



Meerjarenbeleidsplan 2024-2029

Stichting Met je hart

Inhoud

Voorwoord	4
Eenzaamheid in Nederland.....	5
Theory of change	6
Onze visie, missie en onze grootste droom	6
Onze unieke aanpak.....	8
Doelen en strategie.....	10
Realisatie van de doelen: activiteiten in projectvorm.....	12
Governance & organisatiestructuur.....	13
Financiën	15
Communicatie met belanghebbenden.....	18
Risico's en maatregelen.....	21
Borging en evaluatie van het beleidsplan.....	22

Voorwoord

Meer dan de helft van de Nederlandse ouderen (75+) voelt zich eenzaam. Dat zijn meer dan 950.000 mensen, die zich doodvervelen. Letterlijk, want eenzaamheid maakt ziek: het werkt depressies in de hand, verzwakt het immuunsysteem en vergroot de kans op hartziekten, beroertes en dementie. Eenzaamheid vervroegt daardoor de overlijdenskans. Eenzaamheid onder ouderen is een schrijnend en steeds groter wordend probleem in ons land. Als we niets veranderen, kan het aantal ouderen met eenzaamheidsgevoelens oplopen naar 1,1 miljoen in 2030.

Stichting Met je hart brengt een maatschappelijke beweging op gang om eenzaamheid onder zelfstandig wonende ouderen te doorbreken. Vrijwilligers brengen deze ouderen met elkaar in contact, in een sociale setting. Om samen te eten en leuke dingen te ondernemen. Niet eenmalig, maar iedere maand opnieuw. Zodat de ouderen écht wat op kunnen bouwen samen. Ouderen verdienen een volwaardige plek in de samenleving.

Met je hart is in 2012 ontstaan, met één vrijwilliger en 4 ouderen. Anno 2024 is Met je hart in 50 gemeentes vertegenwoordigd door zelfsturende, lokale vrijwilligersteams. We werken samen met zorgpartners zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen en maatschappelijk werkers. Zij komen bij de ouderen thuis en hebben voor ons een belangrijke signalerings- en doorverwijsfunctie. Want eenzaamheid speelt zich vaak binnen 4 muren af, verscholen achter gesloten gordijnen. Doordat wij werken met lokale vrijwilligersteams, zijn de lijntjes kort met de welzijns- en zorgprofessionals.

Onze ruim 1364 vrijwilligers maakten afgelopen jaar meer dan 26.000 betekenisvolle ontmoetingen mogelijk voor onze ouderen. Dat aantal maakt ons trots. En tegelijkertijd realiseren we ons dat er nog veel eenzame ouderen zijn die we niet bereiken. Ons doel voor de komende jaren is om de bewustwording bij Nederlandse burgers en bedrijven over het bestaan van eenzaamheid te verhogen. Want als je er niet bekend mee bent, handel je er niet naar. Iederéén kan helpen om de eenzame medemens weer te laten voelen dat hij/zij ertoe doet. Als stichting willen we groeien. Ons doel is om in 2029 het aantal ontmoetingen met ouderen te laten groeien tot 56.000. Om dat te bereiken willen we groeien van de huidige 50 lokale teams naar 100 lokale teams eind 2029.

In dit beleidsplan laten we zien wie we zijn en wat we doen. Daarnaast geeft dit beleidsplan richting aan onze groei-ambitie.

Eenzaamheid in Nederland

Eenzaamheid ontstaat vaak door combinatie van risicofactoren. Veel verschillende factoren kunnen leiden tot eenzaamheid. Enerzijds kunnen genetische factoren meespelen. Dit lijkt een grotere rol te spelen bij jongeren dan bij ouderen. Anderzijds speelt een verandering in of het verlies van sociale contacten, activiteiten of werk vaak een rol. Ook gezondheidsproblemen, persoonlijkheidskenmerken en verwachtingen over sociale contacten kunnen bijdragen aan een ervaring van eenzaamheid. Dit zijn de risicofactoren die wij merendeels terugzien bij zelfstandig wonende ouderen. We spreken hier van sociale eenzaamheid.

Sociale eenzaamheid vooral door beperkt sociaal netwerk

Van sociale eenzaamheid is sprake als iemand betekenisvolle relaties met een bredere groep mensen zoals kennissen, collega's, buurtgenoten of mensen met dezelfde belangstelling mist. Dit is vooral toe te schrijven aan een te beperkt sociaal netwerk. Het hebben van een netwerk (het liefst divers) beschermt tegen eenzaamheid.

Zelfstandig wonende ouderen hebben meer risico om in een negatieve spiraal van onder andere passiviteit, teleurstellingen en afnemende verwachtingen terecht te komen. De maatschappelijke ontwikkeling is dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Dat is prachtig zo lang je een partner hebt, een sterk sociaal netwerk en zonder fysieke beperkingen door het leven gaat. Maar wanneer hierin veranderingen optreden, gaan ouderen minder makkelijk de deur uit en ondernemen steeds minder. De eenzaamheid ligt dan op de loer. Stichting Met je hart doorbreekt de eenzaamheid door ouderen in hun eigen wijk met elkaar en anderen te verbinden. Niet eenmalig, maar structureel. Deze verbondenheid levert een positieve bijdrage aan ieders gezondheid en vitaliteit.

Maatschappelijk issue



Met je hart is nodig.

