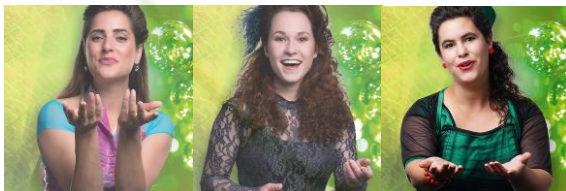


Projectplan 2019-2021

Stichting Diva Dichtbij



INHOUD

DIVA DICHTBIJ IN 2023	3
INLEIDING	4
DOELSTELLINGEN 2019-2021	5
Artistische doelstellingen	5
Voorwaardenscheppende doelstellingen	5
GROEI AANTAL OPTREDENS	6
Optredens naar doelgroep	6
Versterking relatie met zorgorganisaties.....	7
BORGING KWALITEIT OPTREDENS	8
Werving Diva's en Divo's	8
Opleiding nieuwe Diva's: van leerling via gezelschap tot meester	8
Training alle Diva's: borging van kwaliteit	8
Expertise delen	10
UITBREIDING EXTERN TRAININGSAANBOD	10
Ontwikkeling (klantgerichte) trainingen	10
Prijsverhoging in 2019	10
Twee volwaardige trainers	11
NIEUWE DOELGROEPEN	12
ONDERZOEK	13
Uitvoering in 2019	13
ORGANISATIESTRUCTUUR	14
Overstap op nieuw CRM-systeem	14
Beschikbaarheidsagenda	14
Vastleggen taken en processen	14
Kantoorruimte	14
EXTERNE COMMUNICATIE	15
Bredere bekendheid	15
Huisstijl en website	15
Comité van aanbeveling	15
Presentaties: breder aanbod	15
Actieve presentatie.....	16
OPTIMALISERING FINANCIËLE BASIS	17
Aandeel van vermogensfondsen, sponsors en donateurs	17
Financiering vanaf 2021	17
Financiering andere doelgroepen.....	17
Fondsenwerving buiten vermogensfondsen	17
ANBI-status en transparantie	19

Onze ambitie

DIVA DICHTBIJ IN 2023

Over vijf jaar, in 2023, willen wij een gevestigde organisatie zijn en een autoriteit op het gebied van cultureel aanbod in de zorg. We verzorgen, net als nu, optredens in een intieme setting voor kwetsbare mensen. Dankzij onderzoek weten we nog meer over de werkzame aspecten van onze optredens en hoe we de effecten kunnen verlengen. En we zijn bekend bij iedereen die betrokken is bij de langdurige zorg in Nederland.

We treden niet meer vrijwel uitsluitend op voor ouderen, maar ook voor volwassenen, jeugdigen en wellicht kinderen. In verpleeghuizen, in andere zorginstellingen en bij mensen thuis. Ook treden we mogelijk op voor kwetsbare mensen buiten de zorg.

Onze trainingen zijn bekend en gewaardeerd. Dit zijn trainingen die zorgmedewerkers, mantelzorgers, vrijwilligers en amateurzangers concrete handvatten bieden voor beter contact en innerlijke afstemming met kwetsbare mensen en voor een betere en plezieriger taakuitvoering door gebruik van stem en muziek.

INLEIDING

Na een feestelijk tweede lustrumjaar in 2017 is Diva Dichtbij op volle kracht doorgegaan op de ingezette koers. Daarbij focussen we sterk op de kwaliteit van onze optredens en van onze Diva's en Divo's. Hoewel we geen actieve acquisitie doen, zien we het aantal aanvragen voor optredens nog steeds toenemen. Voor 2018 verwachten we een groei met ongeveer 15%. Behalve optredens bieden we ook trainingen. We werken aan de verdere ontwikkeling daarvan, met extra aandacht voor de opleiding van trainers en het vergroten van de bekendheid van ons trainingsaanbod.

De enorme groei van de afgelopen jaren was wel aanleiding om de aandacht ook naar binnen te richten. Zo liepen we tegen de grenzen van ons boekings- en administratiesysteem aan. Medio 2018 zijn we overgestapt op een nieuw systeem. Dit was een omvangrijk project, dat in de tweede helft van 2018 nog de nodige finetuning vereist. In de loop van 2018 bleek dat ook de organisatiestructuur aan een herziening toe was. Met het bestuur werken we aan een structurele oplossing en invulling.

In 2019 zijn we klaar om nieuwe plannen uit te voeren, gericht op een meer divers aanbod. Dat beschouwen we als essentieel om onze basis te versterken en daarmee onze bestaanszekerheid te verstevigen.

DE KERNWAARDEN VAN DIVA DICHTBIJ

- **Menselijk**
We zijn van waarde voor kwetsbare mensen door, voornamelijk via zang, contact te maken met de mens achter de zieke.
- **Verbindend**
We versterken het contact en de verbinding tussen kwetsbare mensen, zorgmedewerkers, familieleden en andere naasten.
- **Professioneel**
We zijn professioneel in alles wat we doen. De kwaliteit van ons aanbod is onderscheidend, zowel artistiek als intermenselijk.
- **Oprecht**
We erkennen de ander zoals hij is, zonder een oordeel te vormen. Oprecht liefdevol geven we aandacht aan iedere persoon. We staan voor authentiek contact en waardevolle interactie.

