

Maatschappelijke ondernemingen

Jaarplan 2017

April 2017

La Poubelle
Havendijk 20
Postbus 5033
5000 EA Tilburg
Telefoon 013 54 39 222

Contactpersoon Theo van der Bruggen
Telefoon 013 54 39 222

Maatschappelijke Ondernemingen

Maatschappelijke Ondernemingen, als onderdeel van de pijler Bedrijven, is op 1 april 2016 van start gegaan en heeft bedrijfsmatig werken en ondernemerschap hoog in het vaandel staan. Dat betekent voor alle onderdelen zoveel mogelijk functioneren als regulier bedrijf: markt- en klantgericht opereren, gebaseerd op economische principes. Daarbij moet de aanwezige expertise op het gebied van begeleiding ten volle worden benut en kennen de afzonderlijke onderdelen een gezonde financiële exploitatie. Deze uitdaging staat volop in de schijnwerpers in 2017 voor alle drie de onderdelen; DOC-T, Fietsenstallingen en Beheer en kringloopbedrijf La Poubelle. De samenwerking op het gebied van arbeidsmatige dagbesteding, re-integratie en opleiding, vorming en training gaat steeds meer vorm krijgen.

Bij alle onderdelen van Maatschappelijke Ondernemingen spelen de oplopende kosten van de inzet van medewerkers, zowel vanuit de SW als regulier, een belangrijke rol. In 2017 zullen we daar een antwoord op moeten formuleren. De inzet van Participatiebanen zal worden bekeken, net als arbeidsmatige dagbesteding en beschut werk.

Hieronder worden de aandachtspunten per onderdeel beschreven.

DOC-T

Onder het motto: "Als je doet wat je deed, krijg je wat je kreeg" zijn in 2016 een aantal veranderingen in gang gezet. Het DOC-T maakt op dit moment een veranderingsproces door dat het mogelijk moet maken om de laatste ontwikkelingen m.b.t. dierenopvang te kunnen volgen, de deskundigheid en professionaliteit te verhogen en daarmee toekomstbestendig te zijn. Het volgt daarbij de eigen ambitie om zich te positioneren als een toonaangevend dierenopvangcentrum.

- **Keurmerk**

De wet Honden en Katten Besluit is in juli 2014 vervallen en vervangen door Besluit Houders van Dieren. Het DOC-T voldoet aan deze nieuwe wetgeving en heeft, als eis van de gemeente Tilburg aanvullend een "Erkenning" door de Dierenbescherming en de Landelijke Inspectiedienst. Op basis van de nieuwe wet is door de Dierenbescherming na 2014 een nieuw Keurmerk Opvang Gezelschapsdieren ontwikkeld dat in 2016 is geïntroduceerd. Het Keurmerk vervangt de Erkenningsregeling en is gebaseerd op doelvoorschriften en open normen. Het DOC-T treft voorbereidingen om in 2017 het Keurmerk aan te vragen. Er worden aanpassingen verlangd op het gebied van informatie omtrent dieren, huisvesting, welzijn, matchen e.d.

- **Kennis.**

Er is een groot verloop van (vrijwillige) medewerkers die hun diensten aanbieden bij het DOC-T. In de dagelijkse bedrijfsvoering zijn de processen daarop ingericht. Om de aanwezige kennis daar nog beter op aan te laten sluiten is een educatieprogramma in ontwikkeling. In 2017 laten we nieuwe medewerkers groepsgewijs starten en reiken we ze middels instructiefilms de noodzakelijke

informatie (veiligheid/risico's; hygiëne/schoonmaak; omgang dieren) eenduidig aan. Dit educatieprogramma wordt later uitgebreid met modules als: honden- en kattengedrag (theorie/praktijk) waarbij medewerkers "opgeleid" kunnen worden tot een allround medewerker. Met deze werkwijze investeren we in medewerkers en wordt kennis en ervaring verankerd in de organisatie.