- De komende jaren stijgt het aantal 75-plussers van 1,3 miljoen naar 2,1 miljoen.
- In 2030 zijn er naar verwachting meer dan 1 miljoen ouderen die zich eenzaam voelen.
- De overheid zet in op zo lang mogelijk zelfstandig wonen en legt daarbij steeds vaker de zorg neer bij familie.
- Van de 75-plussers woont 92% zelfstandig (thuis)
- Van de 90-plussers woont 67% zelfstandig (thuis)

Het wegvallen van partner en het sociale netwerk, in combinatie met zelfstandig wonen en fysieke/financiële beperkingen, zijn de belangrijkste oorzaken voor de ontwikkeling van eenzaamheidsgevoelens

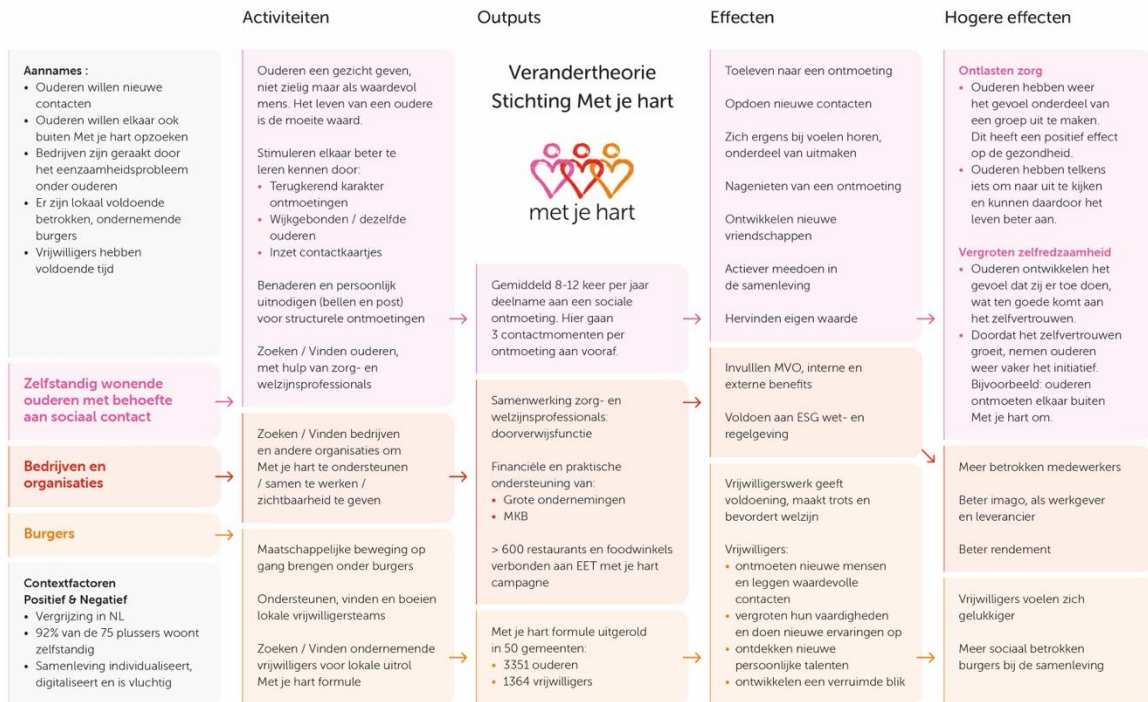
Hier kan Met je hart (preventief) iets aan doen!

Bron: Sociaal Cultureel Planbureau en Rijksoverheid.nl



Theory of change

Impactclaim: Doorbreken van eenzaamheid van zelfstandig wonende 'stille' ouderen en de aansluiting met de samenleving bevorderen.



Stichting Met je hart • www.metjehart.nl • info@metjehart • ©2024

Onze visie, missie en onze grootste droom

Onze visie

Stichting Met je hart gelooft in de kracht van verbinding en ontmoeting om eenzaamheid te doorbreken.

Onze missie

Voorkomen en doorbreken van de (toenemende) eenzaamheid van zelfstandig wonende ouderen. Wij zorgen ervoor dat deze ouderen elkaar keer op keer ontmoeten en geven hen weer het gevoel terug dat zij erbij horen.



Onze grootste droom en onze kernwaarden (BHAG-model):



Onze allergrootste droom is dat niemand meer eenzaam is. Dat iedereen in Nederland zó begaan is met de medemens, dat eenzaamheid niet meer bestaat. We realiseren ons dat we nog een lange weg te gaan hebben. Wij focussen ons op onze primaire doelgroep: zelfstandig wonende ouderen met eenzaamheidsgevoelens.

Kernwaarden

Met onze kernwaarden benadrukken we waar Met je hart voor staat. Het is de lat waarlangs we onze bedrijfsvoering en al onze keuzes continu toetsen. Groei zien wij graag terug in het aantal lokale teams. Persoonlijke groei bij onze vrijwilligers stimuleren wij met het aanbieden van inspiratiesessies en trainingen. Bij de werving van onze vrijwilligers en betaalde medewerkers zijn onze kernwaarden belangrijke selectiecriteria. Wij geloven in het stimuleren van persoonlijk ondernemerschap, aandacht voor elkaar en het benutten van persoonlijke talenten. Zo verduurzamen we onze groei met een team van vrijwilligers en overige betrokkenen waar we enorm trots op zijn!