Onze ambitie

DOELSTELLINGEN 2019-2021

Bij het formuleren van doelstellingen voor de komende drie jaar hebben we eerder gestelde doelstellingen geactualiseerd en hebben we aangesloten bij onze ambitie voor 2023. Daarnaast waren dit onze uitgangspunten:

- Onze organisatie is kwetsbaar door de afhankelijkheid van één 'product'. De kwetsbaarheid is nog groter doordat onze 'verkoop' mede afhankelijk is van tijdelijke overheidsfinanciering.
- Er leven veel nieuwe ideeën, onder meer bij onze Diva's. Door deze uit te werken, kunnen we de binding van de Diva's met Diva Dichtbij als organisatie en met de kantoormedewerkers versterken.
- Voor vernieuwende ideeën zijn vaak fondsen beschikbaar.
- We geven prioriteit aan projecten waarbij de Diva rechtstreeks in contact komt met individuele personen.
- Bij het trainingsaanbod richten we ons primair op professionals die werken met mensen uit onze doelgroepen.
- We onderscheiden artistieke en voorwaardenscheppende doelstellingen.

Artistieke doelstellingen

- groei aantal optredens
- borging kwaliteit
- uitbreiding trainingsaanbod, meer presentaties
- opleiding Diva's tot trainers
- verbreding naar nieuwe doelgroepen
- onderzoek naar verlenging positieve effecten

Voorwaardenscheppende doelstellingen

- opzetten en inrichten organisatiestructuur
- naamsbekendheid vergroten
- financiële basis optimaliseren

Flexibel mee omgaan

GROEI AANTAL OPTREDENS

Sinds de oprichting van Diva Dichtbij is het aantal aanvragen voor onze optredens elk jaar gegroeid, de laatste jaren groeiden we zelfs met 25 tot 30%. In 2018 verwachten we uit te komen op een groei van 13 tot 17%. Dat betekent dat we in 2018 meer dan 20.000 kwetsbare mensen bereiken. Doordat we onlangs twee nieuwe Diva's hebben opgeleid, kunnen we dit aan.

Waardigheid & Trots

De groei in 2018 is opnieuw mede te danken aan het programma Waardigheid & Trots. Zorglocaties zijn zich hierdoor meer bewust van het belang van welzijn voor hun bewoners en hebben dankzij het programma ook de financiële middelen om dit welzijn te verbeteren. Wij hebben gemerkt dat Waardigheid & Trots veel sluimerende ideeën tot wasdom en uitvoering heeft doen komen. De meerwaarde voor bewoners, maar ook voor de medewerkers in de zorg, wordt steeds breder erkend. Dit geeft ons het vertrouwen dat een vervolg op Waardigheid & Trots niet uit zal blijven. We bereiden een manifest voor om de noodzaak hiervan in politiek Den Haag nog eens te benadrukken.

We begroten de groei voor 2019 en 2020 voorzichtig op 10%. Als de groei meer dan 10% is, zullen we meer Diva's opleiden en de faciliteiten op kantoor uitbreiden.

In 2021 is het programma Waardigheid & Trots afgelopen. We verwachten dat er dan een vervolg is, maar voorzichtigheidshalve gaan we in dit plan uit van een stabilisering van de vraag vanaf 2021. We zorgen er steeds voor dat we flexibel in kunnen spelen op de feitelijke groei.

ONTWIKKELING AANTAL OPTREDENS

	2015	2016	2017	2018 <i>prognose</i>	2019 <i>schatting</i>	2020 <i>schatting</i>	2021 <i>schatting</i>
Aantal optredens	396	488	639	750	825	910	910
Aantal bereikte mensen	11880	14640	19170	22500	24750	27300	27300
Groei t.o.v. voorgaande jaar	26%	23%	31%	17%	10%	10%	0%

Optredens naar doelgroep

In 2018 zal ons 'publiek' voor bijna driekwart bestaan uit mensen met een vorm van dementie. Dat is iets meer dan in 2017. Het aantal locaties waar we uitsluitend zingen voor mensen met somatische klachten neemt af. Wel stijgt het aantal locaties waar we voor verschillende doelgroepen optreden. Op een middag doen we dan in een verpleeghuis bijvoorbeeld één huiskameroptreden voor mensen met somatische aandoeningen en twee voor mensen met dementie.

Bij psychiatrie verwachten we een lichte toename in het aantal optredens, zowel voor locaties met 100% psychiatrische patiënten als voor 'gemengde' locaties. We zien overigens steeds meer van deze gemengde locaties, verpleeghuizen waar afdelingen zijn met uitsluitend psychiatrische patiënten of waar op dementieafdelingen ook enkele mensen met psychiatrische aandoeningen wonen. Wij verwachten dat deze tendens zich verder door zal zetten.

Een relatief nieuwe doelgroep bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking. We worden met name benaderd om op te treden voor mensen met een ernstige meervoudige beperking (EMB) en voor ouderen waar dementie intreedt bovenop een verstandelijk beperking. De reacties op onze optredens voor deze subgroepen zijn zeer positief. Helaas is de prijs van onze optredens regelmatig een belemmering om ons te boeken.

