



## **Beleidsplan 2014-2017**

# Inhoudsopgave

Voorwoord		Pagina 3
Hoofdstuk 1	Missie, visie, doelstellingen, doelgroep	Pagina 4
Hoofdstuk 2	De organisatie	Pagina 6
	Organisatiestructuur	Pagina 6
	Overlegstructuur	Pagina 6
	Interne communicatie	Pagina 7
	Vraag- en resultaatgericht werken	Pagina 7
	Kerncompetenties	Pagina 8
Hoofdstuk 3	De middelen	Pagina 9
	Personeel	Pagina 9
	Vrijwilligers	Pagina 9
	Financiën	Pagina 10
	Accommodaties	Pagina 10
	Automatisering	Pagina 11
	PR	Pagina 11
	Kwaliteit	Pagina 12
Hoofdstuk 4	De omgeving	Pagina 13
	Wet maatschappelijke ondersteuning	Pagina 13
	De transities	Pagina 13
	Welzijn Nieuwe Stijl	Pagina 14
	Gebiedsgericht werken	Pagina 15
	Samenwerkingspartners	Pagina 16
	Andere invloeden vanuit de omgeving	Pagina 16
Hoofdstuk 5	Activiteiten en dienstverlening	Pagina 18
	De praktijk	Pagina 18
	Jaarlijks werkplan	Pagina 19
	Registratie	Pagina 19
	Evaluatie	Pagina 19
	Innovatie	Pagina 20
	Managementcyclus	Pagina 20
Afsluiting	Speerpunten, samengevat en geordend	Pagina 21
Bijlage 1	Organisatiestructuur	Pagina 23
Bijlage 2	Wmo prestatievelden	Pagina 24
Bijlage 3	Welzijn Nieuwe Stijl, de 8 bakens	Pagina 25
Bijlage 4	Piramide ontwikkeld door Divosa en Radar	Pagina 27
Bijlage 5	Rapportage- en managementcyclus	Pagina 28

# Voorwoord

## **Welzijn Stichtse Vecht**

Vanaf 1 januari 2013 is *Welzijn Stichtse Vecht* de nieuwe welzijnsorganisatie in de gemeente Stichtse Vecht. Welzijn Stichtse Vecht is ontstaan door een fusie tussen de Stichting Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (voorheen werkzaam in Maarssen) en de Stichting Tympaan (voorheen werkzaam in Breukelen en Loenen). Samen hebben wij de krachten en ervaringen gebundeld, om zo een duidelijke en herkenbare welzijnspartner te kunnen zijn, voor iedereen in de gemeente Stichtse Vecht.

## **Grote uitdaging**

Een fusie is een ingrijpende verandering. Het vergt creativiteit en doorzettingsvermogen om een nieuwe organisatie vorm te geven. Dat is een grote uitdaging, zeker in een tijd van krimpende budgetten. Welzijn Stichtse Vecht is deze uitdaging aangegaan!

## **Nieuwe koers**

In 2013 zijn de voorbereidingen getroffen voor dit beleidsplan. Er is vastgesteld aan wie en met wie we welzijn willen bieden want: 'Welzijn in Stichtse Vecht maken we samen!' De organisatie is zodanig ingericht dat we deze ambitie kunnen (gaan) waarmaken, ook in de komende jaren.

Kerncompetenties zijn vastgesteld. Competenties waar anderen ons aan mogen houden. De noodzakelijke middelen daarvoor nodig, zijn in beeld gebracht.

Tevens heeft bezinning plaatsgevonden hoe onze rol moet zijn m.b.t. externe veranderingen waar ook de gemeente Stichtse Vecht mee wordt geconfronteerd (zoals de drie transities, zie pag. 13).

Welzijn Stichtse Vecht hoopt daarbij voor de gemeente sparringpartner, adviseur en uitvoerder te kunnen zijn m.b.t. het vormgeven van huidige en nieuwe vraaggerichte voorzieningen.

Een weergave van een en ander en speerpunten voor de komende jaren zijn vastgelegd in dit 'Beleidsplan Welzijn Stichtse Vecht 2014-2017'.

S.M. Miltenburg en S.P. Tielrooij  
Directie Welzijn Stichtse Vecht  
Mei 2014

# Hoofdstuk 1 Missie, visie, doelstellingen, doelgroep

## Missie

Welzijn in Stichtse Vecht maken we samen!

## Visie

Welzijn Stichtse Vecht is een bekende en herkenbare welzijnsorganisatie in de gemeente Stichtse Vecht. Welzijn Stichtse Vecht streeft naar welzijn voor iedereen. Onder welzijn verstaan wij dat mensen zich prettig voelen in hun eigen omgeving, zichzelf kunnen redden en betrokken zijn bij de samenleving.

Welzijn Stichtse Vecht levert daaraan een bijdrage door het stimuleren van mensen tot persoonlijke ontwikkeling, sociaal contact en een actieve deelname aan de samenleving.

De burger zélf is mede verantwoordelijk voor zijn eigen welzijn, voor een goede leefomgeving en voor het welzijn van anderen die ondersteuning nodig hebben.

Kortom, welzijn maken we samen!

## Doelstelling

Welzijn Stichtse Vecht:

- stimuleert en faciliteert burgerinitiatieven die welzijn, sociale samenhang en leefbaarheid in buurt, wijk of gemeente bevorderen;
- richt zich op preventie en vroegtijdige signalering van problemen;
- biedt diensten en ondersteuning ter bevordering van de zelfredzaamheid van burgers, opdat zij op eigen kracht kunnen (blijven) deelnemen aan de samenleving;
- stimuleert participatie van burgers o.a. door middel van vrijwillige inzet;
- doet dit in nauwe samenwerking met alle betrokkenen.

## Doelgroep

Welzijn Stichtse Vecht verdeelt haar doelgroep in:

- opdrachtgevers waaronder de gemeente als subsidiegever en/of inkoper van diensten, alsmede andere organisaties die diensten bij ons inkopen (zoals zorginstellingen en woningcorporaties);
- iedereen met een welzijnsvraag ('welzijnvragers')
- zij die een bijdrage aan welzijn, sociale samenhang en leefbaarheid willen leveren ('welzijnbijdragers').

Etniciteit en/of leeftijd is geen criterium, waarbij opgemerkt moet worden dat Welzijn Stichtse Vecht zich vooralsnog slechts in beperkte mate richt op kinder- en jongerenwerk.

Onze cliënten wonen in principe zelfstandig thuis, maar ook mensen die wonen in een zorginstelling kunnen een beroep op ons doen, of kunnen wij een welzijnsaanbod doen .

Te onderscheiden 'welzijnsvragers' zijn o.a.:

- mensen die kwetsbaar zijn doordat ze een beperking hebben;
- mensen die geen of een beperkt sociaal netwerk hebben;
- mensen die (al dan niet tijdelijk) in een kwetsbare maatschappelijke positie verkeren;
- mantelzorgers.

Te onderscheiden 'welzijnsbijdragers' zijn o.a.:

- georganiseerde en ongeorganiseerde burgerinitiatieven;
- (potentiële) vrijwilligers (zoals bijvoorbeeld maatjes, re-integranten op de arbeidsmarkt, middelbare scholieren);
- vitale ouderen.

## Hoofdstuk 2 De organisatie

Welzijn Stichtse Vecht is een professionele welzijnsorganisatie die enerzijds kan putten uit jarenlange kennis en ervaring, maar anderzijds ook vooral meegaat met de nieuwe manier van kijken naar welzijn. Gekwalificeerde medewerkers en voor hun taak toegeruste vrijwilligers werken er nauw samen. De kracht van Welzijn Stichtse Vecht ligt in het met een beperkt aantal betaalde medewerkers mobiliseren van veel vrijwilligers. Op deze wijze draagt Welzijn Stichtse Vecht bij aan de inzet van burgers voor elkaar en voor de samenleving.

De organisatie is deels zó ingericht dat de coördinerende, bedrijfsmatige en ondersteunende taken worden uitgevoerd door de betaalde medewerkers. Vrijwilligers zijn veelal werkzaam in de uitvoering van de dienstverlening maar op diverse plaatsen in de organisatie hebben vrijwilligers een coördinerende of ondersteunende rol. Daarnaast zijn vrijwilligers (o.a. in het bestuur) actief betrokken bij de beleidsontwikkeling en innovatie. Vrijwilligers zijn het cement van onze organisatie.

Op grond van huidige politieke en maatschappelijke ontwikkelingen, gaat Welzijn Stichtse Vecht zich bezinnen op de vraag of en hoe de taken van medewerkers en vrijwilligers opnieuw op elkaar afgestemd dienen te worden. Dit is een proces dat de stichting in 2014 wil hebben afgerond. Waar mogelijk zullen vrijwilligers taken krijgen in de coördinatie en aansturing van uitvoerende vrijwilligers. Medewerkers initiëren en faciliteren het uitvoerende werk steeds meer, vertalen de vraag van de cliënten en het overheidsbeleid naar innovatief welzijnswerk, zoeken samenwerking met partners in welzijn en zorg en worden ingezet daar waar vrijwilligers problemen signaleren. Bovendien staan zij borg voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. Voorwaarde voor het goed laten verlopen van de uitvoering is helderheid over taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en competenties van zowel medewerkers als vrijwilligers.

