



VÓÓR WELZIJN.

Meerjarenbeleidsplan 2011-2014

PREVENTIE DOOR PRESENTIE

Den Haag, augustus 2010

Inleiding

Met trots presenteren wij het meerjarenbeleidsplan van VÓÓR Welzijn. Dit beleidsplan is het strategisch document dat de lijnen uitzet voor ons werk in de periode 2011-2014 en is tot stand gekomen door vele gesprekken met medewerkers, vrijwilligers, bewoners en externe partners. De veranderende maatschappelijke ontwikkelingen en trends vormen de basis voor de speerpunten van de komende vier jaar.

VÓÓR Welzijn is een belangrijke aanbieder van zorg, opvang en welzijn in regio Haaglanden. Alle bewoners van jong tot oud, met name uit de stadsdelen Segbroek, Loosduinen, Haagse Hout en Leidschenveen-Ypenburg, kunnen bij ons terecht. Wij bieden peuterspeelzalen/voorscholen, kinder- en jongerenwerk, volwassenen- en ouderenwerk, maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, crisisdienst huiselijk geweld, ouderenadvies en opvoedondersteuning.

Wij faciliteren bewoners en geven informatie, advies en voorlichting. VÓÓR Welzijn biedt hulp aan diegenen die het (even) wat moeilijker hebben, wij stimuleren talenten van bewoners en wij ondersteunen projecten die de band tussen bewoners versterken en de betrokkenheid bij de wijk vergroten.

Bij onze i-Shops beantwoorden wij vragen op allerlei gebied. Daar helpen wij direct de bewoners en/of verwijzen wij hen door. De medewerkers van de i-Shop wijzen de weg naar onze collega's van het maatschappelijk werk en de ouderenadviseurs. Met vragen over opvoeding kunnen zij terecht bij het opvoedsteunpunt. Ook verwijzen wij naar partners in de wijk en stad.

Ons doel is om problemen te voorkomen en waar nodig lichte zorg en ondersteuning te bieden. VÓÓR Welzijn doet dit met, o.a. burenhulp, boodschappendienst, klussendienst, dagopvang, telefooncirkel, etc. Door deze diensten zijn met name ouderen langer in staat thuis te blijven wonen.

Als bewoners niet in staat zijn naar ons toe te kunnen komen dan komen we bij hen thuis. Dat geldt ook voor jongeren die wij zo nodig aanspreken in de straat of buurt. Om bewoners zo goed mogelijk te helpen werken wij samen met onze partners zoals scholen, politie, jeugd(gezondheid)zorg, Centrum voor Jeugd en Gezin, BOOG, woningbouwcorporaties, bewonersorganisaties en (ouderen)zorginstellingen.

Wij willen naar een groei van onze vrijwilligers, die daarmee een actieve bijdrage leveren aan hun directe leefomgeving. Tevens biedt vrijwilligerswerk de mogelijkheid om jezelf te ontplooien en actief te participeren.

Wij stellen ons ook ten doel om het aantal stageplekken binnen de organisatie te vermeerderen. Daarbij gaat het zowel om middelbare scholieren die een maatschappelijke stage moeten vervullen als om stageplekken op VMBO, MBO en HBO-niveau.

Wij rekenen het tot onze taak om trends te signaleren. Dat doen we door bewoners actief te benaderen en te bevragen en ons aanbod daarop af te stemmen. Wij informeren onze opdrachtgever hierover door het leveren van trendrapportages, het welzijnsmanifest en onze kwartaalrapportages.

Wij stellen ons aanbod samen met de wijkbewoners op en maken hierbij gebruik van onze jarenlange ervaring. Op onze website www.voorwelzijn.nl is alle informatie op een overzichtelijke manier per stadsdeel te vinden.

Ons werk kan niet tot stand komen zonder de professionele en flexibele inzet van alle medewerkers die werkzaam zijn bij VÓÓR Welzijn.

Eric Lemstra,
Directeur/bestuurder

Maatschappelijke ontwikkelingen

VÓÓR Welzijn staat midden in de Haagse samenleving. Maatschappelijke ontwikkelingen en trends raken ons dagelijkse werk. Wij volgen de (inter)nationale, regionale en lokale ontwikkelingen op de voet en spelen in op de kansen die zich voordoen.

Wij hebben te maken met algemene trends zoals 'vergroening' en 'verkleuring van de vergrijzing' in de grote steden, verdere individualisering en een toenemende vraag van de overheid naar het nemen van eigen verantwoordelijkheid (civil society) voor gezondheid en welzijn. Daarnaast hebben we te maken met digitalisering, globalisering en de sterk veranderde en veranderende culturele samenstelling van de bevolking welke invloed heeft op het wonen, werken en welzijn van Haagse burgers. De economische crisis en de toenemende vraag naar zorg bepalen dat er efficiënter met overheidsmiddelen moet worden omgegaan. Dit geldt voor onze organisatie, maar ook voor efficiencyverbetering in de samenhang met onze collega-organisaties.