Onze unieke aanpak

- De kracht van lokaal: door onze lokale aanpak vormen de ouderen en vrijwilligers een verbonden netwerk. Zij ontmoeten elkaar iedere maand om samen aan tafel te gaan. Daarnaast worden ook andere leuke activiteiten ondernomen die vaak niet meer vanzelfsprekend zijn. Denk hierbij aan een jeu de boules middag of aan een rondleiding.
- De ontmoetingen (in kleine groepen) vinden plaats in een sociale setting (vaak een leuk restaurant) en op unieke locaties.
- De ouderen komen uit dezelfde wijk/gemeente, zodat zij elkaar ook buiten de Met je hart ontmoetingen om, kunnen opzoeken.

Onze ervaring: wat werkt wel en wat werkt niet

We hebben in de eerste 10 jaar van ons bestaan veel ervaring opgedaan en weten inmiddels wat voor de ouderen wél werkt en wat juist niet.

Wat wél werkt:

- Terugkerende ontmoetingen met dezelfde ouderen
- Dezelfde woonomgeving, ouderen uit dezelfde buurt uitnodigen. Zodat zij elkaar makkelijk op kunnen zoeken buiten de ontmoetingen van Met je hart om.
- Kleine groepen, in een sociale setting. Ouderen leren elkaar echt kennen. Er is persoonlijke aandacht en er wordt gebouwd aan nieuwe vriendschappen. Ouderen hebben het gevoel dat ze erbij horen.
- Vaste vrijwilligers op een groepje ouderen, voor het vertrouwen en herkenbaarheid.
- Zorgen voor vervoer; ouderen die niet zelfstandig kunnen of durven komen, worden door vrijwilligers opgehaald en ook weer thuisgebracht. Zo helpen we de ouderen letterlijk de drempel over, zeker bij een eerste ontmoeting.
- Contactkaartjes, een klein handig hulpmiddeltje waarmee de ouderen hun contactgegevens uitwisselen met elkaar. Dat maakt het gemakkelijker om buiten de Met je hart ontmoetingen, elkaar op te zoeken.

Wat niet werkt:

- Alle ouderen zelfstandig naar een ontmoeting laten komen. Wanneer er mobiliteits- en/of mentale problemen zijn, zullen zij afhaken wanneer er geen oplossing geboden wordt. Daarom ontzorgt Met je hart met het regelen van vrijwillige chauffeurs.
- Eénmalige, grootschalige ontmoetingen. Leuk voor het moment, maar doorbreekt niet de eenzaamheid.
- Ouderen buiten de wijk/gemeente met elkaar verbinden. Zij kunnen elkaar niet makkelijk opzoeken, buiten de ontmoetingen van Met je hart om.
- Digitale ontmoetingen om te verbinden. In coronatijd was het een oplossing, maar elkaar live zien is veel effectiever.

Onze "eigenwijze" manier van werken

Zonder écht eigenwijs te zijn, is onze werkwijze op een aantal aspecten wel écht uniek.

- We hebben een groot netwerk van 1200 vrijwilligers, 90 ambassadeurs, zorgprofessionals, horeca en andere samenwerkingspartners.
- We hebben een landelijk herkenbare formule, inmiddels uitgerold in 47 gemeenten dankzij lokale zelfstandig werkende teams.
- We werken nauw samen met meer dan 500 horecazaken. We komen er maandelijks met de ouderen en ze zijn een fonds-wervende partner voor ons tijdens onze EET met je hart campagne.
- We hebben korte lijntjes met zorg- en welzijnspartners; zij hebben een belangrijke, signalerende functie voor ons.
- Het werk van Met je hart trekt vooral vrijwilligers aan die graag ondernemen en die een groot sociaal netwerk hebben.
- De ouderen worden gehaald en weer thuis gebracht door onze vrijwilligers, bij een etentje of activiteit.
- De ontmoetingen worden gratis aangeboden aan de ouderen. We bieden de ouderen de mogelijkheid om een vrijwillige bijdrage te doen als ze dat zelf willen
- We werken samen met andere goede doelen op het gebied van eenzaamheid, o.a. met Oma's soep, Resto van harte, Vier het leven, Gezond natuurwandelen en Alzheimer Nederland (Voetbal herinneringen).



Doelen en strategie

MJH heeft een forse groei-ambitie. Onze concrete doelen voor de komende jaren zijn:

- Burgers en bedrijven inspireren om in actie te komen tegen eenzaamheid. Als je je niet bewust bent van een maatschappelijk probleem, handel je er niet na. Hoe we dat doen, beschrijven wij hieronder.
- Groeien van de huidige 50 gemeenten naar 100 gemeenten in 2029. In de afgelopen jaren zijn wij met gemiddeld 6 gemeenten per jaar gegroeid. Zodra een lokaal Met je hart team start in een gemeente, kunnen wij de ouderen bereiken en hen uitnodigen voor betekenisvolle ontmoetingen.
- Groeien van de huidige 26.000 ontmoetingen per jaar naar 56.000 per jaar in 2029.
- Groeien van onze huidige 1364 vrijwilligers naar 2400 vrijwilligers in 2029. Hoe meer vrijwilligers zich verbinden aan Met je hart, hoe meer ouderen wij kunnen uitnodigen voor betekenisvolle ontmoetingen. We spreken over kernteamvrijwilligers (ongeveer 4 per gemeente) die de organisatie lokaal op zich nemen, gesteund door een vaste pool van vrijwilligers zoals bijvoorbeeld stamtafelvrijwilligers en een flexibele pool van vrijwilligers (af en toe chauffeur of begeleider). Om te kunnen starten in een gemeente is een kernteam het minimale vereiste, waarbij de functies van Teamcoördinator, coördinator Ouderen en coördinator Ontmoetingen ingevuld dienen te zijn. Met je hart werft proactief haar vrijwilligers via mond-tot-mond en door vergroten zichtbaarheid (zie strategie).
- Groeien naar een vanzelfsprekende expertrol voor media en decisionmakers (o.a. in de gezondheidszorg en politiek).
- Krachten bundelen met partijen die ook als doel hebben de eenzaamheid onder ouderen te doorbreken. Eventueel uitbreiden met nieuwe formats.
- Professionalisering van de interne organisatie. Implementatie van het integriteits- en privacy beleid en een goedwerkend CRM systeem zijn hier voorbeelden van.