OPTREDENS NAAR DOELGROEP

	2015	2016	2017	2018 <i>prognose</i>
Psychogeriatric	49,0%	55,1%	55,2%	57,3%
Psychogeriatric – Somatiek, combi	11,4%	15,2%	19,3%	23,2%
Somatiek	2,8%	3,7%	4,2%	1,3%
Psychiatrie	6,3%	4,7%	3,3%	3,0%
Psychiatrie – Psychogeriatric – Somatiek,combi	26,5%	19,7%	16,0%	13,9%
Verstandelijke beperking	0,3%	0,4%	1,3%	1,3%
Overig	3,8%	1,2%	0,8%	0,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Versterking relatie met zorgorganisaties

In 2018 hebben we een aanpak ontwikkeld om de relaties met de zorgorganisaties waar wij optreden te versterken. Voor elk segment (> 10 optredens per jaar; 4-10 optredens per jaar; 1-3 optredens per jaar) is een passende aanpak ontwikkeld. We bezoeken de grootste 'klanten' persoonlijk en brengen de wensen en behoeftes in kaart. Bij de grote en middelgrote klanten proberen we te komen tot partnerships. In zo'n partnership maken we afspraken voor meerdere jaren. Die maken het voor de klant financieel aantrekkelijker. Medio 2018 hebben we met drie zorgorganisaties zo'n partnership (Vivium Zorggroep, Pieter van Foreest en Carinova) en is een vierde partnership in de maak. Sinds 2018 hebben we ook een prijzenstaffel. Wie meer optredens boekt, krijgt een oplopende korting. Ook brengen we ons trainingsaanbod nadrukkelijker onder de aandacht.

Opleiding en trainingen

BORGING KWALITEIT OPTREDENS

In 2018 hadden wij nog twee kandidaat-Diva's beschikbaar uit de selectieronde van 2017. Zij zijn beiden opgeleid in 2018. Er is geen actieve werving voor nieuwe Diva's nodig in 2018. Waarschijnlijk zal dit vanaf 2019 wél nodig zijn. Als we, zoals we verwachten, met 10% groeien hebben we twee of drie extra Diva's nodig.

Werving Diva's en Divo's

Onze eerste wervingsronde in 2019 zal zich specifiek op mannen richten. We hebben nu 3 Divo's en 14 Diva's. In de verpleeghuizen wordt regelmatig specifiek om een man gevraagd. Daar kunnen wij niet altijd aan voldoen. Er is al een shortlist met kandidaten beschikbaar. We hopen daar 1 of 2 mannen uit te kunnen selecteren. Daarna zal, zodra we nieuwe Diva's nodig hebben, weer een 'normale' wervingsronde worden georganiseerd: kandidaten oproepen en selectiewerkshops organiseren. Kandidaten betalen voor deelname, zodat de workshops ongeveer kostendekkend zijn. Vanuit de workshops selecteren we vervolgens kandidaten voor audities. Daarna beslissen we wie we geschikt achten. Dan volgt nog een praktijkauditie. Dat wil zeggen dat de kandidaat meegaat naar een optreden en daar een deel zelf zingt. Zo kan de kandidaat beoordelen of het werk inderdaad iets voor hem of haar is en kunnen wij beoordelen of de kandidaat de brug kan slaan naar de kwetsbare mensen waar hij of zij voor moet gaan optreden. In de begroting gaan we ervan uit dat een dergelijke grote selectieronde in 2020 aan de orde zal zijn.

Opleiding nieuwe Diva's: van leerling via gezel tot meester

In de opleiding van nieuwe Diva's is de rol van gevorderde Diva's verder versterkt. Diva's-in-de-dop lopen tijdens hun opleiding met diverse Diva's mee en krijgen elke keer een specifiek thema mee om aan te werken. De Diva geeft daarop feedback. Daarbij blijkt dat elke Diva weer wat anders kijkt en daardoor eigen en steeds nieuwe accenten kan geven in de feedback. Daarmee wordt de opleiding persoonlijker en breder. De aanpak versterkt bovendien de relatie van bestaande Diva's met de organisatie. De rode draad wordt bewaakt door de artistiek leider. Na het afstuderen van een nieuwe Diva kan zij zelfstandig aan het werk. We noemen dit de fase van de gezel. Na drie tot vier jaar wordt het vak volledig beheerst en ontstaat meesterschap.

Voor Diva's in de gezellenfase gaan we door het jaar heen een basistrainingsdag aanbieden. In deze trainingsdagen komt de basis van het vak aan de orde. De Diva's krijgen hierdoor meer inzicht in het vak en kunnen hun optredens hierdoor verder verdiepen en verfijnen. We denken dat we in een cyclus van ongeveer drie jaar alles kunnen behandelen. Uiteraard zijn ook gevorderde Diva's, indien zij belangstelling hebben, welkom bij deze trainingen.

De afgelopen jaren organiseerden we eens in de twee jaar een trainingsdag psychiatrie. Dit maken we onderdeel van de basistrainingen. We verwachten dit in 2020 te doen. Op dit moment zijn er slechts drie Diva's die de training nog niet doorlopen hebben.

Training alle Diva's: borging van kwaliteit

In 2019 willen we de trainingen voor bestaande Diva's aanpassen. De training zal dan uit vier onderdelen bestaan.

- **Jaarlijks trainingsweekend**
Het jaarlijks trainingsweekend dat we nu al kennen, blijkt gewaardeerd te worden door onze Diva's. De trainingsweekenden voorzien ook in de behoefte van de Diva's om elkaar te ontmoeten en kennis en ervaringen uit te wisselen. We werken niet meer met één vaste trainer, maar met verschillende trainers voor specifieke thema's. Hiermee kunnen we onze kennis sterker uitbreiden en verdiepen. Tegelijk vergroten we de betrokkenheid van de Diva's, door hen invloed te geven op de te behandelen thema's.
- **Training on the job**
Iedere Diva krijgt eens per jaar een individuele training on the job. Dat wil zeggen dat er een trainer aanwezig is bij een regulier optreden, daar feedback op geeft en ter plaatse specifieke vaardigheden oefent met de Diva. Tot nu toe werd dit door een vaste trainer gedaan. Vanaf 2018 hebben de Diva's de keuze uit de trainers van het trainingsweekend.