Deze ontwikkelingen leiden o.a. tot veranderingen (in deze synoniem voor bezuinigingen) in wet en regelgeving, zoals het overhevelen van diensten uit de AWBZ naar de WMO. Deze verandering heeft met name grote gevolgen voor kwetsbare groepen in de samenleving zoals ouderen die (nog) zelfstandig wonen, voor mensen met een beperking, psychische problematiek en/of verslaving.

In Den Haag heeft het College van B&W een bezuiniging van 13,1 miljoen op het Haagse welzijnsbudget in de komende vier jaar vastgesteld.

VÓÓR Welzijn ziet zichzelf door deze ontwikkelingen en trends voor een positieve uitdaging gesteld. Samen met de andere grote welzijnsorganisaties in Den Haag maakt VÓÓR Welzijn zich sterk voor kwetsbare groepen Hagenaars. Welzijn in de Wijk biedt hiertoe vele mogelijkheden.

De stedelijke vraagstukken worden door bundeling van expertise in een Kennis- en Innovatieplatform, door gezamenlijke ontwikkeling van projecten en door gezamenlijke professionalisering (zoals al ingezet binnen het jongerenwerk en maatschappelijk werk) opgepakt.

Het dagelijks werk van VÓÓR Welzijn biedt zicht op een groeiende groep mensen die de eigen verantwoordelijkheid niet (volledig) zelf kunnen dragen omdat zij hiertoe eenvoudigweg niet in staat zijn of de problemen te groot en/of te complex zijn. Het Nicis¹ signaleert dat 10% van de Nederlandse bevolking in de gevarezone zit of zich al bevindt in een gemarginaliseerde positie van armoede, isolement en perspectiefloosheid. In probleemwijken geldt hier een percentage van dertig tot veertig procent.

Deze praktijk staat naast de vraag van de overheid om 'mee te doen' en een bijdrage te leveren door middel van een opleiding of (vrijwilligers)werk. Dit zien we terug in bijvoorbeeld het beleid 'achter de voordeur' en bij het verbeteren van het leefklimaat in wijken, waar bewoners worden aangespoord om dit zelf ter hand te nemen.

Welzijnsprofessionals/sociaal werkers positioneren zich midden in dit krachtenveld, stellen de kracht van de klant centraal en kiezen de hierbij passende interventie(s). Dit doen zij steeds meer als breed opgeleide professional (generalist) die interdisciplinair werkt en overzicht houdt. Daarnaast is er behoefte aan specialistische medewerkers die als experts werken.

¹ Nicis Institute (2009). *Het rendement van zalmgedrag; de projectencarrousel ontleed*.

Missie

Op basis van de maatschappelijke ontwikkelingen heeft VÓÓR Welzijn haar missie en visie opgesteld.

VÓÓR Welzijn staat voor:

Een vernieuwende en resultaatgerichte organisatie voor welzijn, zorg en opvang in de gemeente Den Haag en de regio Haaglanden. Wij bieden en faciliteren mogelijkheden voor ontmoeting en activering voor de burgers in Den Haag. Ons doel is het bieden van ondersteuning en begeleiding voor kwetsbare Hagenaars. Wij zoeken ze op, wijzen ze de weg en leveren maatwerk waar nodig. We maken daarbij gebruik van de eigen kracht van bewoners en buurten. Aan ons om hen daarin te begeleiden. Ons aanbod is er op gericht om problemen te voorkomen (preventie) en waar nodig lichte zorg en ondersteuning te bieden. Indien noodzakelijk komen we bij mensen thuis of spreken we hen aan op straat.

Visie

VÓÓR Welzijn wil nu en in de toekomst het eerste aanspreekpunt zijn voor bewoners van jong tot oud. Wij bieden zorg en dienstverlening toegesneden op de behoeften en mogelijkheden van mensen. Wij bouwen mee aan een verdraagzame en veilige samenleving. Wij gaan uit van ontplooiingskansen voor iedere Hagenaar. Wij binden en verbinden. Iedereen doet mee. Ontwikkelen, leren, participatie en arbeid zijn hierbij kernbegrippen.

Ambities

De ambities van VÓÓR Welzijn passen bij de visie van de organisatie en geven richting aan het handelen en de attitude van medewerkers (professionals en vrijwilligers) en de inrichting van onze organisatie. Voor de komende vier jaar staan de volgende doelstellingen centraal:

1. Wij zijn het eerste aanspreekpunt in de wijk
VÓÓR Welzijn is aanwezig in buurten en wijken. Dit doen wij door veelvuldig en zichtbaar fysiek en digitaal herkenbaar aanwezig te zijn in wijken en buurten. Bewoners kennen ons of weten ons te vinden. Wij zijn eerste aanspreekpunt waarop een inwoner kan rekenen. Dit betekent dat wij aanspreekbaar zijn, maar ook de bewoners aanspreken. Deze benadering vraagt veel flexibiliteit en een brede/generale deskundigheid van medewerkers.
Wij beantwoorden (hulp)vragen in een zo vroeg mogelijk stadium en wij leiden, indien nodig, snel en effectief door, naar gespecialiseerde hulp- en dienstverleners (o.a. maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs). Wij bouwen verder aan een uitgebreid en gestructureerd netwerk met andere dienstverleners zoals collega instellingen, scholen, politie, jeugd(gezondheid)zorg en ouderenzorg.
2. Wij bieden integrale, zorgvuldige en snelle dienst- en zorgverlening in de wijk.
VÓÓR Welzijn kiest voor een integrale manier van werken. Dit doen we door de mens zowel als individu als ook als lid/participant van een groep of van groepen te benaderen. Bij meer complexe ondersteuningsvragen koppelen wij één medewerker aan de klant die integraal de vragen beantwoordt dan wel doorleidt naar andere hulp- en dienstverleners. De medewerker blijft het eerste aanspreekpunt voor de klant zodat hij/zij niet verdwaalt in het woud van organisaties en voorzieningen op het terrein van hulp en zorg. Bij de ondersteuning en hulp maken wij zoveel mogelijk gebruik van de informele netwerken (buren, gezinsleden, grootouders etc.) rond de klant.

Een moeder die haar kind komt brengen en halen van de voorschool benaderen wij ook in haar rol als buurtbewoonster.
De jongere die meedoet aan een activiteit van het jongerenwerk helpen wij ook bij problemen op school.

3. Wij zijn een innovatieve en resultaatgerichte organisatie
VÓÓR Welzijn is ingericht langs doelgroepen. Om integraal, dichtbij en als eerste aanspreekpunt te kunnen werken, vraagt dit van onze organisatie transparante en soepele overgangen tussen de organisatieonderdelen; tussen professionals en vrijwilligers van peuterspeelzalen/voorscholen, het kinder- en jongerenwerk, volwassen- en ouderenwerk, maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, ouderenadvies en opvoedondersteuning.

Een peuterleidster leidt een ouder toe naar het activiteitsaanbod voor (jonge) moeders, een jongerenwerker leidt een buurtbewoner die over jongerenoverlast klaagt, maar zelf aangeeft eenzaamheidsproblemen te hebben, toe naar een volwassenen- of ouderenwerker/ouderenadviseur.

Met transparante en soepele overgangen tussen organisatieonderdelen kan VÓÓR Welzijn de afzonderlijke werksoorten versterken, bewoners beter begeleiden/helpen/ondersteunen richting zelfredzaamheid en participatie, en sociale cohesie in buurt en wijk bevorderen. Ook voorkomen we hiermee overlap van werkzaamheden. Dit vraagt om medewerkers die betrokken en flexibel zijn. Om elkaar en onze klanten/cliënten respectvol te bejegenen en om te werken vanuit het motto 'afpraak is afspraak'.

Individu en groep

Hoewel de bewoners als individuen leven in een buurt/wijk kunnen ze niet los gezien worden van de sociale omgeving waarin zij wonen. Dit betekent dat wij bewoners benaderen als individu én als deelnemer van een groep, bijvoorbeeld het gezin, de schoolomgeving, de buurt. Wij zien mensen niet los van hun sociale omgeving. Wij geloven dat hulp aan individuen meer effectief kan zijn als ook de groep(en) waarbinnen zij functioneren betrokken word(t)en bij de hulp.

Voor de werkwijze van VÓÓR Welzijn betekent dit enerzijds dat in het werk met (doel)groepen ook ruimte moet zijn voor individuele begeleiding. Die ruimte wordt in de praktijk ook in toenemende mate gevraagd, denk aan de taalontwikkeling van kinderen bij de voorscholen, de begeleiding bij (maatschappelijke) stages of toeleiding naar onderwijs, arbeid of naar activiteiten. Anderzijds betekent dit dat bij individuele begeleiding, gericht op maatschappelijke participatie, ook gekeken wordt naar de mogelijke meerwaarde van groepsactiviteiten binnen het welzijnswerk. Daarnaast zal individuele begeleiding/hulp altijd gericht zijn op de inzet van (in)formele netwerken en systemen (gezin, school, buurt) rond het individu.

4. Wij bieden kwaliteit, nu en in de toekomst.
Kwaliteit die we terugzien in de resultaten van ons werk én in het formele HKZ-certificaat. Kwaliteit betekent luisteren naar wat de bewoner vraagt en deze vraag zo goed en snel mogelijk beantwoorden. Kwaliteit betekent professioneel handelen en gemotiveerde medewerkers, onze ambassadeurs in de wijken en buurten. Kwaliteit betekent transparante bedrijfsprocessen en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Om de kwaliteit hoog te houden en te vergroten houden wij auditinterviews onder medewerkers.

De tevredenheid van de klanten, vrijwilligers en medewerkers worden getoetst door (twee)jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken, vrijwilligerstevredenheidsonderzoeken en medewerkerstevredenheidsonderzoeken. Daarnaast zal de tevredenheid over de

samenwerking met de ketenpartners gemeten worden. De uitkomsten van deze onderzoeken moeten leiden tot een hogere tevredenheid en meer kwaliteit.

