan tegen aan loopt en zo klanten verliest.

WT = W9 + T5

Doordat er tegenslagen zijn bij cliënten of de motivatie er niet is voor hun re-integratie is de opkomst bij het buiten RIC vaak laag.

WT = W5 + T6

Door de corona situatie werken wij vaker digitaal, hierdoor is het bereiken of de communicatie met de cliënt verslechterd in gevallen waarbij de client nog in de PI zit .

4.2 Organisatie doelen & strategie

De missie en visie realiseren wij doormiddel van verschillende projecten en activiteiten.

Zorg tijdens detentie;

Nazorg na detentie;

Preventie van criminaliteit.

4.3 Beleid

De analyse is gedaan en conclusies zijn in kaart gebracht. U zult nu lezen waar de organisatie voor kiest. Met welke strategieën zij als eerst aan de slag gaan en waarom. Dit word beantwoord met als uitgangspunt de doelstelling van de organisatie.

Stichting Surant is van mening dat de dingen die al goed gaan binnen de organisatie geen voorrang krijgen. Er wordt daarom als eerst aan de slag gegaan met de strategie 'verbeteren en ombuigen'.

Onder deze strategie is er gekozen voor het aanpakken van de volgende punten:

1. De stichting ervaart onrust in de structuur van de organisatie. Studenten worden ingezet om meer structuur aan te brengen.
2. Het opzetten van een marketingplan om de doelgroep beter te bereiken.
3. Het opzetten van een marketingplan om de naam bekender te maken.
4. Onderzoek laten doen door studenten naar kwalitatieve gegevens.
5. Inspelen op vrijwilligers en het beter begeleiden van vrijwilligers.
6. Onzekere financiële status verbeteren door aan de slag te gaan met sponsoring, donateurs en fondsen.

Wanneer de minder sterke punten van de organisatie zijn aangepakt, wilt Stichting Surant gaan voor de strategie 'verdedigen'. Hiervoor is gekozen omdat de strategie 'vermijden' al aangeeft dat je dit beter kunt vermijden of hiervoor het beste kunt samenwerken met andere organisaties. Maar zoals al eerder genoemd, wilt Stichting Surant eerst zelf stevig staan, voordat er wordt gekeken naar andere aspecten.

Onder de strategie 'verdedigen' is er gekozen voor het aanpakken van de volgende punten:

1. De organisatie moet zichzelf verdedigen t.o.v. haar concurrenten. Dit gaat zij doen door meer in te spelen op de gemoedelijke sfeer van Stichting Surant. Er kan een cliënt langskomen, zonder dat deze een afspraak moet maken vooraf.
2. Stichting Surant zal inzetten op samenwerkingsverbanden met concurrenten. "If you cant beat them join them". Wij zullen niet meer spreken van concurrenten maar van co-concurrenten.
3. Omdat Surant een Stichting is en er niet genoeg budget is voor betaalde medewerkers, zijn er veel vrijwilligers in dienst. Dit kan een bedreiging zijn, omdat zij geen verplichtingen hebben. Echter zijn er veel studenten die wel verplicht een stage moeten lopen. Stichting Surant kan zich hier mee verdedigen door stagiaires in dienst te nemen.

Nu de belangrijkste strategieën benoemd zijn, wilt Stichting Surant als derde aan de slag gaan met de strategie 'vermijden of samenwerking zoeken'. Omdat hier een punt aan de orde is gekomen, wat wel belangrijk is voor de organisatie.

Namelijk het volgende punt:

1. Een zwakte is dat Stichting Surant geen kwalitatieve onderzoeken uitvoert. Daarnaast is het een bedreiging als klanten andere verwachtingen hebben. Maar omdat de stichting dit niet zomaar kan vermijden, vanwege het feit dat het om de klanten gaat, wilt Stichting Surant hier juist mee aan de slag gaan.

Stichting Surant heeft er voor gekozen om als laatst aan de slag te gaan met de strategie 'uitbreiden'. Deze aspecten gaan namelijk al redelijk goed en hebben daarom geen voorrang. Wanneer de verbeterpunten in werking zijn gebracht, kan er ingegaan worden op het vergroten of verder uitbreiden van al bestaande kwaliteiten.

Wanneer hier sprake van is, dan zal het gaan om het volgende punt:

1. Stichting Surant bezit als enige organisatie over de expertise betreft het binnen RIC. Zij zouden zich daarom kunnen uitbreiden naar nog meer locaties.

4.4 Toetsing en haalbaarheid

Om na te gaan of bepaalde beslissingen met betrekking tot het beleid wel of niet moeten worden genomen, is gebruikgemaakt van de zogenoemde STOEP-factoren (Hopstaken et al., 1990).