### Speerpunt

- Visie vormen op en afspraken maken over de grens tussen het werk van medewerkers en vrijwilligers (2014).

### Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van Welzijn Stichtse Vecht is het beste te vatten in een piramide: een smalle bovenkant waar de directie de organisatie leidt en stuurt en het bestuur dat uiteindelijk eindverantwoordelijk is voor continuïteit, kwaliteit en financiële gezondheid van de organisatie. Waar de piramide breed wordt bevindt zich een (klein) team van medewerkers dat samen met een hele brede laag vrijwilligers het werk in 'het veld' faciliteert, coördineert, organiseert en/of uitvoert. Hier vinden de cliëntcontacten plaats. Buiten de lijnfuncties zijn er nog enkele medewerkers die de directie ondersteunen en/of adviseren en die werkzaamheden t.b.v. de hele organisatie uitvoeren (staf). In bijlage 1 wordt de organisatiestructuur schematisch weergegeven.

### Overlegstructuur

Welzijn Stichtse Vecht hecht veel waarde aan een efficiënte overlegstructuur, waarbij (lang) vergaderen tot een minimum wordt beperkt, de communicatielijnen kort zijn en afspraken helder worden gecommuniceerd. Dit is ook noodzakelijk in een organisatie waar het merendeel van de medewerkers een parttime dienstverband heeft.

De volgende vormen van overleg zijn vastgesteld:

- *Inhoudelijk overleg op organisatieniveau*  
Diverse werkgroepen met een specifieke opdracht behandelen onderwerpen die de hele organisatie aangaan. Er zijn drie werkgroepen die zaken bespreken m.b.t. 1. beleid, 2. personeelszaken en 3. PR. Zowel de directie als de werkgroep leden zelf kunnen onderwerpen ter bespreking indienen.  
Indien nodig zullen nieuwe werkgroepen met nieuwe specifieke opdrachten worden opgericht of bestaande werkgroepen worden opgeheven.
- *Inhoudelijk teamoverleg op werkniveau*  
Vier keer per jaar vindt “agogisch werkoverleg” plaats.  
Het doel van het teamoverleg is kwaliteitsverbetering, bevordering van de samenwerking, onderlinge afstemming en het opsporen van tekorten in het aanbod. Minimaal twee keer per jaar worden de resultaten aan de hand van jaarverslag en half jaarverslag besproken met als output afspraken voor de toekomst/bijstelling werkplan.
- *Gemeenschappelijk werkoverleg*  
Eveneens vier keer per jaar komen directie en medewerkers bij elkaar.  
Minimaal twee keer worden Cao gerelateerde onderwerpen besproken. De verdere invulling van dit overleg kan divers zijn.

Daarnaast is er een commissie die zich bezig houdt met de organisatie van personeelsfeestjes e.d. en vindt bilateraal overleg plaats met de medewerkers die in de overhead werken.  
Er wordt gewerkt met zelfsturende teams. De directie blijft eindverantwoordelijk voor te nemen beslissingen.

De overlegstructuur en het werken met zelfsturende teams is nieuw. Een en ander zal door worden ontwikkeld, geëvalueerd en beschreven. Aandachtspunten daarbij zijn: het vastleggen van frequentie, taken en bevoegdheden van de werkgroepen en teams, het creëren van onderlinge samenhang ertussen, de relatie met het organisatiebeleid en de toerusting van het personeel.

Speerpunt

- Overlegstructuur is opgezet, gecommuniceerd, geëvalueerd en beschreven in relatie met het organisatiebeleid (2014).

### **Interne communicatie**

De werkgroepen en teams houden de directie op de hoogte middels korte notulen.

In een maandelijkse personeelsbrief doen de werkgroepen kort verslag over hun werkzaamheden aan het hele personeel. Tevens kunnen individuele medewerkers dit communicatiemiddel gebruiken om collega's te informeren over zaken die voor iedereen relevant kunnen zijn.

Alleen zaken met een zeer hoge urgentie worden via de mail gecommuniceerd.

### **Vraag- en resultaatgericht werken**

Welzijn Stichtse Vecht werkt vraaggericht. Zij doet er alles aan de vraag van haar doelgroep te (leren) kennen en toetst of zij tevreden is over de dienstverlening. Onder meer cliënttevredenheidsonderzoeken geven hierover informatie. Daarnaast is het essentieel nauwe contacten met opdrachtgevers en partnerinstellingen te onderhouden, opdat Welzijn Stichtse Vecht hun wensen en behoeften kent.

Welzijn Stichtse Vecht werkt resultaatgericht. Dat betekent dat zij voor haar dienstverlening duidelijke doelen en te verwachten resultaten opstelt, zodat getoetst kan worden of dit wordt behaald. Ook met opdrachtgevers worden heldere afspraken gemaakt over te behalen resultaten. Doelen en te verwachten resultaten m.b.t. de dienstverlening worden jaarlijks vastgelegd in een werkplan, dat aan de gemeente als subsidieverstrekker wordt aangeboden. Behaalde resultaten worden twee maal per jaar vastgelegd. Deze rapportages gaan ook naar de gemeente.

Informatie uit cliënttevredenheidsonderzoeken en de rapportages over behaalde resultaten, vormen belangrijke input voor evaluatie, waar nodig bijsturing en innovatie van de dienstverlening. Hierop wordt in hoofdstuk 5 nader ingegaan.

### **Kerncompetenties**

Welzijn Stichtse Vecht heeft voor de organisatie een aantal kerncompetenties benoemd. Door hiermee te werken denkt zij een succesvolle, eigentijdse organisatie te kunnen zijn die kwaliteit levert.

Welzijn Stichtse Vecht is:

- *Betrokken en dichtbij*  
Welzijn Stichtse Vecht voelt zich nauw betrokken bij haar doelgroep en doet er alles aan om hun uitgesproken en onuitgesproken wensen en behoeften te (her)kennen en erop te anticiperen. Welzijn Stichtse Vecht is makkelijk bereikbaar en dichtbij aanwezig in buurt en wijk.
- *Betrouwbaar en duidelijk*  
Welzijn Stichtse Vecht is betrouwbaar, niemand zal tevergeefs een beroep op haar doen. Zij zegt wat ze doet en doet wat ze zegt. En ze laat haar behaalde resultaten duidelijk en transparant zien.
- *Activerend en stimulerend*  
Welzijn Stichtse Vecht activeert burgers om actief mee te doen in de samenleving en stimuleert hen zich in te zetten voor anderen.
- *Samenbindend*  
Welzijn Stichtse Vecht vormt een samenbindende schakel tussen burgers onderling, tussen burgers en informele netwerken, tussen burgers en professionele organisaties en tussen organisaties onderling.



# Hoofdstuk 3 De middelen

## Personeel

Welzijn Stichtse Vecht heeft voor de organisatie kerncompetenties opgesteld. Van het personeel wordt verwacht dat zij over deze competenties beschikken. Per afdeling en/of per functie worden zonnodig nog specifieke competenties en attitudes vastgesteld.

Het werken met kerncompetenties is voor een deel van de fusieorganisatie nieuw. In het personeelsbeleid en in functie- en taakomschrijvingen zal hier verder vorm aan worden gegeven. Competenties en attitudes zullen worden besproken en vastgelegd, zodat deze voor iedereen helder zijn en toetsbaar worden. Als onderdeel van het personeelsbeleid wordt een passend scholingsbeleid ontwikkeld; hiervoor zal budget worden gereserveerd.

Krimpemde budgetten leiden tot een hoge werkdruk. Het vinden van een juiste balans tussen draagkracht en draaglast van het huidige personeel, heeft volop de aandacht.

Binnen het tijdsbestek van dit beleidsplan bereiken de beide directeuren van Welzijn Stichtse Vecht hun pensioengerechtigde leeftijd (2016 en 2017). Het bestuur zal daarom uiterlijk in 2015 een plan opstellen hoe in deze vacatures gaat worden voorzien, teneinde de kwaliteit en voortgang van Welzijn Stichtse Vecht te waarborgen.

### Speerpunten

- Herijken personeelsbeleid; waar nodig opstellen en aanpassen functie- en taakomschrijvingen; vastleggen competenties en attitudes per afdeling en per functie (2014).
- Ontwikkeling passend scholingsbeleid, reservering scholingsbudget (2014).
- Doorlopende aandacht voor een juiste balans draagkracht/draaglast (2014-2017).
- Opstellen plan opvolging beide directeuren door bestuur (2015).

## Vrijwilligers

Het werk van Welzijn Stichtse Vecht is onmogelijk zonder vrijwilligers. Zij vormen één van de belangrijkste pijlers onder het welzijnswerk. Het beroep dat op hen gedaan wordt zal door huidige politieke en maatschappelijke ontwikkelingen, alleen maar toenemen.

Welzijn Stichtse Vecht vindt een goede begeleiding en ondersteuning van haar vrijwilligers heel belangrijk. Enerzijds wordt hierdoor uiting gegeven aan de waardering van het werk dat zij doen, anderzijds draagt het bij aan hun ontwikkeling en aan de kwaliteit van hun werk. Dit zijn belangrijke factoren om vrijwilligers te binden.