- **Dieren**

Zoals bekend is er een landelijk dalende tendens t.a.v. het aantal dieren dat jaarlijks opgevangen wordt. Echter gedrag en gezondheid van de opgevangen dieren vormen in toenemende mate een probleem. Een slechtere conditie en gezondheid leidt tot hogere kosten. Gestoord gedrag belemmert de plaatsbaarheid in ernstige mate. Het gevolg hiervan is dat de gemiddelde verblijfsduur en daarmee evenredig ook de kosten toenemen. Het DOC-T dient alle aanwezige creativiteit en deskundigheid te benutten en zal de samenwerking met derden moeten intensiveren om de plaatsbaarheid te vergroten en daarmee de schade te beperken.

- **Makelaar**

In 2017 wil het DOC-T de rol van Honden- en Kattenmakelaar onderzoeken. Vanuit de deskundigheid van het matchen wil het DOC-T een rol spelen om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Door deze rol op te pakken wordt mogelijk het dumpen van dieren, misplaatsingen via Marktplaats en social media voorkomen. Verblijfskosten worden vermeden en door middel van een bemiddelingsvergoeding worden inkomsten gegenereerd.

- **Arbeidsmatige Dagbesteding**

De afgelopen jaren heeft een geleidelijke groei van dagbesteding laten zien. Het DOC-T heeft hierin de grens bereikt in volume. Nieuwe instroom zal beter afgestemd moeten worden op de vernieuwde bedrijfsvoering en daarbij gericht zijn op een grotere mate van zelfstandigheid en een verminderde begeleidingsbehoefte.

- **Dierenambulance**

Een 24/7 bezetting door vrijwilligers op de dierenambulance blijkt in de praktijk niet haalbaar. We blijven streven naar een maximale bezetting waarbij de deskundigheid van de medewerkers willen bevorderen.

- **Registratie dieren.**

Het DOC-T heeft het software programma Dipo in gebruik voor de registratie van de dieren. Dit programma wordt in onvoldoende mate technisch nog ondersteund en levert vaak problemen op t.a.v. stabiliteit en betrouwbaarheid. Het DOC-T heeft zich georiënteerd en wil in 2017 de overstap naar Docasoft maken.

Fietsbeheer

De afdeling Fietsenstalling- en beheer werkt in opdracht van de gemeente Tilburg en zorgt voor de personele bezetting van de vier ondergrondse fietsenstallingen in het centrum van de gemeente Tilburg. Maar ze houdt ook toezicht op het juist stallen van de fietsen in de binnenstad en het Centraal Station. Als fietsen verkeerd gestald staan, worden ze geruimd. De geruimde fietsen gaan naar de Algemene Fiets Afhaalcentrale (AFAC). Daar beheren ze de geruimde fietsen en geven de fietsen uit aan de rechtmatige eigenaar tegen betaling. De hele afdeling wordt vaak als AFAC betiteld, terwijl de veelheid aan activiteiten beter onder de naam Fietsbeheer passen. In 2017 willen we deze naamswijziging door gaan voeren.

- **Toezicht openbare fietsenstalling Centraal Station**

Vanaf juli 2016 is er een uitbreiding van 4000 uur gekomen vanwege de nieuwe fietsenstalling op het Johan Stekelenburgplein. In 2017 zullen contacten met andere steden gelegd worden om te bezien hoe en op welke wijze daar de fietsenstallingen in en rondom de centrale stations worden beheerd. Er zal een plan gemaakt worden hoe de Diamant-groep de fietsenstallingen bij het Centraal Station in de nabije toekomst kan exploiteren. Daarbij worden ook de mogelijkheden voor mensen uit de Participatiewet vanuit de gemeente Tilburg in meegenomen.

- **Vervanging planner en planningsysteem**

In 2017 ontstaat er een vacature door het vertrek van de huidige planner. Aan de hand van een taakinventarisatie wordt bekeken of en op welke wijze de planner vervangen wordt. Tevens zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een meer geautomatiseerd plannings- en urenverwerkingssysteem. Dit in eerste instantie met de Afdeling Automatisering van de Diamant-groep. Omdat ook bij de andere onderdelen van Maatschappelijke Ondernemingen deze problematiek speelt, zal gezamenlijk gezocht worden naar een nieuw planningsysteem. Mogelijk kan dit ook nog voor andere bedrijfsonderdelen gebruikt worden.