De strategie waarlangs we deze doelen willen bereiken:

We verhogen het **bewustzijn over eenzaamheid** en de zichtbaarheid van Met je hart door:

- **Campagnes.** Dit zijn publiekscampagnes om aandacht te vragen voor het eenzaamheidsvraagstuk onder ouderen. Zo is er in 2022 de 'Ik verveel me dood'-campagne gelanceerd en in 2023 de 'Zomer vier je samen'-campagne. Deze campagnes zijn zowel online als offline. Te allen tijde wordt getracht de pers erop aan te laten haken. Hoe meer zichtbaarheid, hoe meer mensen zich bewust zijn en in actie kunnen komen. Het streven is om jaarlijks een campagne uit te rollen.

- **PR, voorlichting.** We geven lezingen op meerdere plekken in het land. Denk hierbij aan het Eenzaamheidscongres van Zorg+Welzijn, het Rotary Festival, bij bedrijven en op beurzen/events waar potentiële vrijwilligers en donateurs te vinden zijn.
- **Meer zichtbaarheid in de media.** Naast de zichtbaarheid die de pers ons geeft naar aanleiding van een campagne, laten wij ons graag interviewen door magazines en tv programma's. Dit kunnen zowel regionale als landelijke uitingen zijn. Daarnaast adverteren wij gericht in gebieden waar wij nieuwe vrijwilligersteams willen werven.

Onze baten stijgen naar 2,5 miljoen in 2029 door groei naar meer gemeenten, extra focus op **fondsenwerving** én door te kiezen voor nieuwe, aanvullende manieren van fondsenwerving. We zetten (verder) in op:

- Individuen: het aantal structurele donateurs uitbreiden, een vrienden-van-concept ontwikkelen en het aantrekken van nieuwe major donors. Hiervoor maken wij gebruik van ons bestaande netwerk en het inrichten van een goede customer journey waarbij nadruk komt te liggen op informeren en waarderen. Daarnaast nalaten aan Met je hart onder de aandacht brengen en faciliteren, onze EET met je hart campagne verder doorontwikkelen, nieuwe fondsenwervende events uitrollen en Kom-in-acties bedenken.
- Bedrijven; sponsoring, nieuwe (langdurige) partnerships aangaan en de huidige partnerships uitbouwen.
- Lokale overheden: lokale teams faciliteren om subsidies te verkrijgen.

Vrijwilligersmanagement is ons derde focuspunt. We richten ons op de trends die we nu en in de toekomst zien in vrijwilligerswerk en sluiten daar onze werving, ons vrijwilligersmanagement en onze processen op aan. Denk hierbij aan flexibiliteit in uren, een ruim aanbod van manieren om het verschil te maken en nieuwe mensen ontmoeten. Oftewel: we sluiten aan bij wat vrijwilligers willen doen en waar ze behoefte aan hebben in plaats van wat wij nodig hebben. We investeren tevens in een fijne, gezellige, open cultuur waar veel ruimte is voor eigen inbreng en ondernemerschap.

Om bovenstaande doelen te bereiken optimaliseren we continu ons **fundament**:

- Structureel voldoende financiële middelen op zowel landelijk als lokaal niveau.
- Voldoende capaciteit en de juiste kwaliteit in het landelijk team.
- Voldoende aanwas van nieuwe vrijwilligers.

Realisatie van de doelen: activiteiten in projectvorm

Het bestuur van Met je hart wil een actieve rol vervullen bij diverse onderwerpen binnen de stichting. Er wordt een bijdrage geleverd in de vorm van expertise, netwerk en daadkracht. Om dit te formaliseren en structureren is er voor gekozen om te gaan werken met projectgroepen, heartbeats genaamd. Deze keuze is in november 2020 genomen en tijdens een brainstormsessie geïntroduceerd bij alle bestuursleden en bureaumedewerkers. Vervolgens is deze in het bestuursoverleg bekrachtigd.

Doel

Door het bestuur en het landelijk kantoor via heartbeats samen te laten werken, zal er beter en sneller voortgang gemaakt worden op de diverse dossiers. Op deze wijze ontstaat er een optimale communicatie die de kwaliteit en snelheid van handelen tussen bestuur en landelijk kantoor(en daarmee de organisatie) verbetert. Tevens ondersteunt deze werkwijze het toezicht van het bestuur op de activiteiten van het landelijk bureau.

Welke heartbeats zijn er?

Anno 2024 werken wij met de volgende indeling:

1. Fondsenwerving
2. Vrijwilligersmanagement
3. Financiën
4. HR, Arbo & Legal
5. Procesoptimalisatie

Marketing en Communicatie loopt als een rode draad door alle heartbeats heen en worden erbij gevraagd als de onderwerpen op de agenda daartoe aanleiding geven.