Scholingsbeleid, maar ook alle andere afspraken rondom (veranderende) functies, taken en verantwoordelijkheden, vereiste competenties, rechten en plichten, verzekeringen, mogelijke vergoedingen, enz. zijn vastgelegd in het vrijwilligersbeleid. Voor de nieuwe fusieorganisatie wordt het vrijwilligersbeleid uiterlijk in 2014 herzien. Het zal aan alle huidige en toekomstige vrijwilligers worden uitgereikt, alsmede een (nieuwe) te ondertekenen vrijwilligersovereenkomst.

### Speerpunten

- Herijken vrijwilligersbeleid (2014).
- Uitreiken nieuw vrijwilligersbeleid aan alle vrijwilligers (2014).
- Ondertekening nieuwe vrijwilligersovereenkomsten gerealiseerd (2014).

## Financiën

Welzijn Stichtse Vecht hecht veel waarde aan een gezonde financiële bedrijfsvoering. Een heldere en degelijke planning & control cyclus is van groot belang om hier adequaat op te kunnen sturen. De opzet van het jaarlijks werkplan, de begroting en financiële rapportages (waaronder jaarverslag, financiële verslagen na het 1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal en de managementletter) wordt hier voor de nieuwe organisatie op aangepast, zodat een transparant en tijdig inzicht ontstaat in de gezondheid van de bedrijfsvoering.

Welzijn Stichtse Vecht betreft bij aanvang van dit beleidsplan haar financiële middelen voor 70% uit subsidiegelden van de gemeente Stichtse Vecht. Hiermee wordt het grootste deel van haar activiteiten en dienstverlening gerealiseerd. Afspraken over aan welke eisen dit moet voldoen, worden vastgelegd in de UVOK (uitvoeringsovereenkomst). Het bevorderen van participatie en zelfredzaamheid van (kwetsbare) inwoners zijn hierbij voor de gemeente belangrijke uitgangspunten.

De overige (eigen) inkomsten komen vooral uit opbrengsten uit de verkoop van maaltijden, deelnemersbijdragen en inkomsten uit verhuur van accommodaties in ons beheer.

Welzijn Stichtse Vecht voelt zich verantwoordelijk voor het genereren van meer eigen inkomsten. Enerzijds maakt haar dat minder financieel afhankelijk van één grote subsidieverstrekker; anderzijds realiseert zij zich dat de gemeente Stichtse Vecht zich voor grote bezuinigingen gesteld ziet en wil zij een bijdrage leveren aan het oplossen van mogelijke problemen als gevolg daarvan.

Mogelijkheden voor het genereren van meer eigen inkomsten zijn bijvoorbeeld:

- verhoging deelnemersbijdragen of invoer daarvan waar mogelijk;
- verhuur van accommodaties, verhogen buffetverkoop;
- aanbieden welzijnspakketten;
- werving van nieuwe cliënten, fondsen en sponsoren;
- aanboren provinciale en landelijke subsidies;
- aanbieden diensten aan woningbouwverenigingen, zorgverzekeringen, zorginstellingen, enz.

Daarnaast verdient het aanbeveling te onderzoeken of een Stichting Vrienden van Welzijn Stichtse Vecht opgericht kan worden.

In de periode 2014/2015 streeft Welzijn Stichtse Vecht naar 30% eigen inkomsten. Zij heeft de ambitie dit in 2016 op te voeren naar 35%.

### Speerpunten

- Herijken planning & control cyclus (2014).
- Plan opstellen t.b.v. het genereren eigen inkomsten (2014); uitvoering gerealiseerd (2016).
- 2014-2015: verhouding overheidsbijdragen/eigen inkomsten 70%- 30%.
- 2016: verhouding overheidsbijdragen/eigen inkomsten 65%- 35%.

## Accommodaties

Welzijn Stichtse Vecht heeft het beheer over diverse zalen in de kernen Breukelen (Het Trefpunt), Maarssenbroek (Hoornhofzaal) en Maarssen-dorp (De Vondel). Deze ruimten zijn ingericht ten behoeve van ontmoetings- en groepsactiviteiten, maar worden ook verhuurd aan rechtspersonen met een maatschappelijk belang. De gebruikersgroep bestaat voornamelijk uit activiteiten- en cursusgroepen, ouderenbonden, sportgroepen en organisaties die willen vergaderen (o.a. Welzijn Stichtse Vecht, bewonersverenigingen, wijkcommissies, gemeente).

De opbouwwerkers hebben (vooralsnog) een coördinerende taak met betrekking tot het gebruik van deze ruimten door de diverse gebruikersgroepen. De facilitair coördinator draagt zorg voor een veilig en verantwoord gebruik van de accommodaties.

Welzijn Stichtse Vecht bevindt zich echter in een overgangssituatie: de coördinatie van het gebruik van de accommodaties zal steeds meer in handen (moeten) komen te liggen van vrijwilligers of van bijvoorbeeld een beheerscommissie. Uiterlijk in 2014 wordt hierover een beslissing genomen. Een en ander zal worden vastgelegd in het accommodatiebeleid.

Voor alle accommodaties geldt dat ze nog beter geëxploiteerd kunnen worden. De verhuur kan worden opgevoerd, ook bijvoorbeeld 's avonds en in het weekend. Dat betekent wel dat vrijwilligers bereid gevonden moeten worden, tijdens de openstelling aanwezig te zijn en het buffet te beheren. Voorwaarden hiervoor moeten worden vastgelegd in het accommodatiebeleid.

In Het Trefpunt en in De Vondel zijn de kantoren van Welzijn Stichtse Vecht gehuisvest. In Loenen a/d Vecht is een kleine kantoor- en vergaderruimte. Op alle locaties kunnen mensen makkelijk binnen lopen.

#### Speerpunten

- Herijken accommodatiebeleid (2014).
- Uitbreiding openstelling en verhuur accommodaties in ons beheer en werven/scholen buffetvrijwilligers (2014-2017).

#### Automatisering

Een goed werkend automatiseringssysteem is voorwaarde om efficiënt te kunnen werken en de kwaliteit en continuïteit van het werk te kunnen waarborgen. Welzijn Stichtse Vecht heeft hiervoor niet de expertise. Daarom koopt zij deze expertise in bij een extern automatiseringsbureau.

#### Speerpunt

- Kwaliteit en continuïteit automatisering gewaarborgd middels het inkopen van expertise bij een extern automatiseringsbureau (2014-2017).

#### PR

Na de fusie heeft Welzijn Stichtse Vecht de meest essentiële zaken op het gebied van PR aangepakt: de nieuwe huisstijl is ontwikkeld en gelanceerd, alsmede de nieuwe website en folderlijn. Ook de stand is aangepast aan de nieuwe organisatie.

Vanaf 2014 zal Welzijn Stichtse Vecht zich vooral richten op het verbeteren van haar (naams)bekendheid bij huidige en potentieel nieuwe klanten. Daarbij dient onderscheid gemaakt te worden tussen de diverse doelgroepen en de daarbij te kiezen meest geschikte PR-middelen. Zo zullen cliënten, opdrachtgevers, partnerorganisaties of sponsors allen op een eigen manier benaderd en aangesproken moeten worden. Wel hebben zij één ding gemeen: allen moeten in onze boodschap het voordeel voor zichzelf kunnen ontdekken.

Tevens zal er aandacht zijn voor hoe de medewerkers de boodschap van de hele organisatie naar buiten communiceren.

Een en ander zal worden uitgewerkt in een PR-plan.

#### Speerpunten

- Opstellen PR-plan (2014).
- Continu aandacht voor PR (2014-2017).
- Het consequent en voortdurend werken aan een goede naamsbekendheid in de gehele gemeente.

## **Kwaliteit**

Bezuinigingen hebben Welzijn Stichtse Vecht genoopt het behalen van HKZ-certificering los te laten. Certificering en het vrijmaken van personele uren hiervoor doet een te grote aanslag op het budget. Maar, Welzijn Stichtse Vecht blijft veel waarde hechten aan de kwaliteit van haar dienstverlening en streeft voortdurend naar tevreden cliënten en opdrachtgevers en het achterhalen van hun vraag. Een tevreden klant is immers de beste ambassadeur voor de organisatie!

Middels periodieke cliënttevredenheidsonderzoeken wordt getoetst of de koers juist is of dat de dienstverlening moeten worden bijgesteld. Ook wordt hierdoor informatie verkregen over de nieuwe vraag van de doelgroep. De resultaten vormen weer de input voor het jaarlijks op te stellen werkplan.

Middels nauwe contacten met de gemeente, wil Welzijn Stichtse Vecht goed aansluiten bij de eisen die zij stelt aan welzijn voor haar inwoners.

### Speerpunten

- Cliënttevredenheidsonderzoeken op alle diensten (2014-2017).
- Nauw overleg met de gemeente (2014-2017).

## Hoofdstuk 4 De omgeving

Welzijn Stichtse Vecht opereert in een dynamische omgeving. Landelijke politieke ontwikkelingen maken dat ook de lokale overheid zich bezint op het herverdelen van subsidiegelden en de herinrichting van het sociale domein Welzijn en Zorg.

Gemeente Stichtse Vecht heeft nog niet definitief bepaald hoe in de toekomst subsidiekeuzes gemaakt zullen worden.