- **Toezicht Pieter Vreedeplein**

Vanaf eind november 2016 tot juli 2017 ligt er een opdracht van de gemeente Tilburg om dagelijks toezicht te leveren op het Pieter Vreedeplein voor het fiets-vrij houden van dit plein. In eerste instantie wordt gedacht aan 120 uur per week zijn. Het is van belang dat dit goed wordt neergezet zodat in de toekomst de gemeente Tilburg een beroep op ons kan doen bij andere toezichthoudende taken.

- **Participatiebanen**

Vanaf 2015 fungeert de afdeling Fietsbeheer als decor vanuit de afdeling BBO van de Diamant-groep. Helaas is de instroom van trajecters wisselvallig en beduidend lager dan verwacht. Wel zijn vanaf augustus 2015 via het zgn. Tijdelijke Participatie Model van de gemeente Tilburg een 10- aantal medewerkers aan de slag op AFAC, beheer en de fietsenstallingen. Het streven blijft om medewerkers uit de P-wet bij ons werkervaring op te laten doen om later door te kunnen stromen naar reguliere

bedrijven, zonder dat de resultaten van Fietsbeheer onder druk komen. De instroom zal in 2017 meer aandacht moeten krijgen om geen grote gaten te krijgen in de bezetting, zeker gezien de extra vraag om toezicht door de gemeente.

- **Opleiding, vorming en training**

In het voorjaar 2017 zal er voor al het personeel van de afdeling Fietsbeheer een cursus Plezierig werken worden georganiseerd waarin normen en waarden op de werkvloer centraal staan. Daarnaast zullen in voorkomende gevallen ook individuele opleidingstrajecten worden ingezet.

- **Samenwerking met de gemeente:**

Vanuit de afdeling wordt steeds intensiever samengewerkt met de diverse afdelingen van de gemeente Tilburg. Zo is nagenoeg dagelijks contact met het Parkeerbedrijf van de afdeling Ruimtelijke Uitvoering voor de 4 fietsenstallingen en met Veiligheid en Wijken over het toezicht op het Centraal Station, Stappegoor en Pieter Vreedeplein. De contacten worden als goed ervaren maar taken en verantwoordelijkheden moeten duidelijk blijven. Fietsbeheer is opdrachtnemer en verwacht regievoering door de gemeente.

Stichting La Poubelle

2016 was een mooi jaar voor La Poubelle. Zowel de winkel in Tilburg als die in Goirle hebben substantieel beter gepresteerd dan in 2015. Deze opgaande lijn vasthouden wordt een hele opgave in 2017. Naast de toegenomen concurrentie staat ook de bereikbaarheid van de hoofdvestiging van La Poubelle aan de Piushaven steeds meer onder druk. De oprukkende woningbouw heeft veel invloed op het gebied, de verkeers- en met name de parkeerdruk nemen toe. Verder zien we de kosten van de bedrijfsvoering zoals eerder gemeld fors stijgen. In 2016 hebben we diverse kostenposten onder de loep genomen en waar mogelijk is er bezuinigd. In 2017 gaan we hier mee door.

- **Huisvesting**

Het belangrijkste aandachtspunt in 2017 wordt het maken van keuzes voor wat betreft de huisvesting. Zowel een uitbreiding van de verkoopmeters van de nieuwe hoofdvestiging als het openen van nieuwe winkels zal prioriteit krijgen. Inmiddels is een werkgroep opgestart die plannen maakt voor een nieuwe vestiging en ligt er een business case op tafel voor een nieuwe winkel in een randgemeente. Alleen op die manier, met het vergroten van de omzet, kan de negatieve invloed van de stijgende kosten op het totale resultaat substantieel worden teruggedrongen.