Kwaliteit vinden wij ook terug in bedrijfsprocessen die op elkaar afgestemd zijn en die de resultaten van ons werk goed meten. Vanaf 2010 zijn er met de Gemeente Den Haag resultaatafspraken gemaakt. Dit vraagt goede registratie om de behaalde resultaten te meten. Wij maken hierbij gebruik van ons Welzijn Informatie Managementsysteem (WIM). Een systeem waarin medewerkers hun werkzaamheden benoemen en monitoren en waar het management de resultaten op een eenvoudige wijze kan destilleren.

Het kwaliteitsmanagement richt zich ook op veranderingen in de maatschappij. Momenteel staat het Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) in de belangstelling. Binnen VÓÓR Welzijn bekijken wij hoe wij Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen willen inbedden in onze organisatie.

Onze bijdrage van VÓÓR Welzijn moet leiden tot verbetering van het welzijn van de bewoners. Dit blijkt onder andere uit de deelnamecijfers en uit de klanttevredenheidsonderzoeken. Per kwartaal evalueren wij de beoogde resultaten met het management van de stadsdeelkantoren en deze worden jaarlijks bijgesteld in samenwerking met medewerkers, vrijwilligers, bewoners en externe partners.

Zorg- en dienstverlening van VÓÓR Welzijn

Kinderen van 0–4 jaar: voorscholen

*Onze **voorscholen**, voorheen peuterspeelzalen, zijn voor kinderen 2,5 – 4 jaar. Het accent ligt daarmee op spelend leren en het ontwikkelen van de taalvaardigheid voor een soepele overstap naar de basisschool waarmee wordt samengewerkt. We activeren en stimuleren peuters en hun ouders.*

VÓÓR Welzijn biedt de peuters een veilige en uitdagende omgeving. Leidsters zijn adequaat opgeleid om de voorschoolprogramma's uit te voeren. Zij hebben de tijd, de kennis en de netwerken om de betrokkenheid en kennis van ouders te versterken.

Ouders hebben en houden de eerste verantwoordelijkheid bij de opvoeding. Wij zien bij hen echter een groeiende behoefte aan informatie en ondersteuning bij de opvoeding. Het (preventieve) aanbod van het CJG (Centrum voor Jeugd en Gezin) speelt hierbij een belangrijke rol.

Onze speel-o-theken hebben een grote variatie aan speelgoed, zodat het kind met het juiste speelgoed op het juiste moment van de ontwikkelingsfase in aanraking komt. De speel-o-theek heeft speelgoed voor kinderen van 0-12 jaar.

Kinderen van 4–12 jaar

*Het **kinderwerk** organiseert voor kinderen van 4 – 12 jaar activiteiten, na schooltijd en tijdens vakanties, in hun directe leefomgeving. In buurthuizen, op openbare speelplaatsen, vanuit de Haagse Hopjes, op scholen en schoolpleinen. Het kinderwerk richt zich daarbij in het bijzonder op kinderen die extra aandacht nodig hebben. De aanpak is gericht op het ontwikkelen van sociale vaardigheden, ontplooiing en talentontwikkeling van de kinderen. We bieden de kinderen een plek om veilig te spelen, andere kinderen te ontmoeten en wij ondersteunen ouders met opvoedingsvragen.*

Wij verwachten dat het aantal zogenoemde brede buurtscholen, waar kinderen, ouders en buurtbewoners de hele dag terecht kunnen voor onderwijs, cursussen en opvoedondersteuning zal groeien. VÓÓR Welzijn zal op deze ontwikkeling anticiperen en samen met de school invulling geven aan activiteiten voor kinderen en volwassenen. Zoals met een aanbod op het terrein van opvoedondersteuning vanuit het CJG en ons schoolmaatschappelijk werk.

Nadrukkelijk zal worden onderzocht welke rol VÓÓR Welzijn kan spelen bij de Buitenschoolse - en Kinder Opvang. VÓÓR Welzijn wil hier een bijdrage leveren, onder meer door de inzet van onze expertise en onze accommodaties.

Jongeren 12-20 jaar

Het jongerenwerk van VÓÓR Welzijn weet contact te leggen en een relatie op te bouwen met jongeren, draagt bij aan het voorkomen van overlast, signaleert actief de hulp- en ondersteuningsvragen, weet de weg naar betrokken instanties, vertoont voorbeeldgedrag en weet talenten van jongeren aan te spreken. Ook zorgt het jongerenwerk voor een veilige inloopomgeving en is zij zichtbaar aanwezig op straat en op pleinen. Ze kent de jongerencultuur en weet een brug te slaan naar de buurt, ouders en instanties. Ze biedt jongeren de ruimte voor (maatschappelijke) stages en verzorgt een brugfunctie naar scholing en werk.