- **Sociaal.** De maatregelen die op basis van het beleid worden genomen, moeten voor management en betrokkenen sociaal aanvaardbaar zijn. Op sociaal gebied is er geen weerstand te verwachten. Het vaste team is betrokken geweest bij het opstellen van dit plan. Daarnaast zullen oude stagiaires bij ingang van dit beleidsplan niet meer werkzaam zijn en komen hier nieuwe stagiaires voor in de plaats.
- **Technisch.** Er zijn geen technische belemmeringen om het beleidsplan uit te voeren.

- **Organisatie.** Bij het opstellen van dit plan is rekening gehouden met de beperkte capaciteit. Daarom is er voor een aantal acties ook gekozen om hier studenten voor aan te nemen.
- **Economisch.** De kosten van de plannen liggen erg laag. Zo ontvangen stagiaires en vrijwilligers bijvoorbeeld geen financiële vergoeding. Het ontwerpen en uitvoeren van een marketingplan en sponsorpropositie zijn dan ook geheel zonder kosten te realiseren.

Politiek. Gemeente Amsterdam, Zaanstad, Hilversum, Utrecht en Almere zijn belanghebbende. Zij zullen alleen maar tevreden zijn met de voornemens om te verbeteren en te groeien.

5. Actieplan

Hier onder vindt u het acties die ondernomen moeten worden om de doelstellingen daadwerkelijk te behalen.

Doelstelling	Actie	Wie?	Wanneer?
Er moet meer structuur in de interne organisatie komen.	Er moeten werkprotocollen worden geschreven voor medewerkers, stagiairs en vrijwilligers.	Coördinator buiten-Ric	01/01/2021
Per week moeten er minimaal 20 unieke bezoekers op het buiten-Ric's komen. (Amsterdam, Almere en Zaanstad)	Geef de opdracht aan stagiaires om een marketingplan op te stellen, om beter de klanten te bereiken en binnen te halen. Zorgen dat er voldoende promotiemateriaal zit in de PI's.	Coordinator Buiten-Ric	01/09/2021
De naamsbekendheid van Stichting Surant moet ontwikkeld worden.	Marketingsbureau inschakelen.	Directeur	01/04/2020

Er moet een hoger klanttevredenheid komen en vraag en aanbod moeten beter bij elkaar aansluiten.	Tevredenheidsonderzoek inbouwen in de backoffice voor cliënten. Tevredenheidsonderzoek/enquêtes uitsturen naar netwerkpartners.	Coördinatoren en stagiairs	01/04/2021
Stichting Surant moet bezitten over een sterk vrijwilligersteam.	Trainingen organiseren voor vrijwilligers en stagiairs. (starterstraining, motiverende gesprekstechnieken, omgaan met LVB, omgaan met agressie, mindfulness en management training)	Directeur/ afdelingshoofd	01/07/2021
De financiële afhankelijk moet minder worden.	Donateurs zoeken d.m.v. podcast en social media promotie. Verschillende fondsen aanschrijven per project.	Directeur/ kwartiermaker	01/09/2021
De gemoedelijke sfeer moet naar de voorgrond gebracht worden.	Flyers aanpassen en tijdens profileren benadrukken van gemoedelijkheid. Clienten bij voornaam noemen.	Directeur	01/02/2021
Stichting Surant moet over een vast team beschikken voor een jaar lang.	Aansluiten bij meer HBO instellingen en hiermee stage plekken aanbieden.	coördinatoren	01/01/2021
De organisatie moet groter worden.	Een nieuw binnen RIC openen op een nieuwe locatie in combinatie met het Klusloket.	Directeur	01/08/2020

6. Communicatie en marketing

Stichting Surant is een gemoedelijke en toegankelijke organisatie waar cliënten vrijblijvend geschikte hulp kunnen krijgen. De doelgroep van de organisatie is erg breed en kwetsbaar wat vraagt om een betrouwbare uitstraling en communicatie. Het is van groot belang dat de cliënten zich welkom en ongedwongen voelen. Omdat stichting Surant hier eerder niet veel aandacht aan heeft geschonken, gaat er voor de komende periode veel aandacht naar uit. Naast deze speerpunten is het van belang dat er uitgebreid onderzoek gedaan wordt naar de invulling van de diverse communicatie- en marketingstrategieën om dit optimaal te benutten.

Aandachtspunten in de communicatie

Naamsbekendheid door massacommunicatie

Een simpele maar effectieve manier om naamsbekendheid te verwerven is door massacommunicatie in te zetten. Denk hierbij aan posters op drukbezochte plekken van de doelgroep zoals stations, scholen en overheidsinstellingen en artikelen in bajeskranten.