Frequentie

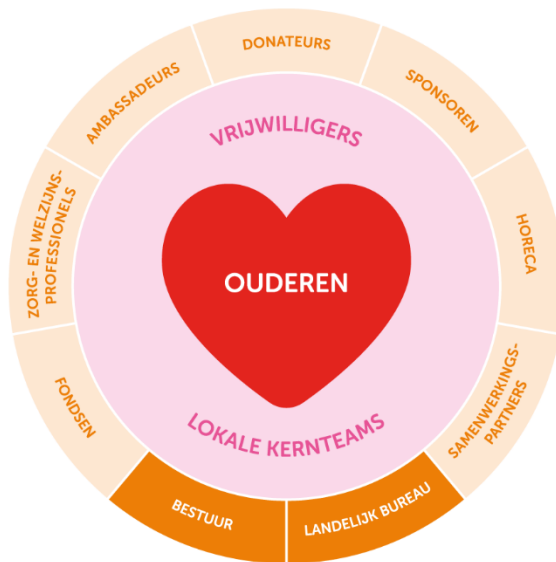
Iedere heartbeat kent zijn eigen overlegfrequentie. Hieronder staat de frequentie weergegeven. De data worden door de owner aan het begin van een nieuw kalenderjaar met het heartbeat team afgestemd en vastgelegd.

Heartbeat	Frequentie
Fondsenwerving	8 keer per jaar
Vrijwilligersmanagement	1 keer per kwartaal
Financiën	-Medio januari (afronding vorig jaar, start nieuwe jaar) -Medio maart (i.v.m. opmaak jaarcijfers) -Medio oktober/november (begroting voor komend jaar). Mocht er aanleiding zijn, dan wordt een tussentijds overleg ingepland.
HR & Legal	1 keer per half jaar, medio april en oktober Mocht er aanleiding zijn, dan wordt een tussentijds overleg ingepland.
Proces optimalisatie	1 keer per kwartaal

Governance & organisatiestructuur

Organisatiestructuur

In onderstaande afbeelding zijn alle **betrokkenen** van Met je hart weergegeven. Met in de kern onze ouderen, om wie het voor ons altijd draait.



Visuele weergave organisatie stichting Met je hart

Het landelijk bureau

Bij Met je hart werken 7 beroepskrachten (in totaal 5,2 FT), in de volgende taakgebieden:

- Directie
- Projectcoördinatie teams
- Communicatie en PR
- Marketing en beleid
- Fondsenwerving
- Relatiemanagement

Lokale teams

Onze 1364 vrijwilligers zijn in teams vertegenwoordigd in 50 gemeentes in Nederland). Op onze [website](#) staat vermeld welke gemeentes het betreft.

Ons bestuursmodel

Het two-tier bestuur van stichting Met je hart heeft een toezichthoudende rol en fungeert als klankbord voor de werknemers en vrijwilligers van de organisatie. De leden van het bestuur verrichten hun werkzaamheden onbezoldigd. De leden van het bestuur zijn:

- Oprichtster en algemeen bestuurslid: Babs van Geel
- Voorzitter: Sander Graft
- Penningmeester: Nienke Kronemeijer
- Secretaris: Paul van Alphen
- Algemeen bestuurslid: Paul Vermaat

Op onze website en in het jaarverslag 2023 is meer informatie over het bestuur leesbaar, waaronder achtergrond informatie over de bestuursleden en het bestuursreglement.



Financiën

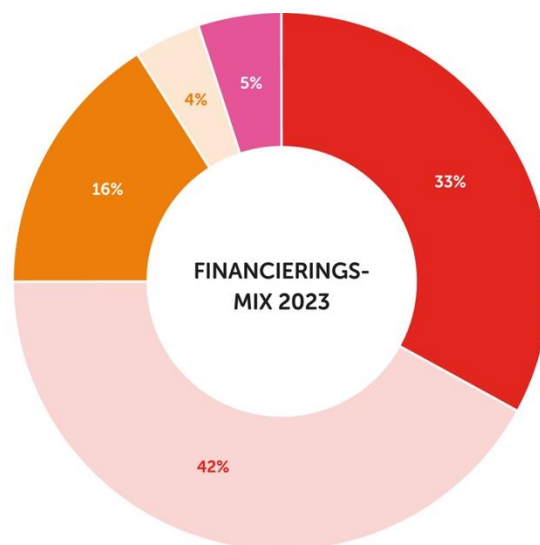
Inkomstenbronnen

Een belangrijk fundament om onze doelen te bereiken, is een gezonde financiële basis. We streven hiervoor naar een mix van financieringsbronnen. Onze eigen fondsenwervende campagne EET met je hart maakt hier een belangrijk onderdeel van uit. Gedurende 6 weken per jaar vragen meer dan 500 restaurants en foodwinkels in Nederland een Met je hart bijdrage van 1 euro bovenop de tafelrekening.

De overige inkomsten zijn afkomstig uit sponsoring, partnerships met het bedrijfsleven, vrijwillige bijdrage van deelnemende ouderen, donaties van particulieren, projectfinanciering door vermogensfondsen, geoormerkt werven via Vrienden Loterij en gemeentelijke subsidies.

Voor de komende jaren ligt de focus meer en meer op donaties van Major Donors en uit het bedrijfsleven en op ondersteuning vanuit de loterijen. Dit is een belangrijke reden voor het aantrekken van een relatiemanager. De focus komt minder te liggen op donaties vanuit vermogensfondsen.