Het jongerenwerk krijgt steeds meer te maken met complexe hulpvragen. Dat vraagt om een actieve benadering van jongeren zodat problemen in een vroeg stadium gesignaleerd worden en de jongerenwerkers hen kunnen toeleiden naar sport, cultuur, school, werk en/of hulpverlening.

Jongerenwerkers signaleren regelmatig crimineel gedrag. Verveling, uitzichtloosheid en alcohol- en drugsgebruik leidt bij een kleine groep jongeren tot overlast. Zo worden samenscholende jongeren door wijkbewoners snel als bedreigend ervaren. Ons werk richt zich hierbij op het betrekken van jongeren bij hun directe leefomgeving en hen in te schakelen bij de organisatie van diverse wijkactiviteiten. Het resultaat is dat zij zelfstandig activiteiten ontplooiën, gericht op versterking van de band met de buurt, waardoor er over en weer een positief beeld ontstaat.

Een aantal jongeren heeft moeite met school. Het lukt hen niet een startkwalificatie te behalen. Vervolgens belanden zij in een situatie van werkloosheid en ontbrekend toekomstperspectief. Voor hen is een aanpak nodig die gericht is op het vinden van een leerzame (maatschappelijke) stages en het voorkomen van vroegtijdige schooluitval. VÓÓR Welzijn zal in dit kader ook meer jongeren de gelegenheid bieden om (maatschappelijke) stages te laten lopen binnen onze activiteiten.

Ook de aansluiting bij het Centrum voor Jeugd en Gezin is hierbij van groot belang. Om de jongeren goed te kunnen monitoren en door te verwijzen wordt er aangesloten bij de Haagse verwijsindex voor (risico)jongeren.

Scholen zijn partners en vindplaatsen voor het jongerenwerk en werken samen met jongerenwerkers op het gebied van naschoolse activiteiten, aanpak overlast, spijbelen en de aanpak van jongeren met problemen.

Het stedelijke 'Plan van Aanpak Zichtbaar Jongerenwerk', met concrete acties op de thema's opleiding & kennis, veiligheid, samenwerking & doorverwijzing, PR & beeldvorming en registratie & meetbaarheid, wordt verder uitgewerkt en uitgevoerd.

Volwassenen 21-55 jaar

*VÓÓR Welzijn ondersteunt, begeleidt en helpt **volwassenen** die werkervaring moeten opdoen, die in financiële problemen terecht zijn gekomen of die uit huis dreigen te worden gezet. Ook alleenstaanden en gezinnen die vereenzamen of overlast ervaren in hun woonomgeving kunnen rekenen op onze ondersteuning. Wij faciliteren en informeren mensen waar ze terecht kunnen en waar zij recht op hebben. Wij ondersteunen burgerinitiatieven en richten ons daarbij op ontwikkelen, leren, participatie en arbeid.*

Veel burgers voelen zich niet betrokken en soms eenzaam en geïsoleerd in de buurt. Dit vraagt om het versterken van de informele en formele verbanden in de wijk. Om de betrokkenheid bij de buurt te bevorderen, stimuleren en activeren wij de bewoners, waarbij zij zelf zoveel mogelijk bij de uitvoering en organisatie van activiteiten ter hand nemen. Participatie staat bij ons voorop. Zoals burgerinitiatieven op het gebied van wijkcultuur en burenhulp.

Meedoen aan de Haagse samenleving is een belangrijk motto. Wij richten ons specifiek op groepen die hierbij een steuntje in de rug nodig hebben, zoals kwetsbare bewoners, mensen met een psychische beperking, gehandicapten, inburgeraars en langdurig werklozen.

We zien ook in Den Haag een toename van kwetsbare burgers die moeite hebben met de inrichting van hun dagelijks leven en die de weg naar maatschappelijke ondersteuning moeilijk vinden. Dit leidt tot een toenemende vraag naar informatie op het gebied van financiën, wonen, werk, gezondheid en opvoeding. De i-Shop fungeert als centraal informatiepunt en signaleringspost voor en van burgers. Door snel te signaleren en door te verwijzen kan voorkomen worden dat problemen ontstaan of groter worden. Wij schenken extra aandacht aan nieuwkomers, mantelzorgers en zelfstandig wonende gehandicapten. Dit doen wij door deze minder zichtbare groepen actief te benaderen en hen te begeleiden/toe te leiden naar informatie, participatie en ontmoeting.

Wij werken outreachend. Wij benaderen bewoners actief, zowel binnen als buiten (aan huis) onze locaties. Wij beschikken over een breed netwerk om in te spelen op de diverse problemen en behoeften in de wijk en wij bieden gelegenheid tot ontmoeting in onze buurt- en wijkcentra.