In dit hoofdstuk geeft Welzijn Stichtse Vecht aan, hoe zij haar rol en plaats ziet in dit dynamische sociale domein. Daarbij realiseert zij zich dat regelmatig, bij voorkeur jaarlijks en te beginnen in 2014, moet worden geëvalueerd of geformuleerde speerpunten (nog) voldoende passen bij het door de gemeente Stichtse Vecht (deels) nog vast te stellen beleid.

### Speerpunten

- Jaarlijkse evaluatie van de in dit beleidsplan geformuleerde speerpunten, waar nodig bijstellen er van, n.a.v. (nog nieuw te ontwikkelen) subsidiebeleid. Deze speerpunten worden opgenomen in het jaarlijks op te stellen werkplan (2014-2017).

### Wet maatschappelijke ondersteuning

Iedereen, met of zonder een beperking, moet kunnen meedoen in de maatschappij. Dat is het uitgangspunt van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De wet moet ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en kunnen meedoen in de samenleving. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo.

De Wmo is ingesteld om te bevorderen dat mensen elkaar helpen en ondersteunen, maatschappelijk betrokken zijn en zich actief inzetten voor de samenleving als burger, vrijwilliger of mantelzorger. Als het niet lukt om mee te (blijven) doen, biedt de gemeente ondersteuning. In de Wmo zijn 9 prestatievelden benoemd (zie bijlage 2).

Welzijn Stichtse Vecht begeeft zich minimaal op de prestatievelden 1 en 3 t/m 6. Het is haar core business om, op basis van de vraag van burgers en gemeente (en eventuele andere opdrachtgevers), activiteiten en diensten te initiëren en/of uit te voeren (eventueel met behulp van de inzet van vrijwilligers), die de zelfstandigheid van burgers bevorderen en voorkomen dat zij in de problemen raken.

### Speerpunten

- Volwaardige partner van de gemeente zijn en blijven in de uitvoering van de Wmo, waarbij onze expertise ligt op prestatieveld 1 en 3 t/m 6 (2014-2017).
- Burgers motiveren en stimuleren zich in te zetten in de samenleving, o.a. in hun sociale netwerk, als vrijwilliger of als mantelzorger (2014-2017).
- Ondersteuning en voorzieningen initiëren en/of uitvoeren t.b.v. burgers die niet zelfstandig mee kunnen (blijven) doen aan de samenleving (2014-2017).

### De transities

In de Wmo zijn diverse (van oorsprong landelijke) wetten gebundeld, waaronder de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg), de Welzijnswet en de huishoudelijke verzorging uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Daarbij komen nu:

1. de nieuwe Wet Werken naar vermogen;
2. de AWBZ-begeleiding en persoonlijke verzorging;
3. jeugdzorg, middels de invoering van de nieuwe Wet zorg voor jeugd.

Welzijn Stichtse Vecht onderkent dat deze transities van grote invloed zullen zijn op haar taakstelling. Zij ziet het als haar taak, samen met de gemeente, te zoeken naar nieuwe wegen om tegemoet te komen aan de vraag van deze nieuwe doelgroepen.

#### Speerpunten

- Sparringpartner, adviseur en uitvoerder zijn voor de gemeente m.b.t. het vorm geven van nieuwe, vraaggerichte voorzieningen, nodig als gevolg van de drie transities. Daarbij ligt onze expertise vooralsnog vooral bij de eerste twee transities (2014-2017).
- Afstemming en samenwerking zoeken met andere maatschappelijke- en zorgorganisaties, om voorzieningen integraal op te zetten (2014-2017).
- Mensen met een vergrote afstand tot de arbeidsmarkt een vrijwilligersplaats bieden om werkervaring op te doen (2014-2017).

#### Welzijn Nieuwe Stijl

De Wmo vraagt om een nieuwe manier van werken: Welzijn Nieuwe Stijl (WNS). WNS stelt de eigen kracht en het oplossend vermogen van mensen en hun omgeving centraal. Verantwoordelijkheden komen daar te liggen waar ze het meeste effect hebben. Burgers hebben de regie over hun eigen leven en zijn zelf verantwoordelijk voor het oplossen van problemen (al dan niet met behulp van hun sociale netwerk). Professionals dragen zorg voor de organisatie van passende ondersteuning aan burgers die niet op eigen kracht kunnen meedoen in de samenleving (waar mogelijk in eerste instantie d.m.v. de inzet van informele netwerken). De gemeente voert de regie over een samenhangend en toereikend voorzieningenniveau van hoge kwaliteit. WNS creëert dus een nieuwe balans tussen gemeente, maatschappelijke organisaties en burgers.

WNS geeft een achttal praktische handvatten (bakens) om hier vorm aan te geven.

Welzijn Stichtse Vecht werkt volgens de richting die deze bakens geven (zie bijlage3).

Dit heeft een omslag in het denken en doen gevraagd van de medewerkers van Welzijn Stichtse Vecht. Dit is een proces dat voortdurend de aandacht heeft.

WNS is vooral herkenbaar in de professionele werkhouding van de (ouderen)adviseurs en opbouwwerkers. Voor hen is dit niet geheel nieuw. Zij zijn immers altijd al gewend geweest de vraag achter de vraag te horen en samen met cliënten te zoeken naar (maatwerk) oplossingen voor problemen.

Met de uitgangspunten van WNS, zoeken zij oplossingen echter steeds minder vaak in het doen van een individueel hulpaanbod. Steeds meer stimuleren zij de cliënt een probleem zelf, of samen met mensen uit diens omgeving (uit familie, vrienden, straat of wijk) op te lossen. Zo wordt de eigen kracht en het oplossend vermogen van de (hulpzoekende) burger gestimuleerd, waardoor de kans op terugkeer in de hulpverlening wordt gereduceerd. Pas als dit geen oplossing biedt, wordt die gezocht in de inzet van vrijwilligers en/of professionals.

Kennis van de sociale kaart, van plaatselijke burgerinitiatieven en mogelijkheden voor vrijwilligersondersteuning, alsmede het stimuleren en initiëren ervan, is daarbij essentieel. Hier liggen belangrijke taken voor Welzijn Stichtse Vecht.

Ook andere medewerkers zoeken naar hoe zij WNS kunnen toepassen.

Nog op te stellen functiecompetenties moeten de beroepshouding conform WNS weerspiegelen.

#### Speerpunten

- Plan van aanpak toepassing WNS per afdeling, gemaakt en geïmplementeerd (2014).
- Benoemen competenties passend bij WNS, m.b.v. Actieprogramma professionalisering WMD, Movisie (2014).

#### *Sociaal wijkteam Breukelen*

Een goed voorbeeld van hoe Welzijn Nieuwe Stijl al werkt in de praktijk is het sociaal wijkteam Breukelen. Welzijn Stichtse Vecht en Careyn zijn in 2013 een samenwerking aangegaan om welzijns-, zorg- en hulpverleningssignalen en -vragen integraler en effectiever op te vangen. Elkaars kennis en kunde wordt ten volle benut. Dit wordt zichtbaar in het werken met sociaal wijkteams. In Breukelen is inmiddels het eerste sociaal wijkteam van start gegaan. Dit bestaat uit een wijkverpleegkundige, een maatschappelijk werker en een (ouderen)adviseur. In Maarssen-dorp worden voorbereidingen getroffen om een sociaal wijkteam op te richten.

Burgers kunnen zelf een beroep doen op het sociaal wijkteam met bijvoorbeeld vragen over welzijn, gezondheid, veiligheid, (verminderde) zelfredzaamheid of huisvesting. Maar ook anderen kunnen iemand over wie zij zich zorgen maken aanmelden. Het sociaal wijkteam gaat erop af, pakt signalen vroeg op om erger te voorkomen, onderzoekt de vraag achter de vraag en kijkt samen met de betrokkenen naar oplossingen.

Daarbij wordt allereerst uitgegaan van eigen kracht, wordt gekeken naar het netwerk en ligt de nadruk op het benutten van mogelijkheden van 'burgerkracht' en informele zorg. Waar nodig wordt verwezen naar of samengewerkt met andere instanties op het gebied van zorg, welzijn, veiligheid, huisvesting, enz.

#### Speerpunten

- Evaluatie pilot sociaal wijkteam Breukelen (2014).
- Start sociaal wijkteam Maarssen-dorp i.s.m. Careyn (2014).
- Realisatie sociaal wijkteams t.b.v. elke kern i.s.m. Careyn (2014-2017).

#### **Gebiedsgericht werken**

Een van de speerpunten van de gemeente Stichtse Vecht is het verbeteren en behouden van de fysieke en sociale leefbaarheid per kern. Daarbij moet recht worden gedaan aan de eigenheid en identiteit van de vele dorpen en wijken; en het gemeentelijk beleid moet aansluiten bij de prioriteiten die de bewoners stellen aan hun leefomgeving.

Georganiseerde bewonersgroepen leveren hieraan een grote bijdrage. Zij kunnen ideeën aanleveren en budget aanvragen voor het organiseren van activiteiten die de leefbaarheid vergroten. De gemeente kan organisaties vragen om hieraan een bijdrage te leveren (gelegenheidscoalities).