De procentuele verdeling van de financieringsmix staat in onderstaande diagram aangegeven, gebaseerd op de gegevens van 2023



- 33% Baten van particulieren
- 42% Baten van bedrijven
- 16% Baten van andere organisaties zonder winststreven
- 4% Baten van loterijorganisaties
- 5% Baten van subsidies van overheden

Besteding van het vermogen

Met je hart wil volledig transparant zijn over de besteding van alle inkomsten. De besteding hebben wij conform RJ650 uitgesplitst naar:

- Directe uitgave voor de doelstelling (doelbesteding)

Wij spannen ons in om minimaal 75% van de inkomsten in te zetten voor de doelstelling. Dit bereiken wij door continue te toetsen of activiteiten bijdragen aan de missie en visie van Met je hart.

- Kosten van de werving

Zonder financiële steun van individuen, bedrijven, fondsen instellingen en overheden is het onmogelijk om onze doelstelling te realiseren. Het verkrijgen van die steun kost echter geld, denk hierbij aan de investering in geoormerkt werven of een kom-in-actie platform. Deze investeringen zijn noodzakelijk en draagt bij aan de groei en professionalisering van de organisatie. Wij hanteren de richtlijn dat deze jaarlijkse kosten niet hoger mogen zijn dan 15% van de inkomsten.

- Kosten voor beheer en administratie

Met je hart maakt ook kosten om de organisatie goed te laten functioneren, zoals kosten voor de administratie en ICT. Deze kosten proberen wij onder de 10% van de inkomsten te houden, zonder in te boeten op kwaliteit.

Naast een meerjarenbeleidsplan en meerjarenbegroting leggen wij verantwoording af door middel van een jaarverslaglegging, inclusief een risico analyse. Onze jaarverslaglegging is ingericht overeenkomstig RJ650 en wordt openbaar gemaakt via metjehart.nl en gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.

Financieel beheer

Met je hart kent één financiële administratie met overkoepelende dan wel team gebonden inkomsten en uitgaven. Het bestuur krijgt hiervan minimaal 6 keer per jaar een totaaloverzicht. De lokale teams ontvangen eens per twee maanden een financieel overzicht van hun eigen inkomsten en uitgaven.

De lokale teams zijn in beginsel zelf verantwoordelijk voor hun eigen inkomsten en uitgaven welke worden gemonitord door de landelijke coördinator Teams. De betalingen en de boekhouding is centraal geregeld. Zo worden de teams ontzorgd en is te allen tijde controle en toezicht op de inkomsten en uitgaven. De lokale teams hebben geen bevoegdheid om financiële transacties namens Met je hart te verrichten.

Wel zijn er richtlijnen opgesteld die de teams de vrijheid geven om hun inkomsten naar eigen inzicht te besteden aan de doelstelling van Met je hart.

Hierbij moet gedacht worden aan maximaal €20,- per deelnemer per ontmoeting. Een hoger bedrag is bij uitzondering mogelijk na overleg met het landelijk bureau.

Voor bevoegdheden rondom het doen van betalingen verwijzen wij naar het document 'Autorisatie betalingen'.

Het vermogen van Met je hart staat gestald bij één grootbank. Gedeeltelijk op een lopende rekening en gedeeltelijk op een spaarrekening. Er wordt niet belegd in aandelen, vreemde valuta, crypto's of andere soort zaken. Het vermogen is direct opeisbaar. Een beleggingsbeleid wordt medio 2024 door het bestuur opgesteld en geaccordeerd.



Communicatie met belanghebbenden

Wij vinden het belangrijk om onze belanghebbenden op de hoogte te houden van onze activiteiten en om hen te betrekken bij onze missie. Dat doen wij onder andere door nieuwsberichten te publiceren op onze website, berichten te delen over onze activiteiten op verschillende social mediakanalen, een uitgebreid jaarverslag en door 6 keer per jaar een nieuwsbrief te sturen. Daarnaast organiseren we evenementen en bijeenkomsten en hebben we zo veel mogelijk persoonlijk contact met onze belanghebbenden.

Hieronder beschrijven wij ons communicatiebeleid gericht op de verschillende belanghebbenden van onze stichting

Ouderen

Wij hechten veel waarde aan de mening van de ouderen die wij helpen. We willen graag dat zij zich gehoord en gesteund voelen. Doordat de stichting werkt met lokale vrijwilligersteams en vaste vrijwilligers aan stamtafels, is het persoonlijk contact met de ouderen geoptimaliseerd. Door het regelmatige een op een contact tussen vrijwilligers en ouderen ontstaan er vriendschappelijke relaties. Zo weten wij wat hun wensen en behoeften zijn waarop eventueel activiteiten afgestemd kunnen worden.

Ouderen worden voor de ontmoetingen van Met je hart altijd persoonlijk telefonisch uitgenodigd. Daarnaast ontvangen zij een persoonlijke uitnodiging met alle informatie over de aanstaande ontmoeting waaronder het tijdstip dat zij opgehaald worden. De vrijwillige chauffeur bevestigt een dag voor de ontmoeting nogmaals het tijdstip door telefonisch contact op te nemen.

Minimaal 1 keer per 5 jaar voeren wij een impactmeting uit onder onze ouderen. Wij worden hierin begeleid door een extern bureau. Zo monitoren wij onder andere of wij nog steeds de juiste doelgroep bereiken en of onze aanpak bijdraagt aan het doorbreken van eenzaamheid. Deze impactmeting helpt bij het verstrekken van objectieve informatie, het begrijpen van behoeften, het vergroten van transparantie, het stimuleren van feedback en het versterken van betrokkenheid. Door deze elementen te integreren in de communicatie richting *alle* belanghebbenden, kunnen wij de effectiviteit van onze communicatie verbeteren en een positieve relatie opbouwen.