- **Met elkaar meelopen**
Alle Diva's lopen één keer per jaar met elkaar mee voor onderlinge inspiratie. Voortaan laten we dit door de Diva's zelf organiseren. De meeloop-Diva is echt toeschouwer en declareert uitsluitend reiskosten. Als de belangstelling wederzijds is, kan men afspreken allebei een huiskamer te doen en bij elkaar te kijken. In dat geval wordt de gage gedeeld.
- **Nieuwe trainingen**
Bij uitbreiding van ons aanbod zullen we, indien nodig, specifieke trainingen ontwikkelen.

Expertise delen

UITBREIDING EXTERN TRAININGSAANBOD

In de loop van 2018 hebben wij onze workshops onder de loep genomen. We zijn tot de conclusie gekomen dat het woord workshop de lading onvoldoende dekt. Daarom zijn we overgestapt op de term training. In onze trainingen krijgen deelnemers handvatten waarmee zij in het dagelijks werk direct aan de slag kunnen. Op dit moment bieden we twee trainingen aan:

- **Beter contact**
In deze training ontdekken zorgmedewerkers hoe ze aandacht kunnen geven aan de mens ‘achter de zieke’ zónder dat het meer tijd kost. Deze inspirerende training heeft een positief effect op motivatie en werkplezier.
- **De kracht van klank**
Deze training gaat over de beïnvloeding van de sfeer via geluiden, muziek en stemgebruik. De deelnemers leren onder meer wat kalmerend of juist activerend werkt en hoe ze muziek gericht in kunnen zetten.

We bieden beide trainingen ‘los’ en als serie aan. De trainingen worden gegeven door een trainer mét een Diva. De Diva laat de deelnemers ervaren wat het met je doet als je individueel wordt toegezongen. Ook deelt de Diva praktijkervaringen. Tegelijkertijd biedt het de Diva’s de mogelijkheid ervaring op te doen in een trainingssetting, een vorm van training-on-the-job. Het meegaan met trainingen maakt dan ook deel uit van het train-de-trainer traject waarin 5 gevorderde Diva’s worden opgeleid tot trainer. Door deze 5 gevorderde Diva’s met trainerscapaciteiten op te leiden tot trainer wordt ervoor gezorgd dat de verwachte stijging in de vraag naar trainingen bijgebeend kan worden. Naast het bijwonen van trainingen omvat dit traject een jaarlijkse gezamenlijke trainingsdag. In de trainer-in-de-dop fase lopen de Diva’s daarbij mee met een training waarbij zij ook zelf oefeningen uitvoeren.

Ontwikkeling (klantgerichte) trainingen

Ondertussen werken we ook verder aan de ontwikkeling van de bestaande trainingen en voegen we nieuwe elementen toe wanneer een klant daarom vraagt en het binnen onze competenties valt. Zo verzorgen we in het najaar van 2018 een serie trainingen waarbij we starten met de training ‘Beter contact’ en in een vervolgtraining specifiek ingaan op de invulling van dagelijks tien minuten individuele aandacht voor elke cliënt. Dit doen we op verzoek van de zorginstelling die de training boekte. Op deze manier ontwikkelen we al doende ons trainingsaanbod steeds verder. Wij blijven deze werkwijze hanteren in de jaren 2019-2021.

TRAININGEN

2016	14
2017	25
2018 <i>prognose</i>	30
2019 <i>schatting</i>	50
2020 <i>schatting</i>	70
2021 <i>schatting</i>	90

Prijsverhoging in 2019

In 2018 werkten we met een kennismakingstarief van € 950 exclusief reiskosten voor een training van drie uur met twee trainers. Vanaf 2019 verhogen we de prijs elk jaar met € 50, net zo lang tot we een commercieel tarief bereiken voor dit type trainingen. Op termijn moeten de opbrengsten voldoende zijn voor de financiering van de noodzakelijke ontwikkeling van trainingen en trainers. Als de trainingen winst opleveren, laten we die ten goede komen aan optredens.

Twee volwaardige trainers

Na het aantrekken van een nieuwe trainer beschikken we nu over twee volwaardige trainers. De nieuwe trainer is specifiek aangetrokken voor de externe trainingen. Ze heeft tevens de kwaliteiten om de trainerscompetenties van gevorderde Diva's te ontwikkelen. De beide trainers ontwikkelen samen ons trainingsaanbod verder, op basis van de vragen die op ons afkomen. Dit vergt een extra voorbereiding (investering) op het moment dat zich een nieuwe vraag aandient. Daarnaast blijven de trainers ook zelf trainingen volgen, om zich te verdiepen in de onderwerpen waar vraag naar is. Dit is mede mogelijk door samen te werken met andere aanbieders van trainingen. Zo verzorgen we al meerdere jaren workshops bij de congressen van StudieArena. Hierbij hebben we zelf de gelegenheid andere workshops en plenaire sessies bij te wonen. Dergelijke samenwerkingsvormen willen we uitbreiden.