Welzijn Stichtse Vecht kan bewonersgroepen ondersteunen bij het aanvragen van subsidies en opzetten van gewenste activiteiten. Samenwerking met bewonersgroepen levert Welzijn Stichtse Vecht daarnaast 'ogen en oren' in de wijk op. Zo kan zij nog beter inspelen op vragen en problemen die daar leven en daarmee problemen voorkomen.

Daarnaast onderhoudt Welzijn Stichtse Vecht contacten met de gemeentelijke gebiedsregisseurs en andere betrokken maatschappelijke organisaties.

#### Speerpunten

- Contact leggen en onderhouden met georganiseerde en ongeorganiseerde bewonersgroepen, hen waar nodig faciliteren of ondersteunen (2014-2017).
- Contact onderhouden met de gemeentelijke gebiedsregisseurs en andere betrokken maatschappelijke organisaties ((2014-2017).

## **Samenwerkingspartners / plaats in sociaal domein**

Welzijn Stichtse Vecht hecht veel waarde aan de samenwerking met partners die mede werkzaam zijn in het sociale domein op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Op deze manier kunnen problemen integraal en snel worden gesignaleerd en aangepakt, ter voorkoming van erger.

Samenwerkingspartners zijn o.a.:

- gemeente (w.o. Wmo-consulenten, wijkbeheerders, gebiedsregisseurs);
- zorgaanbieders (w.o. Careyn, Maria Dommer, Leger des Heils, Zorggroep de Vechtstreek);
- woningcorporaties (w.o. Portaal, Vecht en omstreken);
- andere welzijnsorganisaties in de regio (Tympaan/De Baat);
- ouderenbonden en patiëntenverenigingen;
- andere vrijwilligersorganisaties (w.o. Vereniging Activiteitenbus, Rode Kruis, De Zonnebloem).

Welzijn Stichtse Vecht opereert vooral in de 0<sup>e</sup> en 1<sup>e</sup> lijn van het sociale domein. Deze termen komen uit de piramide die is ontwikkeld door Divosa en Radar (zie bijlage 4).

De 0<sup>e</sup> lijn heeft betrekking op het versterken van de eigen kracht van de burger en het signaleren van problemen. De 1<sup>e</sup> lijn betreft kortdurende en laagdrempelige ondersteuning in de wijk (o.a. door middel van sociale wijkteams en ouderenadviseurs). Hier is de deskundigheid aanwezig om in te kunnen schatten of mensen hun probleem zélf of met hulp van hun omgeving kunnen oplossen, of dat verwijzing naar specialistische of langdurige zorg noodzakelijk is (de 2<sup>e</sup> lijnszorg). Dit zijn dé kerntaken van Welzijn Stichtse Vecht.

### **Speerpunten**

- Samenwerking met partners in het sociale domein intensiveren (2014-2017).

## **Andere invloeden vanuit de omgeving**

Er zijn ook andere factoren die invloed hebben op door Welzijn Stichtse Vecht te maken beleidskeuzes zoals:

- het groeiend aantal senioren en de toenemende gemiddelde levensverwachting. Dit heeft twee effecten: fitte ouderen zijn potentiële vrijwilligers. Maar onder minder gezonde ouderen neemt de eenzaamheidsproblematiek toe.
- Verzorgingshuizen zullen worden gesloten of krijgen een andere bestemming en mensen moeten langer zelfstandig thuis blijven wonen; de vraag naar ondersteuning hierbij zal fors toenemen.
- Door bezuinigingen op de AWBZ zullen zich in de toekomst meer nieuwe doelgroepen aandienen.
- De vrijwilligersgroep verandert:
  - Fitte ouderen dienen zich aan, hebben vaak een goede opleiding genoten en stellen andere eisen aan vrijwilligerswerk.
  - (Jonge) werkelozen gebruiken vrijwilligerswerk steeds vaker als opstap naar betaald werk; zij zijn soms na een korte tijd weer weg, hetgeen ander soort vrijwilligersfuncties noodzakelijk maakt.
  - Mensen met een verhoogde afstand naar de arbeidsmarkt, 'moeten' vrijwilligerswerk doen. Dit vergt begeleiding.
  - Mensen die niet meer deel kunnen nemen aan het arbeidsproces en niet meer hoeven te solliciteren, dienen zich aan als vrijwilliger. Ook deze groep vergt begeleiding. Een en ander vraagt om bezinning hoe om te gaan met 'de nieuwe vrijwilliger'.
- Hoewel er meer een beroep wordt gedaan op mantelzorgers, neemt de beschikbare mantelzorg af (kleinere gezinnen, kinderen wonen verder weg).



- Individualisering en afnemende onderlinge betrokkenheid staat haaks op 'meedoen in de samenleving'.
- Meer concurrentie in het werkveld. Ook woningbouw- en zorgorganisaties richten zich steeds meer op welzijn.

## Hoofdstuk 5      Activiteiten en dienstverlening

Welzijn Stichtse Vecht stimuleert burgerinitiatieven en faciliteert, coördineert en/of organiseert activiteiten en diensten die bijdragen aan het welzijn. Immers, Welzijn Stichtse Vecht streeft er naar dat mensen zich prettig voelen in hun eigen omgeving, zichzelf kunnen redden en betrokken zijn bij de samenleving. Dat doet zij o.a. door het stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, sociaal contact en een actieve deelname aan de samenleving. Waar mensen het niet alleen redden biedt Welzijn Stichtse Vecht collectieve en individuele ondersteuningsmogelijkheden.

Zo mogelijk wordt wijkgericht gewerkt (d.m.v. de aanstelling van opbouwwerkers en participatie in de sociale wijkteams).

### **De praktijk**

In de praktijk zijn missie, visie en doelstelling van Welzijn Stichtse Vecht te vertalen naar een aantal concrete werkgebieden, waaronder alle activiteiten en diensten zijn te vatten:

- Sociale samenhang en leefbaarheid
- Informatie, preventie en (vroegtijdige) signalering
- Zelfredzaamheid
- Advies en ondersteuning
- Participatie

Op 1 januari 2014 zijn dat de volgende activiteiten en diensten:

#### *Sociale samenhang en leefbaarheid*

- Creatieve en recreatieve inloopactiviteiten
- Cursussen
- Sport en bewegen
- Eettafels
- Faciliteren ontmoetings- en vergaderruimten

#### *Informatie, preventie en vroegtijdige signalering*

- Informatiebijeenkomsten
- Informatiebalie
- Informatief huisbezoek
- Informatie en voorlichting

#### *Zelfredzaamheid/ samenredzaamheid*

- Maaltijdservice
- Hulpdiensten (w.o. vervoer en begeleiding, belasting, boodschappen, bezoek, klussen, tuinonderhoud, ordenen administratie, rollator reparatie)
- Maatje, plezier voor 2!

#### *Advies en ondersteuning*

- Adviseur Welzijn / Regieondersteuning
- Steunpunt Mantelzorg (w.o. Ontmoetingsgroepen voor mantelzorgers/lotgenotencontact zoals Alzheimer Café, Geheugengroep Blijf Actief)

#### *Participatie (d.m.v. georganiseerde en ongeorganiseerde vrijwillige inzet)*

- Vrijwilligerscentrale (w.o. Zilveren Kracht, Beursvloer, Kenniscafé)

### **Jaarlijks werkplan**

Alle activiteiten en diensten worden jaarlijks vastgelegd in een 'werkplan'. Hierin wordt per activiteit of dienst minimaal (kort) vastgelegd:

- inhoud;
- doel;
- doelgroep;
- relatie met prestatieveld Wmo;
- beoogd effect voor de cliënt;
- beoogd effect voor de organisatie en subsidiegever (kengetallen);
- frequentie cliënttevredenheidsonderzoek.

Het werkplan gaat, vergezeld van een begroting, tevens als subsidieaanvraag naar de gemeente Stichtse Vecht.

### **Registratie**

Welzijn Stichtse Vecht onderkent het belang van een degelijk registratiesysteem, zodat beoogde effecten en output van de dienstverlening goed kunnen worden gemonitord. Enerzijds heeft de directie hiermee een belangrijk instrument in handen om de organisatie (bij) te sturen; anderzijds kan hierdoor verantwoording worden afgelegd aan subsidieverstrekker(s) en andere belangstellenden.

De registratie vindt elk half jaar plaats. De gegevens worden vastgelegd in een inhoudelijk halfjaarverslag en jaarverslag.

### **Evaluatie**

Jaarlijks evalueert Welzijn Stichtse Vecht of haar dienstverlening (nog) past bij de vraag van cliënten en subsidieverstrekker(s). Mede afhankelijk daarvan, en passend bij de doelstellingen van de eigen organisatie, worden activiteiten en dienstverlening voortgezet, bijgesteld of vernieuwd voor het volgende kalenderjaar.

Als input voor de jaarlijkse evaluatie en bijsturing van de dienstverlening wordt gebruikt:

- uitkomsten van inhoudelijk en financieel jaarverslag;
- uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken;
- evaluatie voorgenomen beleidsspeerpunten;
- informatie uit ingediende klachten;
- uitkomsten van gesprekken met de gemeente Stichtse Vecht, omtrent hun wensen en verwachtingen;
- uitkomsten van interne werkoverleggen;
- signalen opgevangen door medewerkers en vrijwilligers in de buurt, de wijk, bij cliënten of via netwerkcontacten;
- invloeden door interne veranderingen en externe politieke en maatschappelijke ontwikkelingen.