Vrijwilligers en medewerkers

Onze vrijwilligers en medewerkers zijn van onschatbare waarde voor onze stichting. We vinden het dan ook belangrijk om regelmatig met hen te communiceren en hen te betrekken bij onze activiteiten. Zowel lokaal als landelijk worden vrijwilligersbijeenkomsten georganiseerd. Landelijk organiseren we bijvoorbeeld een jaarlijkse inspiratiebijeenkomst en Met je hart cafés waarin we de vrijwilligers en medewerkers op de hoogte houden van de ontwikkelingen binnen de stichting en waarin zij ideeën kunnen inbrengen.

Eén keer per jaar houden wij een **VrijwilligersTevredenheidsOnderzoek** onder de kernteamvrijwilligers, om te horen wat goed gaat en wat voor verbetering vatbaar is. Daarnaast is er iedere 5 weken online een coördinatorenoverleg, specifiek voor de teamcoördinatoren van Met je hart. Tijdens deze overleggen worden de teamcoördinatoren op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen, kunnen zij ideeën inbrengen en is er ruimte om elkaar te inspireren. De teamcoördinatoren zijn de linking-pin tussen de lokale vrijwilligers en het landelijk bureau.

Via ons intern communicatieplatform kunnen wij snel en efficiënt met elkaar communiceren en kunnen vrijwilligers elkaar benaderen, inspireren of vragen stellen. Op dit platform deelt het landelijk bureau ook alle relevante informatie over onze stichting op het gebied van bijvoorbeeld Fondsenwerving, Financiën, werven van vrijwilligers, communicatie et cetera.

Naast de algemene nieuwsbrief, die we 6 keer per jaar naar al onze contacten sturen, sturen we twee keer per jaar een vrijwilligersnieuwsbrief naar onze vrijwilligers

Ambassadeurs

Onze ambassadeurs zijn burgemeesters en bekende Nederlanders die ons werk ondersteunen en promoten. We vinden het belangrijk om hen goed op de hoogte te houden van onze activiteiten en hen te betrekken bij onze missie. Dit doen we bijvoorbeeld door hen uit te nodigen voor onze evenementen en door hen via een nieuwsbrief regelmatig te informeren over onze projecten en resultaten. Alle burgemeesters ontvangen het sociaal jaarverslag.

Horeca en zorg

Een nauwe samenwerking met horeca en zorginstellingen is voor ons van groot belang. Vrijwilligers hebben lokaal persoonlijk contact met deze partners. Daarnaast houden wij hen op de hoogte van onze activiteiten en resultaten via onze nieuwsbrief, social media en website.

Specifiek voor de zorg- en welzijnsprofessionals zijn er brochures ontwikkeld omdat zij de doorverwijzers zijn van ouderen. Hiermee kunnen ze het gesprek aangaan over de activiteiten van onze stichting en een informatieflyer achterlaten bij de ouderen.

Zakelijke sponsors en particuliere donateurs

Sponsors en donateurs zijn van onschatbare waarde voor onze stichting. Met hun steun kunnen we onze missie bereiken. We houden hen op de hoogte van onze activiteiten en resultaten door hen regelmatig te informeren via onze nieuwsbrief en sociale mediakanalen. Ook organiseren we bijeenkomsten waarin we onze sponsors en donateurs bedanken en informeren over onze projecten. Speciaal voor de Major en Middle donors alsmede corporate bedrijven hebben we een relatiemanager aangesteld om de contacten te onderhouden en duurzame relaties op te bouwen.

Omgaan met ideeën, opmerkingen en wensen

Wij staan open voor ideeën en suggesties om onze missie te bereiken. Belanghebbenden kunnen vrijwilligers en medewerkers persoonlijk via e-mail of telefoon benaderen. Ook is er een algemeen mailadres waar vragen, ideeën, opmerkingen en wensen naartoe gestuurd kunnen worden. Wij vinden het belangrijk om op ieder verzoek te reageren en streven ernaar dat zo snel mogelijk te doen (bij voorkeur binnen 48 uur) of te laten weten wanneer wij dat doen. Dit geldt ook voor verzoeken die we via onze social mediakanalen binnenkrijgen.