1-op-1 communicatie

Een persoonlijk beeld wekt vertrouwen op wat van groot belang is voor de cliënten. Om deze reden is één op één communicatie een belangrijk uitgangspunt voor de komende periode. Dit betekent dat

de medewerkers van Stichting Surant naar de doelgroep toe moeten. Voorbeelden hiervan zijn flyeren op openbare plekken in achterstandsbuurten of op probleemscholen. Deze manier van communicatie werkt doordat het direct, laagdrempelig en persoonlijk is naar de mensen toe. Het kost veel tijd maar deze aandacht is zeer waardevol voor de kwetsbare doelgroep. Hierbij kunnen ook ex-cliënten van toepassing zijn die in hun eigen omgeving benaderbaar zijn als rolmodel. Ook nazorggesprekken 1 op 1 met cliënten die nog in de PI verblijven heeft gebleken effect te hebben.

Mediapartners

Door samenwerkingen te sluiten met andere organisaties kan Stichting Surant zeer geholpen worden. Denk aan de vele netwerkpartners die al in haar bestand staan. Op elke locatie een flyer/poster van Stichting Surant of online een kleine advertentie. Maak hier tweerichtingsverkeer van waarbij Stichting Surant ook andere organisaties promoot. Dit duidt voor cliënten het brede netwerk aan waarover de organisaties beschikken en kan zich hierdoor ook extra geholpen voelen.

Aandachtspunten in de marketing

Van naam naar merk

Om van Stichting Surant een merk te maken, dient er een duidelijke boodschap overgebracht te worden waar het merk voor staat en waar mensen zich mee kunnen associëren. Hou dit simpel, makkelijk en optimistisch. In de tijd van bezuinigingen zijn mensen toe aan een positieve kijk op de maatschappij en de samenleving. Wat betekenen wij voor hen en wat kunnen zij voor ons betekenen? Zorg voor een strategisch gedetailleerd plan voordat je hieraan begint. Een eerste indruk is maar één keer.

Virale marketing

Stichting Surant is al meer begonnen met het benutten van de Facebook-pagina wat zeer goed is! Gebruik hiervoor ook het eigen netwerk en de netwerkpartners om bepaalde informatie te verspreiden over het internet. De site kan meer up-to-date gehouden worden met bijvoorbeeld bepaalde acties door middel van polls.

Sociale media

Naast de Facebook-pagina is er tegenwoordig nog zoveel meer om gebruik van te maken op het internet. Een Twitter account voor de vaste medewerkers, een Instagram account voor de interviews met medewerkers en cliënten, een LinkedIn account voor de professionele contacten en voor het vinden van medewerkers (stagiaires/vrijwilligers) etc. Vraag een social media training aan voor een paar vaste medewerkers die vervolgens een eigen training ontwikkelen voor intern gebruik. Op deze manier kan de organisatie simpel en snel bepaalde strategieën inzetten om optimaal effectief gebruik te maken van social media.

7. Financiering

Stichting Surant wordt gefinancierd door overheidssubsidies, fondsen en samenwerkingen met de gemeente Amsterdam, Almere en Zaanstad. Het verwerven van financiën komt voornamelijk voort uit overheidssubsidie van het ministerie van justitie & veiligheid en samenwerkingspartners Gemeente Amsterdam, Almere en Zaanstad. Daarnaast worden zoals eerder genoemd fondsen aangevraagd voor specifieke activiteiten en projecten. Dit zijn voornamelijk het Oranje fonds, Maagdenhuis fonds, HELA stichting, Fundatie Van den Santheuvel, stagefonds, VSB fonds en de Start Foundation. Fondsen dienen zelf aangevraagd te worden en de reglementen om een fonds te krijgen worden vaak scherper gemaakt. Stichting Surant besteed hier dan ook de nodige aandacht aan.

Betreft de financiën is er geen overkoepelende begroting voor de gehele organisatie beschikbaar. Deze worden op termijnen op basis van diverse activiteiten en projecten ontworpen.

Doordat Stichting Surant begrotingen maakt op basis van activiteiten en projecten zijn zij wel erg kritisch op het vertalen van strategie en beleid in financieel beleid. Zij kijken in eerste instantie wat van belang is voor de organisatie om uit te voeren en hoe zij dit het beste kunnen doen (strategie en beleid) en vervolgens ontwerpen zij een specifieke begroting om zo gericht financiën te kunnen gebruiken of aan te vragen bij een bepaald fonds (financieel beleid).

8. Samenwerkingen

Stichting Surant heeft een groot netwerk door de jaren heen opgebouwd.

Op dit moment werkt zij veel samen met gemeente Amsterdam, gemeente Almere, gemeente Zaanstad, Reclassering, GGD, FPC, ASG, Tactus, Leger des Heils, schuldhulpverleners, Exodus, Vrijwilligerscentrales, Hogescholen (Windesheim, Inholland, HVA, UVA, VU etc.), Humanitas en Ministerie van Justitie & Veiligheid. Daarnaast is Stichting Surant op dit moment bezig om een samenwerkingsverband aan te gaan met verschillende uitzendbureaus.

Stichting Surant staat altijd open voor mogelijke samenwerkingen en nieuwe partners. Dit in het belang voor de doelgroep. Om zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.