Verbreiding aanbod

NIEUWE DOELGROEPEN

Vanaf 2019 willen wij ons aanbod verbreden. We geven Diva's die met creatieve ideeën komen graag de kans om een grote rol te spelen bij de uitwerking ervan. Diva Dichtbij ontwikkelt hiermee een breder artistiek aanbod, dat stevig geborgd is bij de betrokken Diva's. De verbreding van ons aanbod zal onze kwetsbaarheid als organisatie verminderen. De invulling van de verbreding is gebaseerd op ideeën van onze Diva's, een teken van grote betrokkenheid en inzet om Diva Dichtbij verder te ontwikkelen.

Arabisch repertoire

Wij komen steeds meer mensen met een Arabische achtergrond tegen in de zorginstellingen waar we optreden. En we voelen de behoefte iets te kunnen zingen uit hun cultuur in hun taal. Dat blijkt echter veel complexer dan zingen in bijvoorbeeld het Frans, Spaans, Indonesisch, Surinaams of Russisch. De Arabische muziek kent andere toonladders en bijvoorbeeld ook kwarttonen. Daarnaast is het schrift anders, wat lezen (en uitspreken) in eerste instantie onmogelijk maakt. Bovendien zijn er grote verschillen tussen onze cultuur en de Arabische cultuur. Bij twee Diva's leefde al langer het idee om hier aandacht aan te besteden. Eén van hen volgde zelfs in Turkije een masterclass met Turkse en Koerdische muziek. Toen er in het voorjaar van 2018 een optreden geboekt werd waarin één huiskamer volledig Islamitisch was, werd duidelijk dat we hier een apart project voor wilden inrichten. Direct kwam de gedachte op om hierbij ook statushouders te betrekken en optredens in AZC's te gaan doen. Voor ons is dit ook een manier om een steentje bij te dragen aan de integratie van asielzoekers en statushouders en hen de kans te bieden hun culturele waarden met ons te delen. Op termijn hopen wij een Arabische Diva aan te kunnen nemen. Inmiddels hebben we een projectplan ontwikkeld, dat separaat beschikbaar is.

Optredens in ziekenhuizen

In 2018 traden we een keer op bij de afdeling geriatrie van Het Spaarne Gasthuis. Na afloop had de Diva wat tijd over. Spontaan ontstond het idee om ook op te treden op de afdeling chirurgie. De reacties hierop waren zeer enthousiast. Vrij snel kwam er een aanvraag voor een 'echt' optreden. Daar gingen wij natuurlijk graag op in. Optredens in ziekenhuizen sluiten naadloos aan bij onze kernwaarden. De komende periode verkennen we hoe groot de belangstelling bij ziekenhuizen is. Afhankelijk van de uitkomsten ontwikkelen we dan een afzonderlijk projectplan.

Optredens voor ernstig zieke kinderen

Eén van onze Diva's heeft ervaren hoe waardevol een intiem optreden kan zijn toen haar eigen dochttertje levensbedreigend ziek werd. Sindsdien is bij haar het idee gegroeid dat ze zelf voor ernstig zieke kinderen wil zingen. En gebleken is dat meerdere Diva's affiniteit hebben met deze doelgroep. De komende periode gaan we het idee verder verkennen en in de praktijk uitproberen. Als het aanslaat, volgt een project met aandacht voor repertoire en kostuum, en vooral ook voor het contact met zieke kinderen en de impact die dit op de zangers kan hebben.

Andere ideeën

Er zijn nog diverse andere ideeën die we op kortere of langere termijn tot uitvoering willen brengen. Sommigen daarvan zijn veelomvattend, maar er zijn ook wat kleine ideeën die we relatief eenvoudig kunnen uitwerken.

Verlenging effecten

ONDERZOEK

Uit twee eerdere onderzoeken die we uit lieten voeren, is duidelijk naar voren gekomen welke positieve effecten onze optredens hebben op het welbevinden. We zijn al langere tijd van plan om vervolgonderzoek te (laten) doen naar de mogelijkheden om die positieve effecten te verlengen. In 2018 spraken we hierover met verschillende partijen, zoals ArteZ en Movisie, die zo'n onderzoek zouden kunnen uitvoeren. Helaas kon ons onderzoek nog niet ingepast worden.

Uitvoering in 2019

We zijn nu opnieuw op zoek naar een geschikte onderzoekspartner voor onze vraag rond de verlenging van de effecten van onze optredens. We hebben daarvoor een aantal contacten gelegd en zullen gesprekken voeren in het najaar. Een andere mogelijkheid is om Movisie te vragen een onderzoek te doen naar de werkzame aspecten van onze optredens. Dat is een onderzoeksvraag waar zij ervaring mee hebben, bijvoorbeeld bij Het Danspaleis. Als we hiervoor kiezen, moeten we zorgen voor financiering van het onderzoek. We willen in het najaar van 2018 een keuze maken, zodat er in 2019 een onderzoek kan plaatsvinden.

Opzetten en inrichten

ORGANISATIESTRUCTUUR

In 2018 zijn we gestart met een structurele professionalisering van onze kantoorautomatisering. Inmiddels loopt ons e-mailverkeer via G suite van Google. Dit is hiermee betrouwbaarder en veiliger geworden. Een volgende stap is om ook de opslag van bestanden via G suite te laten verlopen. Hiermee verbeteren we de toegankelijkheid en de back-upmogelijkheden.