## **Innovatie**

In 2013 heeft Welzijn Stichtse Vecht, naast de bestaande dienstverlening, drie nieuwe producten geïnitieerd t.w. de sociale wijkteams (i.s.m. Careyn), het project zilveren kracht en het maatjesproject. Ook zijn er nieuwe functies ontstaan, t.w. die van sportcoach en opbouwwerker. Innovatief vindt Welzijn Stichtse Vecht de ontwikkeling van die activiteiten en diensten die vraaggericht zijn en die dienstig zijn aan en passen bij WNS en wijk- en gebiedsgericht werken, alsmede bij de ontwikkelingen als gevolg van de drie transities (zoals besproken in hoofdstuk 4).

Met de huidige personele bezetting kan innovatie niet naast de huidige dienstverlening blijven plaatsvinden. Er zullen wellicht oude diensten moeten worden afgestoten. Ook de inzet van meer coördinerende vrijwilligers is een optie. De vraag hiernaar is al zeer actueel bij de huidige sociaal culturele activiteiten (w.o. de open inloopactiviteiten). Welzijn Stichtse Vecht heeft er voor gekozen de vacature van sociaal cultureel werker niet op te vullen, maar daarvoor in de plaats opbouwwerk op de kaart te zetten. Daarmee hebben de uitvoerende vrijwilligers bij de open inloopactiviteiten geen coördinator en aanspreekpunt meer. Ook vindt signalering van problemen en het opzetten van nieuwe activiteiten (samen met burgers) te weinig plaats. Een beleidskeuze of en onder welke condities coördinerende vrijwilligers kunnen worden aangesteld (zoals reeds beschreven in hoofdstuk 2) moet uiterlijk in 2014 worden gemaakt en worden vastgelegd in het vrijwilligersbeleid.

### **Speerpunten**

- Innovatie passend bij vraag, WNS, wijk- en gebiedsgericht werken en de ontwikkelingen als gevolg van de drie transities (vanaf 2014).
- Herijken vrijwilligersbeleid ( 2014).

## **Managementcyclus**

Het vaststellen van activiteiten en dienstverlening in het werkplan, registratie, evaluatie, (bij)sturing en innovatie, aangevuld met de financiële verantwoording, vormen tezamen de onderdelen van de jaarlijkse managementcyclus. In 2014 moeten alle onderdelen op elkaar afgestemd zijn. In bijlage 5 wordt de rapportage- en managementcyclus schematisch weergegeven.

### **Speerpunten**

- Realisatie rapportage- en managementcyclus (jaarlijks, vanaf 2014).

# **Afsluiting: Speerpunten samengevat en geordend naar tijdstip van en verantwoordelijke voor de uitvoering**

## **Speerpunten die doorlopend de aandacht vragen (2014-2017)**

### **Directie**

- Aandacht voor een juiste balans draagkracht/draaglast bij het personeel.
- Kwaliteit en continuïteit automatisering gewaarborgd.
- Nauw overleg met de gemeente.
- Jaarlijkse evaluatie en zo nodig aanpassing van de in dit beleidsplan geformuleerde speerpunten. Opname ervan in het jaarlijks op te stellen werkplan.
- Partner van de gemeente zijn en blijven in de uitvoering van de Wmo.
- Sparringpartner, adviseur en uitvoerder zijn voor de gemeente m.b.t. het vorm geven van nieuwe, vraaggerichte voorzieningen, nodig als gevolg van de drie transities.

### **Alle agogisch medewerkers**

- Cliënttevredenheidsonderzoeken op alle diensten (eens in de drie jaar).
- Burgers motiveren en stimuleren zich in te zetten in de samenleving, o.a. in hun sociale netwerk, als vrijwilliger of als mantelzorger.
- Ondersteuning en voorzieningen initiëren en/of uitvoeren t.b.v. burgers die niet zelfstandig mee kunnen (blijven) doen aan de samenleving.
- Mensen met een vergrote afstand tot de arbeidsmarkt een vrijwilligersplaats bieden.
- Samenwerking met partners in het sociale domein intensiveren en waar mogelijk nieuwe voorzieningen integraal op zetten.

### **Specifieke medewerkers**

- Uitbreiding openstelling en verhuur accommodaties in ons beheer (facilitair coördinator).
- Continu aandacht voor PR (PR-medewerker).
- Realisatie sociaal wijkteams t.b.v. elke kern i.s.m. Careyn (adviseur Welzijn).
- Contact leggen en onderhouden met georganiseerde en ongeorganiseerde bewonersgroepen, hen waar nodig faciliteren of ondersteunen (opbouwwerker).
- Contact onderhouden met de gemeentelijke gebiedsregisseurs en andere betrokken maatschappelijke organisaties (opbouwwerker).

## **Speerpunten 2014**

- Directie: Overlegstructuur is opgezet, gecommuniceerd, geëvalueerd en beschreven in relatie met het organisatiebeleid.
- Herijken personeelsbeleid; waar nodig opstellen en aanpassen functie- en taakomschrijvingen; vastleggen competenties en attitudes per afdeling en per functie in relatie met WNS.
- Ontwikkeling passend scholingsbeleid, reservering scholingsbudget.
- Herijken planning & control cyclus.
- Realisatie rapportage- en managementcyclus.
- Plan opstellen t.b.v. het genereren eigen inkomsten.
- Innovatie passend bij vraaggericht werken, WNS, wijk- en gebiedsgericht werken en de ontwikkelingen als gevolg van de drie transities.
- Plan van aanpak toepassing WNS per afdeling, gemaakt en geïmplementeerd.
- Visie vormen op en afspraken maken over de grens tussen het werk van medewerkers en vrijwilligers.

### **Specifieke medewerkers**

- Herijken vrijwilligersbeleid, uitreiking aan vrijwilligers, ondertekening nieuwe vrijwilligersovereenkomsten (vrijwilligerscoördinator).
- Herijken accommodatiebeleid (facilitair coördinator).
- Opstellen PR-plan (PR-medewerker).
- Evaluatie pilot sociaal wijkteam Breukelen i.s.m. Careyn (adviseurs welzijn).
- Start sociaal wijkteam Maarsse-dorp i.s.m. Careyn (adviseurs welzijn).

## **Speerpunten 2015**

### **Bestuur**

- Opstellen plan opvolging beide directeuren door bestuur.

### **Directie**

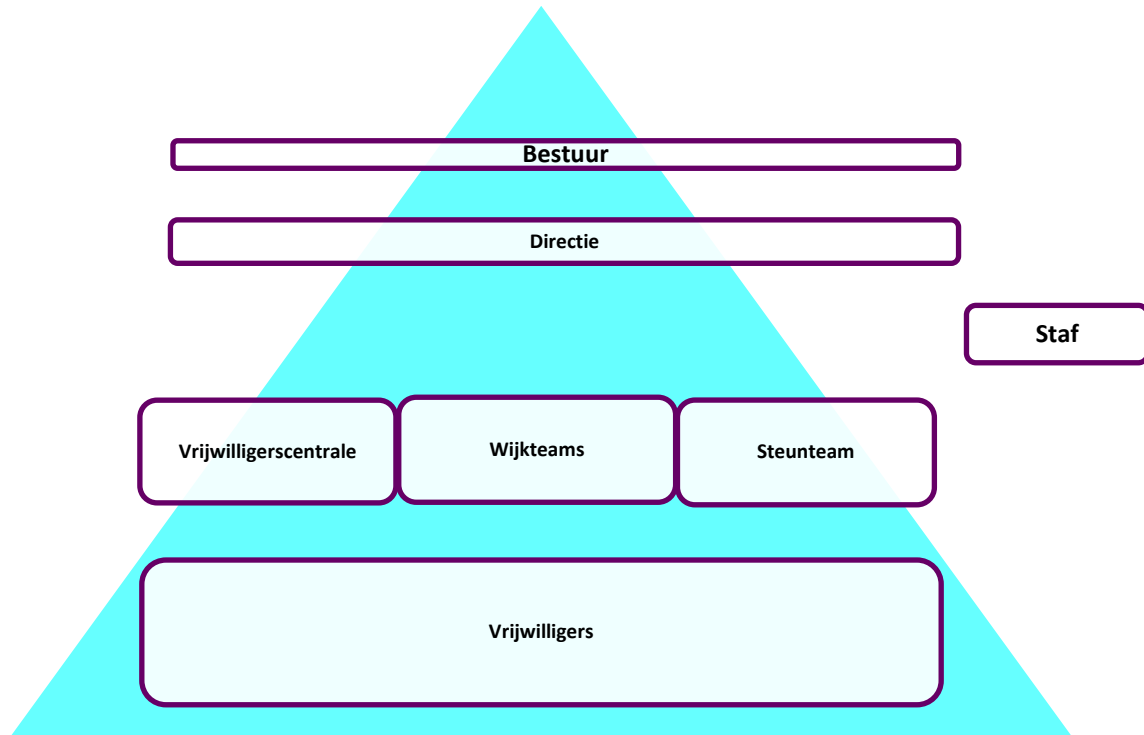
- Verhouding overheidsbijdragen/eigen inkomsten 70% -30%.
- Evaluatie realisatie speerpunten 2014.