Ouderen 55+

*VÓÓR Welzijn is er voor **ouderen**. Met onze centra die dienen als laagdrempelige, toegankelijke en nabije mogelijkheden voor activering, zorg en dagopvang. Met begeleiding achter de voordeur en regelen dat er zorg op maat wordt geleverd. Met eenzaamheidsbestrijding en ondersteunen van mantelzorgers. Met het inzetten van vitale ouderen om buurtgenoten te ontmoeten, te bezoeken, te adviseren en elkaar te helpen. Dat doen we o.a. door middel van de burenhulpcentrale of de inzet van ervaringsdeskundigen bij invullen van belastingformulieren of klein onderhoud. We signaleren, adviseren en informeren en wijzen mensen de juiste weg.*

De ouderenwerkers en ouderenadviseurs zijn voor de oudere thuiswonende burger veelal het eerste aanspreekpunt. Zij signaleren wat er speelt bij de ouderen in de wijk. Zij organiseren op basis van de (hulp)vraag de gewenste dienstverlening en zorg. Deze inzet is gericht op het doorbreken van sociaal isolement en het bevorderen van de zelfredzaamheid en meedoen in de wijk met het doel de ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen.

We zien dat o.a. licht dementerende ouderen met psychosociale problemen geen indicatie meer krijgen voor ondersteunende begeleiding vanuit de AWBZ. Voor deze mensen wil VÓÓR Welzijn er zijn met het bieden van dagopvang. Dit geldt ook voor de groep ouderen die door veranderende familieverbanden meer op zichzelf zijn aangewezen. Dit vraagt om

ontmoeting met andere ouderen, bijvoorbeeld in de vorm van activerende dagopvang en ontmoetingen met de eigen en andere generaties. Vanwege de verminderde mobiliteit is het nodig om in de wijken kleine accommodaties te realiseren om meer ontmoeting en activering mogelijk te maken.

Om een passende en doeltreffende aanpak te kunnen bieden werkt VÓÓR Welzijn samen met partners in de wereld van wonen, welzijn en zorg. Samen kunnen wij een integrale aanpak bieden, zoals dagopvang in wijkcentra.

VÓÓR Welzijn benadert actief de groepen die buiten beeld raken of de zorg mijden. Zoals ouderen met een laag inkomen, ouderen van allochtone afkomst, chronisch zieke ouderen en ouderen van 75+.

Er is een grote groep vitale ouderen van 55 – 75 jaar die met hun kennis en vaardigheden anderen vrijwillig van dienst willen zijn. Deze groep wordt gestimuleerd, ondersteund en begeleid om binnen hun mogelijkheden diensten te verrichten zoals huisbezoeken, boodschappendienst, klussendienst, telefooncirkel en andere werkzaamheden binnen en buiten de accommodaties.

Het maatschappelijk werk

*Voor **het maatschappelijk werk**, als eerste lijnsvoorziening, geldt een lage drempel, korte lijnen en een snelle en effectieve hulpverlening (niet langer dan nodig). Afspraken worden thuis, op school, het gezondheidscentrum of indien gewenst op ons kantoor gemaakt. De cliënten kunnen voor het eerste gesprek direct terecht, het is kosteloos en we gaan uit van de mogelijkheden van mensen. We sluiten niemand uit. Ook helpen we graag als de problemen nog niet helemaal duidelijk zijn. We begeleiden en ondersteunen de cliënten om de regie over hun eigen leven te behouden of terug te krijgen. Indien gewenst en nodig schakelen we snel specialistische hulp in. We bieden hulp en ook in crisissituaties kunnen mensen bij ons terecht.*

Maatschappelijk Werk biedt drie kerndiensten

- 1^e lijns praktische, informatieve en psychosociale hulpverlening
Vanuit de wijken, dicht bij en met de mensen die dit nodig hebben. Op vrijwillig verzoek en op verwijzing. In samenhang en in samenwerking met het sociale systeem van de cliënt. Tevens gericht op signalering van maatschappelijke problematiek.
- 1^e lijns hulp aan kind, jongeren en gezin vanuit het CJG
Het welzijnswerk is de spil binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin. De kern is hulpverlening, maar daarnaast biedt VÓÓR Welzijn laagdrempelige dienstverlening door de frontofficemedewerker (balie), de medewerker Netwerken en Wijkcontacten, zorgcoördinatie door maatschappelijk werk, opvoedondersteuning en facultatief de spel-o-theek.
- Crisishulpverlening in samenwerking
In samenwerking met partners eerste hulp en dienstverlening bij crisissituaties zoals in situaties waarin huiselijk geweld aan de orde is. Deze vorm van hulpverlening is altijd gerelateerd aan een bredere aanpak van specifieke probleemsituaties. De taken en bevoegdheden van het maatschappelijk werk zijn in de brede aanpak geformuleerd en gemandateerd door het samenwerkingsverband.

Maatschappelijk werkers hebben te maken met een breed scala aan hulpvragen, zoals financiële problemen, huisvestingsproblemen, relatieproblemen en huiselijk geweld, overlastbestrijding, opvoedingsproblemen en problemen met instanties. Er is een toename van bewoners met meervoudige problemen en steeds meer bewoners hebben moeite de weg naar de juiste voorziening te vinden.