Risico's en maatregelen

Risico dat zich kan voordoen	Maatregel om risico te verkleinen
Tekort aan landelijke financiële middelen.	<ul style="list-style-type: none"> • Relatiemanager aangetrokken, gestart per 1-4-2023, daardoor structurele focus op fondsenwerving en relatiebeheer. • Opbouw continuïteitsreserve • Begroting bijsturen
Tekort aan lokale financiële middelen	<ul style="list-style-type: none"> • Extra ondersteuning voor aanvragen lokale subsidies. • Extra ondersteuning (vanuit optimalisatie vrijwilligersmanagement) op het benaderen van sponsors. • Opbouw continuïteitsreserve • Frequentie ontmoetingen verlagen
Tekort aan vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> • Actieve aandacht voor werving nieuwe vrijwilligers en behouden van bestaande vrijwilligers door: <ul style="list-style-type: none"> - Project vrijwilligersmanagement - Wervingscampagne • Frequentie ontmoetingen verlagen
Imagoschade als gevolg van een intern of extern incident. Denk bijvoorbeeld aan ontoelaatbaar gedrag van een vrijwilliger, ontoelaatbaar gedrag van een oudere, ongelukken, fraude, datalekken, negatieve berichten in de pers over ambassadeurs, samenwerkingspartijen etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Actueel integriteitsbeleid dat bij iedereen in de organisatie bekend is. • Extern vertrouwenspersoon. • Calamiteitenprocedure in geval van negatieve persberichten. • Procedure woordvoering dat bij iedereen in de organisatie bekend is (huisregels). • Actuele gedragscode en huisregels vrijwilligers, inclusief procedure woordvoering • Naleving en controle op AVG wetgeving. • Begeleiding van vrijwilligersteams door landelijke teamcoördinatoren.
Imagoschade als gevolg van oplichters aan de voordeur, die zich voordoen als iemand van Met je hart.	Procedure die bij alle vrijwilligers en alle ouderen bekend is, zodat de vrijwilligers zich kunnen identificeren. We faciliteren alle vrijwilligers en informeren de ouderen.
Rampen en epidemieën waardoor het onmogelijk is om onze primaire activiteiten (ouderen meenemen naar ontmoetingen) uit te voeren.	Op basis van onze ervaring in de corona-periode 2020/2021 ligt er een procedure klaar waarin staat beschreven hoe we met onze ouderen op alternatieve wijze contact kunnen onderhouden.

Borging en evaluatie van het beleidsplan

Het bestuur en het landelijk bureau werken nauw samen om de groei-ambitie zoals in dit beleidsplan beschreven, te realiseren. De directeur en medewerkers van het landelijk bureau voeren de plannen uit. Het bestuur heeft naast een samenwerkende ook een belangrijke toezichthoudende rol. Door deze structuur wordt de voortgang van de doelstellingen en de resultaten van de bedrijfsvoering nauwgezet gevolgd.

- Om de doelstellingen zoals genoemd in beleidsplan te realiseren, zijn er projectgroepen (onze zogenaamde heartbeats) geformeerd. In deze projectgroepen zijn zowel medewerkers van het landelijk bureau alsook bestuursleden vertegenwoordigd. In het hoofdstuk Realisatie van de doelen staat oa het doel, en de frequentie van de overleggen beschreven. Daarnaast staan de richtlijnen en teamsamenstelling in de governance Heartbeats beschreven.
- De statuten zijn onlangs aangepast aan de richtlijnen vanuit het CBF en zijn WBTR proof. Het bestuursreglement is een aanvullend document dat specifieke richtlijnen biedt voor het handelen van het bestuur binnen de grenzen van de statuten. Beide documenten zijn cruciaal voor het goed functioneren van een organisatie en moeten nauwkeurig worden gevolgd.
- Twee keer per jaar is er een gezamenlijke bijeenkomst voor de medewerkers van het landelijk bureau en bestuursleden. In dit overleg presenteert het landelijk bureau de voortgang van de doelstellingen en worden specifieke thema's verder uitgediept.
- Het bestuur vergadert min. 6x keer per jaar samen met de directeur van het landelijk bureau. De voortgang van de onderdelen van het beleidsplan wordt in deze vergaderingen besproken.
- Minimaal een keer per 5 jaar laten we de impact van ons werk meten door een extern bureau. De meest recente impactmeting vind je [hier](#). Bij het samenstellen van het jaarplan dienen de resultaten uit de impactmeting als input voor onder andere de activiteiten.
- Ons geïntegreerd jaarverslag geeft een goed beeld van de manier waarop wij (samen)werken om zoveel mogelijk impact te maken en geeft onze financiële verantwoording weer.

Het bestuur en het landelijk kantoor werken beiden volgens de PDCA-cyclus, waarbij 'beleid' en 'financiën' belangrijke onderdelen zijn. Deze cycli zijn op elkaar afgestemd en worden jaarlijks vastgelegd in de agenda's.

Strategische keuzes worden voor meerdere jaren gemaakt en vastgelegd in het meerjaren beleidsplan (5 jaar). Dit beleidsplan dient als uitgangspunt voor het opstellen van de jaarplannen.

Ieder jaarplan van Met je hart geeft overzicht van de activiteiten die desbetreffend jaar worden uitgevoerd. Deze worden bijgehouden en bijgestuurd via de PDCA-cyclus. Het jaarplan wordt ondersteund met een financiële jaarbegroting, welke de verwachte inkomsten en uitgaven in desbetreffend jaar weergeeft. De begroting versus realisatie wordt per kwartaal gemonitord. De tussentijdse inzichten geven input voor de ontwikkeling en mogelijke bijsturing voor het volgende jaar (bijsturing kaders – tactische keuzes en mogelijk strategische keuzes).

Het afleggen van externe verantwoording gebeurt door middel van het opstellen van een jaarverslag (wat is er bereikt, hoe is het uitgevoerd) en jaarrekening (balans, resultatenrekening, inclusief toelichting)

Jaarlijks wordt dezelfde planning gevolgd waarin het bestuur en de directie de verschillende onderdelen van het proces bespreken en deze in verband brengen met het strategisch meerjarenplan. Indien nodig kan de frequentie van de rapportage worden verhoogd, afhankelijk van de ontwikkelingen binnen de organisatie. Dit wordt in overleg tussen het bestuur en de directie vastgesteld voor het volgende jaar en indien nodig gedurende het lopende jaar.

Schematische weergave cycli bestuurlijke jaarplanning (accordering, monitoring en verantwoording)