- **Omzet kringloopbedrijven**

We verwachten in 2017 weinig tot geen groei in de omzet van de huidige kringloopwinkels. De al eerder genoemde oorzaken zijn daar debet aan. Als reactie willen we toch de winkel in Tilburg, in navolging van het pand aan de Havendijk 22, optisch nog een keer opfrissen. Daar bereiken we mee dat onze (nieuwe) klanten prettig verrast worden en dat we qua uitstraling beter in het Piushavengebied, wat enorm in de lift zit, passen. Verder zien we ook een stijging van het aantal deelnemers aan de arbeidsmatige dagbesteding. De intensieve samenwerking met GGzBreburch zorgt bij La Poubelle voor een hogere productie voor de winkel en een substantiële toename van de inkomsten hieruit. Verder verwachten we door het openen van een nieuwe vestiging in 2017 dat de totale omzet zal stijgen tegen vrijwel gelijkblijvende (overhead)kosten.

- **Medewerkers**

La Poubelle draait nog steeds om de mensen die er werken. We werden in 2016 al geconfronteerd met een afname van beschikbare en geschikte SW-ers. In 2017 zullen we nog meer in moeten gaan zetten op oa. participatiebanen, beschut werk en andere mogelijke doelgroepen om er voor te zorgen dat het werk wat er ligt ook gedaan wordt. In 2017 kunnen deze nieuwe medewerkers alleen nog op vaste momenten in de week instromen. Zo kunnen we, net als bij het DOC-T, duidelijkere instructies geven over de gang van zaken bij La Poubelle. Oa. een stukje historie en doelstellingen van La Poubelle, de huisregels en zoets praktisch als het tillen van zware goederen zullen op die instroommomenten besproken worden. Mogelijk dat we ook hier met instructiefilmpjes gaan werken.

- **Organisatie en communicatie**

Een nieuwe focus vergt een organisatie die daar op ingericht is zodat we die ook waar kunnen maken. Verder noodzaakt de ambitie om meerdere vestigingen te openen ook aanpassingen in de structuur van La Poubelle. Weliswaar hebben we het Keurmerk BKN als gemeenschappelijke leidraad maar bijvoorbeeld inrichting, de bejegening van klanten en de omgang met medewerkers zijn zaken waar we ook centraal sturing op willen houden. Maar dit alles begint bij een nieuwe strategische visie. Die willen we in 2017 gaan formuleren waarbij we een horizon in gedachten hebben van 3 jaar. We willen daarin veel aandacht geven aan onze organisatiestructuur. Die is al bijna 40 jaar hetzelfde, en we lopen er steeds meer tegenaan dat hij niet meer van deze tijd is.

- **Opleidingsplan**

Eind 2016 is het middenkader en management van La Poubelle begonnen met een coachingstraject o.a. op het gebied van ondernemerschap en samenwerken. La Poubelle wil namelijk nieuwe stappen gaan zetten op het gebied van integraal management. We willen inzicht krijgen in wat we binnen La Poubelle verstaan onder integraal management en duidelijkheid creëren in wat dit betekent voor de uitvoering van het werk op ieder niveau met als doel de betrokkenheid, eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit te vergroten. Daarnaast wordt geïnvesteerd in individuele trajecten, die staan net als het coachingstraject beschreven in het opleidingsplan 2017.

- **Milieu**

De gemeente Tilburg zet in op de circulaire economie en ziet daarin La Poubelle als een belangrijke partner. Als eerste project is een verbetering van de afvalscheiding op de milieustraat Albion opgezet. Met name op het gebied van Grof Huishoudelijk Restafval kan La Poubelle een belangrijke bijdrage leveren. De aanwezigheid op de milieustraat, maar ook onze rol bij het scheidingsproces, wordt onder de loep genomen en waar mogelijk verbeterd. Dit zal niet kunnen zonder een uitbreiding van het aantal mensen op de milieustraat. En daarbij hoort ook opleiding en training, zodat de juiste goederen naar de winkels gaan of in ieder geval op de juiste wijze verwerkt worden.

- **Communicatie**

Als onderdeel van het nieuwe strategische plan zien we ook een belangrijke plaats voor communicatie weggelegd. Wat onderscheidt ons van al die andere kringloopbedrijven en hoe krijgen we die boodschap over het voetlicht? Vernieuwing van de website, een nieuwe Facebookstrategie en het ontwikkelen van Instagram en Pinterest accounts zijn onderwerpen die aan de orde komen.