Huiselijk geweld wordt steeds meer zichtbaar. Namens en in samenwerking met de zes maatschappelijk werkorganisaties in de regio Haaglanden organiseert VÓÓR Welzijn de 7 x 24 uur crisisdienst voor slachtoffers van huiselijk geweld, waar een huisverbod aan de orde is. Er wordt aan het gezin hulp geboden om de actuele dreiging van huiselijk geweld weg te nemen.

Het maatschappelijk werk is op meerdere plaatsen te vinden bijvoorbeeld in het Centrum van Jeugd en Gezin, waar begeleiding en zorgcoördinatie van ouders en kinderen met opgroei problemen wordt geboden. Vanuit gezondheidscentra werken we samen met huisartsen. Het schoolmaatschappelijk werk is actief op scholen en er wordt op verzoek van de dienst SZW trajectbegeleiding geleverd aan werkzoekenden in project StartBaan. Het aantal trajecten 'arbeidsgerelateerde hulpverlening' wordt uitgebreid.

Door verdere professionalisering en scholing van het schoolmaatschappelijk werk willen we meer scholen bereiken en hen specifieke hulpverlening bieden. Het maatschappelijk werk zal zich meer en meer richten op participatie.

Wij streven ernaar de samenwerking met huisartsen en met woningcorporaties te intensiveren, bijvoorbeeld rond huurachterstand en overlast.

Accommodaties

*De **accommodaties** van VÓÓR Welzijn zijn toegankelijk voor alle bewoners in de buurt. Onze panden worden gebruikt voor ontmoeting, informatie, recreatie, zorg en hulpverlening. Het betreft zowel diensten van VÓÓR Welzijn als diensten van externe organisaties en burgers. Wij faciliteren het gebruik, zorgen voor een goed beheer en stimuleren bewoners om als vrijwilliger, docent of activiteitenbegeleider een bijdrage te leveren aan participatie in de buurt.*

VÓÓR Welzijn wil haar voorzieningen 'teruggeven' aan de buurt en wijken. Wij zullen initiatieven van bewoners voor bewoners stimuleren, ondersteunen en ruimte geven. Wij heroriënteren ons op de plaats en functie van onze accommodaties om te komen tot een evenwichtige spreiding en gebruik van de accommodaties.

Voor bewoners vinden wij het belangrijk dat zij voor ontmoeting, activiteiten, advies, informatie, zorg en hulpverlening terecht kunnen in een pand dat centraal in het stadsdeel ligt. Daar bieden wij hen faciliteiten om eigen activiteiten te organiseren en uit te voeren. Een centraal punt van en voor de buurt! Het is tevens de thuisbasis voor onze werkers, professionals en vrijwilligers, die vanuit de accommodatie uitwaaiëren in wijken en buurten.

Het is voor buurtbewoners belangrijk een welzijnsvoorziening dicht in de buurt te hebben. Een groeiende groep ouderen heeft behoefte aan activiteiten dicht bij huis die goed te bereiken zijn. Volwassenen willen in hun wijk gefaciliteerd worden bij door hen te organiseren activiteiten. Kinderen moeten veilig kunnen spelen op een speelplek in de buurt. Jongeren ontmoeten elkaar in de buurt. Op dit moment worden enkele kleine welzijnspannen door bewoners zelf beheerd. Dit juichen wij toe en breiden wij zo mogelijk uit. Wij bieden ondersteuning aan vrijwilligers en activiteitenbegeleiders, die in onze panden activiteiten verzorgen

Wij hebben enkele Haagse Hopjes op speelpleinen en wij bezitten een jongerenbus. Bijzonder is het bestaan van de buurtkamer: een pandje dat door een woningcorporatie beschikbaar wordt gesteld voor de buurt. Dit zijn goede voorbeelden van kleinschalige accommodaties in de wijken.

Om tot een spreiding van locaties te komen die dicht bij de bewoners staan, zal VÓÓR Welzijn samenwerken met andere 'aanbieders'. Wij denken hierbij aan scholen die voor de diverse groepen ruimte beschikbaar stellen, aan zorginstellingen die welzijnsproducten

aanbieden, aan gezondheidscentra maar ook sportverenigingen en kerken. In de toekomst bieden wij steeds vaker in genoemde accommodaties onze diensten aan. In grotere, strategisch gelegen accommodaties verzorgen wij een compleet aanbod aan welzijn, zorg en hulpverlening. Dit doen wij zo veel als mogelijk samen met onze ketenpartners.

Personeel

De medewerkers van VÓÓR Welzijn zijn het kapitaal van de organisatie. De komende vier jaar staan fysieke en persoonlijke veiligheid, deskundigheid, flexibiliteit & mobiliteit, differentiatie en leiderschap centraal binnen het HRM (Human Resource Management) beleid.

Op het terrein van fysieke en persoonlijke veiligheid heeft VÓÓR Welzijn aandacht voor arbeidsomstandigheden en bouwtechnische aspecten. De metingen van het RI&E (Risico-inventarisatie en evaluatie) zijn leidend voor de aanpak. De persoonlijke veiligheid ondersteunen en bewaken wij door workshops en trainingen op het gebied van bijvoorbeeld agressiebeheersing of training op het gebied van professioneel handelen.