Overstap op nieuw CRM-systeem

Omdat wij tegen de grenzen aanliepen van ons CRM-systeem, zijn wij medio 2018 overgestapt op Salesforce. In dit systeem registreren we de boekingen en bewaken we de processtappen van 'belangstelling' tot en met 'evaluatie'. In de tweede helft van 2018 en in 2019 zetten we stappen om het boekingsproces verder te automatiseren via Salesforce. In 2019 reserveren wij een bedrag om deze aanpassingen te kunnen uitvoeren. Salesforce is tevens geschikt om onze fondsenwervende activiteiten en resultaten in bij te houden en te volgen.

Beschikbaarheidsagenda

We willen de communicatie met de Diva's rond het boekingsproces digitaliseren. De registratie van hun beschikbaarheid is op dit moment namelijk te tijdrovend. In 2019 onderzoeken we hoe we dit knelpunt op kunnen lossen. Voorkeur gaat uit om dit in te passen in ons CRM systeem of in G-suite.

ICT

Ontwikkeling en beheer van het computersysteem en netwerk wordt gedaan door een vrijwilliger. Deze heeft aangegeven hier mee te willen stoppen begin 2019. Wij zijn bezig om de systemen 'overdraagbaar' te maken. De omschakeling naar G suite maakt hier onderdeel van uit. Onderzoek naar vervanging op vrijwillige basis of door sponsoring van IT-bedrijven heeft tot op heden geen resultaat gehad. In 2019 hebben wij geld gereserveerd om deze werkzaamheden in te kunnen kopen.

Vastleggen taken en processen

De taken van de directie zijn medio 2018 voorlopig verdeeld over drie personen. Ze zijn verantwoordelijk voor respectievelijk artistiek beleid, management en financieel beleid. We willen dit, en de taakverdeling in het algemeen, evalueren. We leggen daarbij de werkprocessen vast en we maken functieomschrijvingen met de verantwoordelijkheden van onze medewerkers. Onder verantwoordelijkheid van het bestuur beoordelen we in de loop van 2019 hoe we onze organisatie voor een langere termijn willen inrichten.

Kantoorruimte

Sinds 2017 is ons kantoor gevestigd in een bedrijfsverzamel pand, waar wij de beschikking hebben over één ruimte. In de praktijk is het soms erg krap en is er geluidsoverlast als verschillende mensen tegelijk aan het telefoneren zijn. Ook voor overleg zou het erg prettig zijn om een tweede ruimte tot onze beschikking te hebben. Binnen het pand waarin wij huren bestaat één aanpalende ruimte die daarvoor geschikt zou zijn. Op dit moment is deze ruimte verhuurd, maar mocht deze vrij komen dan zouden wij de ruimte erbij willen huren. In de begroting gaan wij ervanuit dat we deze ruimte met ingang van januari 2019 kunnen huren, zodat mocht de kans zich voordoen wij de ruimte ook daadwerkelijk kunnen betrekken.

Vernieuwing en intensivering

EXTERNE COMMUNICATIE

Parallel aan de groei sinds de oprichting van Diva Dichtbij, is onze bekendheid toegenomen. De bekendheid bij onze traditionele doelgroep verpleeghuizen is zeer groot. En ons imago bij deze doelgroep sluit goed aan op de gewenste positionering en bij onze kernwaarden. Bij andere zorgorganisaties en bij het grote publiek ligt dat totaal anders. Waar bijna heel Nederland bijvoorbeeld de Cliniclowns kent, weten relatief weinig mensen van het bestaan en de impact van Diva Dichtbij.

Bredere bekendheid

De relatieve onbekendheid zal ons belemmeren bij het realiseren van onze ambities. Ook op middellange en lange termijn willen we onze impact vergroten door zo veel mogelijk mensen te bereiken waarvoor we van betekenis kunnen zijn. En niet alleen door meer optredens bij verpleeghuizen. Maar ook bijvoorbeeld met optredens voor mensen in ziekenhuizen, bij andere zorgorganisaties en bij mensen thuis. Daarnaast willen we onze kennis en ervaring over het leggen en onderhouden van 'contact van mens tot mens' maximaal delen met mensen die direct of indirect betrokken zijn bij zorg, met name door trainingen te geven aan zorgmedewerkers en mantelzorgers. Brede bekendheid en betrokkenheid zijn niet alleen van belang voor onze groei en om nog meer van betekenis te kunnen zijn. Brede bekendheid en betrokkenheid zijn ook noodzakelijk om mensen en organisaties aan ons te binden: vrijwilligers, donateurs, sponsors en fondsen.

Huisstijl en website

Om onze bekendheid te vergroten en te verbreden, is het belangrijk dat we onze communicatie verder professionaliseren. In dit kader willen we in 2019:

- **Herziening huisstijl**
De keuze van het logo, kleurstellingen en dergelijke dateren van 2007. De huisstijl is niet meer van deze tijd. En de presentatie naar buiten past niet meer bij de huidige organisatie, de activiteiten en de betekenis voor de doelgroepen. Ons 'gezicht' presenteert onvoldoende de professionaliteit, de omvang en de ambities van de organisatie. Daarom willen we een nieuwe huisstijl laten ontwerpen en deze doorvoeren in al onze uitingen (social media, nieuwsbrief, strooifolder, ansichtkaarten, posters, briefpapier, draaiboeken, etc.).
- **Ontwikkeling nieuwe website**
Ook de website is verouderd, zowel het ontwerp als de technologie. Het content management is zeer arbeidsintensief en de mogelijkheden ervan zijn beperkt. Bovendien is integratie met ons nieuwe boekings- en administratiesysteem Salesforce slechts beperkt mogelijk. Een nieuwe, eigentijdse website die wel optimale integratiemogelijkheden biedt, zal onze efficiency belangrijk vergroten. Deze investering kunnen wij voor de helft betalen uit donaties. Voor andere helft zullen wij een beroep moeten doen op fondsen.