## **Speerpunten 2016**

### **Directie**

- Uitvoering plan genereren eigen inkomsten gerealiseerd.
- Verhouding overheidsbijdragen/eigen inkomsten 60%- 40%.
- Evaluatie realisatie speerpunten 2015.

## Bijlage 1: Organisatiestructuur Stichting Welzijn Stichtse Vecht



### *Bestuur*

Eindverantwoordelijk voor continuïteit, kwaliteit en financiële gezondheid van de stichting.

### *Directie*

Strategisch en operationeel beleid, innovatie, personeelsbeleid, vrijwilligersbeleid.

### *Staf*

Beleidsondersteuning, financiële administratie, secretariaat, facilitaire en accommodatiezaken, vrijwilligerscoördinatie (intern).

### *Vrijwilligerscentrale*

Vrijwillige inzet, re-integratie en maatschappelijke stages gemeentebreed.

### *Wijkteams*

Wijkteam Maarsse-dorp, wijkteam Maarssebroek, wijkteam Breukelen, Wijkteam Loenen en kleine kernen (adviseurs welzijn en opbouwwerkers).

### *Steunteam*

T.b.v. alle kernen: voorlichting, informatie, advies, ondersteuning (w.o. regieondersteuning en alle hulpdiensten), steunpunt mantelzorg, ontmoeting, cursussen, buurtsportcoach, maaltijdservice, assistentie facilitaire zaken.

### *Vrijwilligers*

Ruim 500 vrijwilligers, verdeeld over alle diensten en kernen.

*Per 1-1-2014: 9,6 fte's, 19 betaalde krachten en ca. 450 vrijwilligers*

## Bijlage 2: Wmo prestatievelden

De Wmo heeft negen prestatievelden:

1. De leefbaarheid en sociale samenhang in dorpen, wijken en buurten bevorderen.
2. Jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden preventief ondersteunen.
3. Informatie, advies en cliëntondersteuning geven.
4. Mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen.
5. Bevorderen dat mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en mensen met een psychosociaal probleem deelnemen aan het maatschappelijk verkeer en zelfstandig functioneren.
6. Mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en mensen met een psychosociaal probleem voorzieningen verlenen om hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer te behouden.
7. Maatschappelijke opvang bieden, waaronder vrouwenopvang.
8. Openbare geestelijke gezondheidszorg bevorderen, met uitzondering van psychosociale hulp bij rampen.
9. Verslavingsbeleid bevorderen.

*(overgenomen van [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl))*



## Bijlage 3: Welzijn Nieuwe Stijl, de 8 bakens

### **Baken 1: Gericht op de vraag achter de vraag**

Welzijnswork in Nederland probeert al enige tijd een omslag te maken van aanbod- naar vraaggerichtheid. Hoewel het vanzelfsprekend lijkt, blijkt de praktijk nogal weerbarstig. Het vraagt een wezenlijke omslag, zowel bij de vragende als de aanbiedende partij.

Vraaggericht werken is niet zonder meer de vraag van de burger als uitgangspunt nemen bij de organisatie van het aanbod. Het is geen kwestie van 'u vraagt en wij draaien'. Dat zou juist leiden tot claimgedrag, waarbij de eigen kracht van de burger en zijn netwerk onvoldoende worden aangesproken en de achterliggende problemen niet worden aangepakt. Bijna altijd is de vraag van burgers in eerste instantie een vraag naar het bekende aanbod. Maar met een hulp bij het huishouden zijn de eenzaamheidsproblemen niet op te lossen. Het is nodig om breder te kijken naar de mensen die om ondersteuning vragen: breder kijken om problemen bij mensen écht op te lossen.

### **Baken 2: Gebaseerd op de eigen kracht van de burger**

Als de vraag van de burger eenmaal helder is, moet de vraag beantwoord worden wie wat doet. Wat kunnen de burgers zelf, of met hulp uit de directe sociale omgeving doen? Wat kan de rol zijn van de sociale verbanden in de wijk of buurt? Hoe kunnen vrijwilligers worden ingezet? Wat kunnen bureaus, en familieleden betekenen? Met andere woorden: wat doen de professionals en wat doen de burgers? Maar ook, wat kan de professional doen om de zelfredzaamheid van de burger (in en met zijn eigen omgeving) te versterken.

Te snel wordt nu nog voorbij gegaan aan de eigen kracht van de burger, zijn netwerk, de straat of wijk. Het uit handen nemen van problemen werkt meestal averechts op het zelfoplossend vermogen.

De 'eigenkrachtbenadering' of een andere, vergelijkbare methode, vraagt om een cultuuromslag bij de burger en de professional. Die omslag is niet eenvoudig. Burgers hebben geleerd toch vooral tijdig een beroep op de overheid of de hulpverlenende instanties te doen. Maar nog ingewikkelder ligt de cultuuromslag wellicht bij de hulpverlener. Het is toch immers zijn of haar vak de problemen van anderen op te lossen en om die 'kwetsbare mensen' te ondersteunen.

### **Baken 3: Direct er op af**

Er zijn mensen die ondersteuning claimen en er zijn mensen die zorg mijden. Het gaat bij de zogenoemde zorgmijders om mensen die niet om ondersteuning durven of willen vragen, terwijl ze al langer vereenzamen, zich verwaarlozen, met onoplosbare schulden kampen, of verslavingsgedrag vertonen.

Deze burgers weten de weg niet te vinden naar ondersteuning. Ze zijn op basis van eerdere ervaringen teleurgesteld in de hulpverlening, of vastgelopen in de bureaucratie. Deze mensen worden niet bereikt door ze op te roepen om op kantoor te verschijnen ten einde daar een goed gesprek te voeren. Daar moet de professional op af, en het liefst zo snel mogelijk, om erger te voorkomen. Dat gebeurt te vaak nog niet, omdat andere – legitieme - uitgangspunten een direct ingrijpen in de weg staan, of lijken te staan. Het gaat dan om privacy, zelfbeschikking en eigen verantwoordelijkheid.

### **Baken 4: Formeel en informeel in optimale verhouding**

Het kenmerk van de Wmo is dat de participatie wordt bevorderd niet alleen door een beroep te doen op de eigen mogelijkheden van de burger of de inzet van professionals, maar ook op de inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt gezocht naar de optimale verhouding tussen wat burger (onderling) zelf kunnen en wat professionals moeten. Ook dit baken betekent voor burgers, professionals en gemeenten een forse verandering van houding en aanpak, die breekt met de traditie van recht, of vanzelfsprekend een beroep kunnen doen op professionele ondersteuning.

Het past bij Welzijn Nieuwe Stijl dat de professional zich terughoudend opstelt. Zijn of haar kracht ligt er juist in om samen met burgers te bezien op welke wijze de burgers zelf de problemen of klachten kunnen oplossen. Het probleemoplossend vermogen, zowel van individuen als groepen moet geactiveerd worden. Het voorkomt daarnaast structurele afhankelijkheid van de professional. Eenzaamheid kan mogelijk beter bestreden worden door het herstellen van sociale netwerken.

### **Baken 5: Doordachte balans van collectief en individueel**

De verzorgingsstaat is doorgeschoten met individuele oplossingen voor problemen van burgers. Mensen zijn daaraan gewend geraakt. De financiering ervan komt echter steeds meer onder druk te staan en de negatieve gevolgen van de individualisering van de samenleving worden steeds meer zichtbaar. Ook daarom is het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken onvermijdelijk. De sector die hier vanouds de meeste ervaring mee heeft is de welzijnssector. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing. De buurtmaaltijd is niet zelden effectiever (want biedt bijvoorbeeld mogelijkheden tot contact) dan de individuele bezorging aan huis. Ook voor dit baken geldt dat het er niet om gaat dat professionals ten allen tijde automatisch voor collectieve oplossingen kiezen. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.

### **Baken 6: Integraal werken**

De vraag centraal stellen vraagt om een integrale en samenhangende aanpak van professionals. De burgers die bij bijvoorbeeld het Wmo-loket, of het maatschappelijk werk aankloppen, hebben meestal problemen die niet door één instelling of één voorziening kunnen worden opgelost. Het gaat vaak om meerdere problemen tegelijk. Problemen die met elkaar samenhangen en dus ook in samenhang moeten worden aangepakt. Als een burger geen werk en daardoor te weinig geld heeft, in een slecht huis woont en spanningen in zijn gezin heeft, ziet hij dat als een ongedeelde vraagstuk. Dienst- en hulpverleners komen niet ver als ze opereren alsof ze op een eiland zitten. Goed met elkaar samenwerken is belangrijk. Nadrukkelijk is hier de invulling van de regierol van de gemeente aan de orde. Het is de gemeente als opdrachtgever én regisseur die bij uitstek geschikt is om partijen bij elkaar te brengen. Op cliëntniveau moeten de aanbieders van ondersteuning zelf de verantwoordelijkheid voor ketenregie oppakken.