Medewerkers van VÓÓR Welzijn zijn up-to-date medewerkers, die op de hoogte zijn van de laatste ontwikkelingen in hun vakgebied, die meebewegen met maatschappelijke ontwikkelingen en die breed inzetbaar zijn. Aandacht voor scholing en deskundigheidsbevordering is noodzakelijk. Iedere medewerker volgt ieder jaar vakgerichte scholing. Organisatiebrede thema's, zoals integraal werken, en de vakgerichte scholing komen terug in het scholings- en opleidingsplan dat jaarlijks wordt vastgesteld en uitgevoerd.

Het huidige en toekomstige welzijnswerk vraagt flexibele inzet van medewerkers. Daar waar nodig zetten wij onze menskracht in. Dit betekent dat wij werken met flexibele werkplekken waar de juiste persoon op de juiste plek kan werken binnen het werkgebied van VÓÓR Welzijn.

VÓÓR Welzijn heeft beter zicht op competenties en leeftijdsopbouw van haar medewerkers. Hiermee kunnen teams evenwichtiger worden samengesteld, kan kennisverloop worden opgevangen en kan worden ingespeeld op trends en ontwikkelingen die zich voordoen. Wij voeren in de komende jaren competentie management in en trainen onze leidinggevenden hierin.

Het leiderschapsprogramma zetten wij voort, met het accent op voorbeeldgedrag en zelfreflectie van leidinggevenden. Intervisie, instrumenten en workshops vanuit HRM beleid en begeleiding door de regiodirecteuren staan hierin centraal.

Communicatie en PR

Alle medewerkers van VÓÓR Welzijn kennen onze missie en visie en dragen deze enthousiast uit in het dagelijkse werk. Wij weten waarvoor wij staan, wat we doen en wat je aan ons hebt. Wij zijn onze eigen ambassadeurs.

VÓÓR Welzijn erkent de noodzaak van systematische en eenduidige interne en externe communicatie. Wij werken de komende jaren intensief aan een positief intern communicatieklimaat. Dit doen wij door belangrijke formele informatie via de managementlijnen binnen de organisatie te bundelen en te verspreiden. Het gaat hier om informatie over de missie en visie van VÓÓR Welzijn, over de samenhang tussen werksoorten etc. Over meer informele onderwerpen communiceren wij via intranet, mededelingenborden, email etc. Wij vieren kleine en grote successen, in de teams en in

interne en externe media. De interne communicatie is open en eerlijk, wordt en biedt mogelijkheden om mee te denken en te beslissen.

Goede interne communicatie brengt ons gemotiveerde en betrokken medewerkers die met plezier werken en die een helder en eenduidig verhaal over VÓÓR Welzijn naar buiten brengen.

De externe communicatie van VÓÓR Welzijn is gericht op het verkrijgen van de juiste beeldvorming; VÓÓR Welzijn is het eerste aanspreekpunt in de wijk en je kunt op ons rekenen. De doelgroepen voor externe communicatie zijn hiermee bepaald; de bewoners in de wijken waar VOÓR Welzijn actief is, de samenwerkingspartners en de financiers van VÓÓR Welzijn. De boodschap en de toon worden gericht op de doelgroep bepaald.

Wij brengen periodiek berichten over ons werk naar buiten, zowel schriftelijk als mondeling tijdens gesprekken met partners en financiers.

Het resultaat van heldere externe communicatie is een open en positieve beeldvorming bij (keten)partners, financiers en burgers, die gestoeld is op onze prestaties. Hiermee bouwt VÓÓR Welzijn een stabiele positie op in de Haagse regio.

Risicomanagement

VÓÓR Welzijn hecht aan een goede solide, efficiënte en gezonde bedrijfsvoering. Zij stelt dat de zorg en dienstverlening altijd voorop staat. De financiële bedrijfsvoering sluit aan op de gestelde doelstellingen. Maandelijks levert de afdeling Planning & Control een financiële rapportage zodat de financiën goed in control zijn en dat eventuele noodzakelijke bijstellingen direct kunnen plaatsvinden.

Om risico's in de toekomst te vermijden hanteert VÓÓR Welzijn een checklist om na te gaan in hoeverre de organisatie in control is, niet alleen op financieel gebied maar op elk gebied waarop de organisatie een risico kan lopen, zoals op strategisch en operationeel niveau, ten aanzien van wet- en regelgeving en betrouwbaarheidsniveau.

Deze checklist laat zien waar een nadere analyse moet plaatsvinden om tot de gewenste oplossingen te komen.

Risicomanagement, eigenlijk risicobeheersingssysteem, is erop gericht om de onzekerheden in de toekomst in te schatten met als doel op dit moment tot de beste beslissingen te komen. De voordelen van risicomanagement liggen vooral op het gebied van betere besluitvorming, minder verrassingen, verbeterde planning, uitvoering en effectiviteit en verbeterde relaties met belanghebbenden.