We willen deze professionaliseringsslag financieren vanuit eigen middelen.

Comité van aanbeveling

Wij nemen de samenstelling van het Comité van aanbeveling onder de loep: is er voldoende diversiteit, wie zou zich kunnen inzetten als ambassadeur? Daarnaast kijken wij of er mogelijkheden zijn om de betrokkenheid van de leden te vergroten.

Presentaties: breder aanbod

Regelmatig worden wij benaderd om presentaties te verzorgen, bijvoorbeeld op congressen, in zorginstellingen en bij serviceclubs. Wij hanteren daarbij altijd een gecombineerde aanpak: we combineren zang met een inhoudelijk verhaal. Tot voor kort gingen onze presentaties vooral over wat een optreden van Diva Dichtbij teweegbrengt en hoe dat werkt. Nu worden we steeds vaker ook voor andere thema's gevraagd, zoals bewustwording van de impact van dementie. Waar mogelijk geven wij gehoor aan deze verzoeken. Zo ontwikkelen we een steeds breder aanbod

Actieve presentatie

Vanaf 2020 willen we ons, met ons nieuwe gezicht, intensiever presenteren: actief uitdragen wie we zijn en wat we kunnen betekenen. De aanpak hiervoor moeten we nog ontwikkelen. Social media en live presentaties zullen wel de kern vormen van onze communicatie-inspanningen. Dit zijn belangrijke doelgroepen voor ons:

- zieke en/of kwetsbare mensen, hun familieleden en mantelzorgers
- zorgmedewerkers, zowel uitvoerend als leidinggevend (optredens en trainingen)
- algemeen publiek (potentiële boekers, donateurs en vrijwilligers)
- opleidingsinstituten in de zorg (met name trainingen)
- leveranciers/dienstverleners zorgsector (potentiële sponsors)
- fondsen

OPTIMALISERING FINANCIËLE BASIS

In 2015 werd slechts 2% van onze optredens volledig betaald door de zorglocaties die ons boekten, of door familielieden van bewoners. Twee jaar later, in 2017 was dit opgelopen tot 71%. En in 2018 kunnen waarschijnlijk 80% van de optredens realiseren zonder gebruik te maken van extra gelden van vermogensfondsen, donateurs of sponsors. Dat is een mijlpaal in ons streven om voor reguliere optredens minder afhankelijk van vermogensfondsen te worden. De ontwikkeling is vooral mogelijk geweest door het programma Waardigheid & Trots, waar we ook in 2019 en 2020 nog profijt van zullen hebben.

Aandeel van vermogensfondsen, sponsors en donateurs

Het aantal reguliere optredens dat (deels) gefinancierd werd met middelen van vermogensfondsen bedroeg 131 in 2017. In 2018 zal dat aantal waarschijnlijk rond de 90 uitkomen. Ook de gemiddelde eigen bijdrage van de zorglocaties voor deze optredens blijft stijgen. In 2017 was de gemiddelde eigen bijdrage van zorglocaties voor deze optredens € 384. In 2018 zal dit naar verwachting € 420 zijn. Het aantal optredens dat gefinancierd wordt door sponsors en particuliere donateurs stijgt dit jaar licht. Dankzij giften die we blijven ontvangen, zijn we in staat om in situaties waar het niet anders kan een optreden voor een lagere prijs en soms gratis aan te bieden.

Om onze groei in 2019 te financieren, vragen wij tijdelijk wat extra steun van vermogensfondsen. Het gaat in totaal om een bedrag van €6.000, dat bestemd is voor de uitrusting (geluidsbox, décorkar en kostuum) van nieuwe diva's. Ondertussen blijven we ernaar streven om voor onze reguliere optredens steeds minder afhankelijk te zijn van deze fondsen. Vanaf 2020 verwachten we dit extra steuntje in de rug niet meer nodig te hebben en blijft de behoefte aan steun beperkt tot een beperkt aantal optredens per jaar.

Strategische reserve

Het is belangrijk om een strategische reserve van circa 10% van de omzet te hebben om de continuïteit van Diva Dichtbij voor tenminste drie maanden te waarborgen. Door de groei moeten wij deze reserve ook dit jaar aanvullen. De verwachting is dat in 2019 er geen ruimte is om het strategisch reserve op niveau te brengen. Daarom gaan wij in 2018 deze reserve extra aanvullen uit het resultaat.

Financiering vanaf 2021

Vanaf 2021, wanneer Waardigheid & Trots eindigt, wordt onze financiering onzeker. Wel zien we het bewustzijn bij zowel politiek als zorginstellingen over de waarde van de optredens groeien. Dit kan helpen om voor langere duur tot afspraken te komen. In dat kader zijn we eveneens gestart met het werken aan een klantrelatie. Overigens hopen wij op een vervoliprogramma van de overheid. Dit lijkt ook aannemelijk, gezien het gegroeide draagvlak voor de effecten van culturele interventies op de positieve gezondheid.