### **Baken 7: Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht**

Welzijn Nieuwe Stijl is niet vrijblijvend. Waar organisaties ondersteuning bieden aan burgers, worden concrete afspraken gemaakt over de vraag op welke ondersteuning van professionals en vrijwilligers men kan rekenen, wat daarbij de eigen inzet is (met en in de eigen omgeving) en naar welke resultaten wordt toegewerkt. De doelen in een ondersteuningstraject moeten voor de burger duidelijk, concreet en haalbaar zijn en zij moeten niet alleen perspectief bieden op de langere termijn, maar zich ook richten op praktische, snelle resultaten. Dat wil zeggen dat doelen voor de cliënten in concrete, meetbare termen moeten worden geformuleerd. Er moet sprake zijn van een gezonde mix van korte en lange termijn.

### **Baken 8: Gebaseerd op ruimte voor de professional**

Centraal thema in Welzijn Nieuwe Stijl is de relatie tussen de burger en zijn netwerk enerzijds en de welzijnsprofessional anderzijds. Niet alleen de regels van de organisatie of de wensen van de gemeente zijn bepalend, maar ook de professionele bagage van de beroepskracht. Deze moet voldoende aan bod kunnen komen. Daarvoor heeft de professional de ruimte nodig om zelfstandig te handelen op basis van een ruime vrije beslissingsruimte.

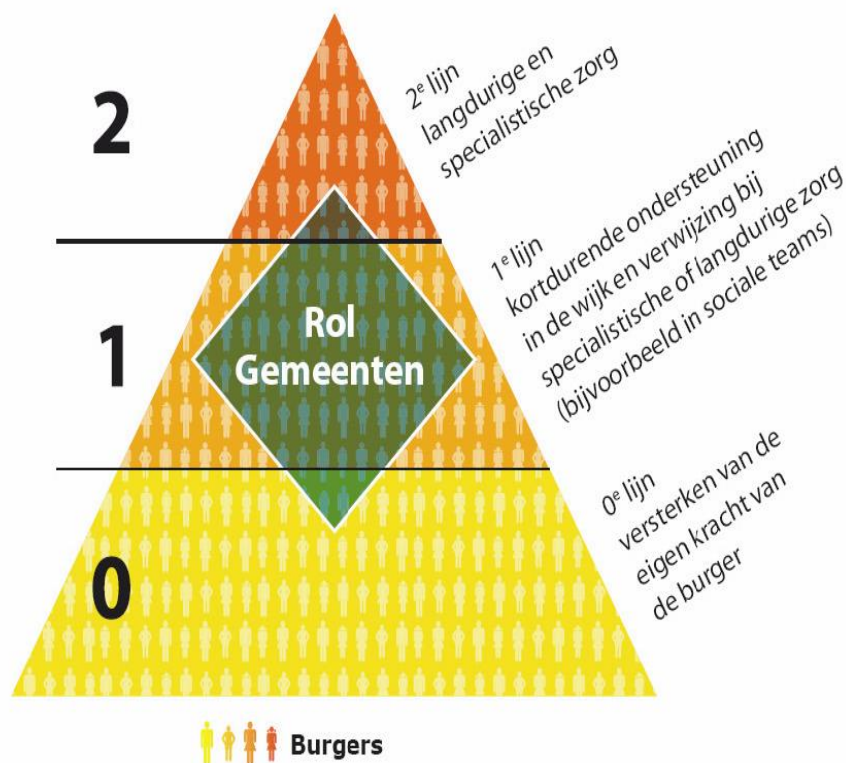
Professionals Welzijn Nieuwe Stijl moeten midden in de samenleving staan. Tegelijkertijd moeten zij ook adequaat kunnen communiceren met collega's van de eigen organisatie, met cliënten en hun naaste omgeving, vrijwilligers en met de partners in de keten. Ook wordt van hen verwacht dat ze ondernemend zijn, outreachend werken, in ketens kunnen samenwerken en hier soms de regie in nemen. Samenwerking tussen informele zorg en professionele dienstverlening vraagt om fine-tuning wie wat precies doet. Kortom, je weet wanneer je op je handen moet zitten en wanneer de handen uit de mouwen moeten. Deze professionals moeten dan wel ruimte krijgen om zelf te beslissen hoe zij die kennis en ervaring inzetten. Ruimte voor de professional kan alleen bestaan wanneer er vooraf goede afspraken zijn gemaakt over de te behalen resultaten en daarover achteraf verantwoording wordt afgelegd.

*(overgenomen van [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl))*

## Bijlage 4: Piramide ontwikkeld door Divosa en Radar

### DE PIRAMIDE; een kijk op de uitvoering in het sociale domein

#### Taken en verantwoordelijkheden in het lokale sociale domein



#### De burger, de gemeente en de professional

Participeren is de doelstelling van het lokale sociale beleid. Burgers moeten een eigen huishouden kunnen voeren, een sociaal netwerk kunnen onderhouden en kunnen deelnemen aan de samenleving en arbeidsmarkt. Burgers zijn hier zelf verantwoordelijk voor. Daarnaast hebben zij ook een verantwoordelijkheid naar anderen in hun omgeving. De gemeente biedt zo nodig aanvullende zorg en diensten. Voor kwetsbare groepen is er bovendien specialistische zorg en hulpverlening beschikbaar. Deze visie leidt tot een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen burgers, gemeente en professionele instellingen. De piramide visualiseert die verdeling. De piramide kent een brede basis en een smalle top.

#### De piramide

##### De brede basis/ 0<sup>e</sup> lijnondersteuning

De basis, dat zijn de burgers zelf. In eerste instantie zorgen zij voor zichzelf en voor elkaar. Van burgers wordt verwacht dat zij zich af en toe in willen zetten voor anderen in hun omgeving. Daar ben je elkaars familie, buren en vrienden voor. De gemeente vertrouwt op de eigen kracht van de burger en de kracht van diens sociale netwerken.

##### De verbindende middenlaag/ 1<sup>e</sup> lijnondersteuning

Een middenlaag vormt de verbinding tussen de basis en de top. De gemeente is vooral in deze middenlaag aanwezig. Hier vind je de expertise die nodig is om te bepalen of mensen hun probleem zelf kunnen oplossen, hun omgeving het probleem kan oplossen of dat ze daarbij professionele ondersteuning nodig hebben. Indien nodig wordt een breed scala aan kortdurende hulpverlening en ondersteuning geboden dat voor iedereen eenvoudig toegankelijk is. En tot slotte kan hier uiteindelijk ook de diagnose worden gesteld dat meer specialistische hulp nodig is.

##### De smalle top/ 2<sup>e</sup> lijnondersteuning

Aan de top bevindt zich de langdurige specialistische zorg. Het gaat om de professionele begeleiding van en de hulpverlening aan kwetsbare groepen. Het is de opgave om deze zorg niet geïsoleerd van de samenleving te organiseren maar te verbinden aan de brede doelstelling van meedoen.



## Bijlage 5: Rapportage- en managementcyclus in de praktijk

	<b>Actie</b>	<b>Verantwoordelijke</b>
Eerste week januari	Inleveren registratie en toelichting op de resultaten voor het inhoudelijk jaarverslag	Medewerkers
Eind februari	Inleveren concepten voor het werkplan	Medewerkers
Januari-februari	Opstellen inhoudelijk jaarverslag	Beleidsmedewerker
	Opstellen financieel jaarverslag	Directie
Maart	Vaststellen inhoudelijk en financieel jaarverslag	Bestuur
<b>30 maart</b>	Deadline aanleveren inhoudelijk en financieel jaarverslag aan gemeente	Directie
Eerste helft april	Bespreken resultaten jaarverslag en concept werkplan met afdelingsteams	Directie-medewerkers
Eerste helft april	Verzamelen input voor jaarlijkse evaluatie algehele dienstverlening	Beleidsmedewerker
Tweede helft april	Evaluatie algehele dienstverlening	Directie, beleidsmedewerker
Eerste helft mei	Verslaglegging afspraken evaluatie t.b.v. werkplan en halfjaarverslag	Beleidsmedewerker
April	Opstellen financieel verslag voor het bestuur over 1 <sup>e</sup> kwartaal	Directie
Mei	Bespreken financieel verslag 1 <sup>e</sup> kwartaal	Bestuur
April-mei	Opstellen werkplan, begroting en subsidieaanvraag	Directie
Juni	Vaststellen werkplan , begroting en subsidieaanvraag	Bestuur
<b>30 juni</b>	Deadline aanleveren werkplan, begroting en subsidieaanvraag aan gemeente	Directie
Eerste week juli	Inleveren registratie en toelichting op de resultaten voor het inhoudelijk halfjaarverslag	Medewerkers
Juli-augustus	Opstellen inhoudelijk halfjaarverslag	Beleidsmedewerker
Augustus	Vaststellen inhoudelijk halfjaarverslag	Bestuur
<b>31 augustus</b>	Deadline aanleveren inhoudelijk halfjaarverslag aan gemeente	Directie
September	Bespreken resultaten halfjaarverslag met afdelingsteams	Directie
September-oktober	Functioneringsgesprekken	Directie-medewerkers
Oktober	Opstellen financieel verslag voor het bestuur t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Directie
November	Bespreking financieel verslag t/m 3 <sup>e</sup> kwartaal	Bestuur
Oktober-december	Cliënttevredenheidsonderzoeken	Medewerkers, beleidsmedewerker

*De cyclus m.b.t. de subsidieverplichtingen voor buurtsportcoach is afwijkend. Deze loopt niet per kalenderjaar maar per schooljaar (augustus-juli).*

**Mei 2014**