Financiering andere doelgroepen

Er zijn twee doelgroepen waarbij extra steun van vermogensfondsen nog nodig zal blijven. Dat gaat om de psychiatrische zorg buiten verpleeghuizen en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking. In deze categorieën zijn geen middelen uit Waardigheid & Trots beschikbaar. De komende jaren willen we voor beide doelgroepen tien optredens mogelijk maken, tegen een eigen bijdrage van € 200. Voor het resterende bedrag van € 550 per optreden (€5.500 per doelgroep, € 11.000 in totaal) hopen we op bijdragen van vermogensfondsen.

Fondsenwerving buiten vermogensfondsen

De totale opbrengst van donaties, sponsoring en vrijwilligerswerk daalt naar verwachting in 2018 sterk en zal naar verwachting rond hetzelfde niveau als in 2016 uitkomen. Dit is verklaarbaar doordat we in 2017 ons tweede lustrum vierden met een benefiet dat extra inkomsten genereerde, een crowdfunding deden voor onze eerste cd's en er rond onze verhuizing en lustrum veel vrijwilligerswerk is gedaan.

	2016	2017	2018 <i>prognose</i>
particuliere donaties	€ 13.510	€ 12.651	€ 7.750
sponsors en serviceclubs	€ 6.578	€ 20.596	€ 10.300
vrijwilligerswerk	€ 11.629	€ 14.821	€ 12.180
Totaal	€ 31.717	€ 48.068	€ 30.230

We namen, begin 2017, een professionele fondsenwerver aan met de opzet deze inkomsten jaarlijks substantieel te doen stijgen. Dat dit in 2018 niet zal lukken is zeer spijtig. De medewerker fondsenwerving bleek uiteindelijk toch niet degene die dit voor elkaar kon krijgen. Op dit moment zijn we op zoek naar een nieuwe fondsenwerver in de hoop dat deze de gewenste toename in opbrengsten kan realiseren.

Om de giften van donateurs verder uit te bouwen hebben we verschillende ideeën die we vanaf 2019 gaan uitwerken:

- **Diva's en Divo's als ambassadeurs**
Er is grote betrokkenheid bij Diva's en Divo's. Zij kunnen onze beste ambassadeurs zijn. Tijdens onze jaarlijkse ontwikkelingsdag werden diverse ideeën uitgewisseld die in de toekomst kunnen worden uitgewerkt.
- **Vrienden van Diva Dichtbij**
Wij willen de band met bestaande grote particuliere donateurs en sponsors verstevigen door een structureel relatieprogramma voor deze groep te ontwikkelen. Zij worden Vriend van Diva Dichtbij en ontvangen bijvoorbeeld een speciale nieuwsbrief en een uitnodiging voor een speciale bijeenkomst.
- **Sparen voor een optreden**
Om de binding met donateurs die kleinere bedragen schenken te versterken, kunnen wij een spaarsysteem introduceren. Bijvoorbeeld 100 euro is een punt, bij 10 punten kan de donateur een optreden schenken aan een instelling naar eigen keuze.
- **Bedrijven en serviceclubs**
De giften van serviceclubs blijven in 2018 ongeveer gelijk aan die in 2017. De samenwerking met het bedrijfsleven vraagt om een consequente strategie en input, deze is toe aan een herziening.
- **NAW-gegevens donateurs**
Het grootste deel van de donaties die we ontvangen komt spontaan binnen op onze rekening. Wij ontvangen daar geen NAW-gegevens meer bij waardoor wij de donateur niet kunnen bedanken en ook geen relatie op kunnen bouwen. Onlangs zijn we gestart met het overmaken van 1 cent aan de donateur met de vraag om een e-mailadres aan ons door te geven opdat wij hen kunnen bedanken.
- **Volgen Schenkhet**
De Schenkhet-veiling is met vertraging van start gegaan. Diva Dichtbij blijft dit volgen. Wij zijn nu in afwachting van een goede campagne vanuit Schenkhet waar wij bij kunnen aanhaken. Tot op heden is dat nog niet aan de orde.
- **Gouden Dagen**
We hebben een vermelding op de website van Gouden Dagen. Deze vermelding heeft onlangs een optreden opgeleverd waarvan de helft van de prijs werd gefinancierd door Gouden Dagen. Omdat het bedrag door Gouden Dagen aan de zorgorganisatie wordt geschonken zullen wij dit in onze boekhouding niet tegenkomen als gift.

ANBI-status en transparantie

Diva Dichtbij is een goed doel met de ANBI-cultuurstatus. Donateurs die ons steunen, mogen hun gift bij hun belastingaangifte aftrekken tot 125%. Donateurs en sponsors kunnen steeds aangeven hoe hun donatie moet worden besteed, bijvoorbeeld in een bepaalde regio of voor een bepaalde persoon in een bepaald verpleeghuis.

Wij vinden het belangrijk dat donateurs en ook andere belangstellenden een goed beeld kunnen krijgen van wat wij met hun geld doen. Daarom publiceren we de optredens die mogelijk zijn gemaakt door donaties en sponsors. Ook publiceren wij onze jaarverslagen en beleidsplannen op onze website. Onze jaarrekening is opvraagbaar. En we sturen onze jaarrekeningen ook naar het CBF. De kengetallen worden opgenomen in het jaarverslag fondsenwerving van het CBF.