



swop

Meer jarenbeleidsplan 2025-2028

Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp

Auteur | Carol Houtman

Datum | november 2024

Versie | 5.0

Inleiding

Voor je ligt het meerjarenbeleidsplan 2025-2028 van Stichting Welzijn & Ondersteuning Pijnacker-Nootdorp. Dit plan dient als richtinggevend kader voor strategische keuzes en acties in de jaarplannen van de komende jaren. Daarnaast biedt het ruimte om flexibel in te blijven spelen op vragen die de omgeving van ons vraagt.

In hoofdstuk 1 lees je onze missie, visie en strategie, de basis van waaruit wij werken en handelen. Hoofdstuk 2 biedt een nadere uitwerking van onze visie en verduidelijkt waarom dit voor ons belangrijk is. In hoofdstuk 3 beschrijven we waar we nu staan en welke ontwikkelingen van invloed zijn op onze doelen. Vervolgens richten we ons in hoofdstuk 4 op de richting die we de komende jaren inslaan. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 de invloed van ons beleid op de interne organisatie onder de loep genomen. Welke stappen zijn noodzakelijk om optimaal in te spelen op externe veranderingen, terwijl we tegelijkertijd onze interne kracht blijven versterken?

1. Samen werken aan gezonde krachtige wijken.

We hebben onze bestaande missie, visie en kernwaarden getoetst aan de nieuwe omgevingsvisie en aan de nieuwe visie op het Sociaal Domein. Deze sluit hierbij aan en vormt de basis van waaruit we werken. In de omgevingsvisie van de gemeente Pijnacker-Nootdorp is uitgegaan van 'een inclusieve gemeente in 2025, waarin iedereen op zijn of haar eigen wijze meedoet in de samenleving. Door ieders talenten naar vermogen aan te spreken staat er niemand aan de kant. De eigen kracht van inwoners en het omzien naar elkaar is de basis voor de gemeenschap en wordt gestimuleerd en gefaciliteerd in zowel de fysieke als sociale leefomgeving'. Ook in de nieuwe visie op het Sociaal Domein ligt het accent op 'het creëren van een hechte, inclusieve en veerkrachtige samenleving waarin het welzijn van inwoners centraal staat' een gemeenschap waarin zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en waar de sociale basis wordt versterkt door verbondenheid en samenredzaamheid. De gemeente ziet dit als sleutel om de eigen kracht en veerkracht van mensen te vergroten en dit sluit aan bij onze missie en visie.

1.1 Missie

'Verbinden van inwoners en samenwerken aan gezonde krachtige wijken'

Wijken waar mensen eigen regie pakken en zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. Waar zij met elkaar de verbinding zoeken, elkaar horen, zien en steunen waar nodig. Wijken waar iedereen meedoet.

1.2 Visie

Ieder mens moet in staat gesteld worden om zijn eigen leven te leiden, eigen keuzes te maken, waardevolle ontmoetingen te hebben en mee te doen in de samenleving. Eigen regie en zelfredzaamheid staan dan ook centraal in ons handelen. Ieder mens wil zelf richting

geven aan zijn eigen leven, ook wanneer men soms een beroep moet doen op anderen voor (tijdelijke) ondersteuning om mee te kunnen blijven doen in de samenleving.

We gaan hierbij uit van het concept Positieve Gezondheid, waarbij we gezondheid niet zien als de aan-of afwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Positieve Gezondheid en verbinding in de buurt versterken elkaar. Meer contact, gesprekken en samenwerking in de buurt zorgen voor een gevoel van grotere betrokkenheid en saamhorigheid. Daarnaast wordt het bevorderen van inclusiviteit en respect voor diversiteit gestimuleerd door ontmoetingen tussen mensen van verschillende achtergronden. Actieve deelname aan buurtactiviteiten verhoogt de individuele betrokkenheid en eigenwaarde, waardoor mensen veerkrachtiger worden, een kerngedachte van Positieve Gezondheid. Dit kan leiden tot gezamenlijke acties om de buurt leefbaarder en veiliger te maken.

Dit komt tot uiting in onze visie:

'Wij zijn er voor alle inwoners van Pijnacker-Nootdorp, jong en oud! Wij stimuleren talenten, brengen met hulp van vrijwilligers de buurt in beweging. We ondersteunen buurtinitiatieven en ondersteunen (bij voorkeur tijdelijk) mensen om mee te blijven doen aan de samenleving. Hierbij staan het stimuleren van zelfredzaamheid en het uitgaan van eigen regie van mensen centraal'.

Een concretisering van onze visie en het concept Positieve Gezondheid is te vinden in hoofdstuk 2

1.3. Kernwaarden.

Om vorm en inhoud te geven aan de missie en visie in ons dagelijks werk en in ons handelen staan de volgende kernwaarden centraal:

Gastvrij

Wij zijn zichtbaar, makkelijk bereikbaar, toegankelijk en laagdrempelig. Op onze eigen locaties, maar ook daarbuiten zorgen we voor een warme, open en gastvrije ontvangst. Mensen worden met oprechte aandacht benaderd en we respecteren persoonlijke wensen en belangen.

Samen

Wij geloven dat we samen meer bereiken dan alleen. Samen met collega's, vrijwilligers en inwoners leveren we een bijdrage aan gezonde krachtige wijken. We zoeken actief de samenwerking met relevante externe organisaties en de gemeente.

Verbindend

Wij leggen verbindingen in de wijk. Wij signaleren en kennen de kunst van het aansluiten op de vraag door open en nieuwsgierig te luisteren. We brengen mensen en organisaties met elkaar in verbinding om zo vragen te beantwoorden.

Ondernemend

We tonen initiatief en lef om interne en externe verbetermogelijkheden en kansen te signaleren en hier proactief en innovatief op in te spelen.

1.4. Ambities.

Vanuit bovenstaande missie en visie hebben wij voor de komende jaren de volgende ambitie geformuleerd.

- Wij streven naar een hoge tevredenheid van inwoners, samenwerkingspartners en opdrachtgevers.
- We streven naar een hoge tevredenheid onder medewerkers
- Wij streven naar een hoge tevredenheid van vrijwilligers.
- Wij willen zichtbaar en laagdrempelig zijn in de wijken.
- We willen onze positie als professionele en innovatieve sparring- en samenwerkingspartner versterken.
- We willen een financieel gezonde organisatie zijn om de continuïteit te waarborgen.

2. Nadere uitwerking van de visie

Ieder mens moet in staat gesteld worden om zijn eigen leven te leiden, eigen keuzes te maken, waardevolle ontmoetingen te hebben en mee te doen in de samenleving. Eigen regie en zelfredzaamheid staan centraal in ons handelen en vormen een kernactiviteit van de SWOP. Ieder mens wil zelf richting geven aan zijn eigen leven, ook wanneer men soms een beroep moet doen op anderen voor (tijdelijke) ondersteuning bij zelfredzaamheid of om mee te kunnen doen in de samenleving.

Eigen regie, zelfredzaamheid en gezondheid staan centraal in onze missie en visie en we beschrijven hier dan ook concreet hoe wij hiernaar kijken.

Uit onderzoek blijkt dat wanneer mensen eigen regie ervaren zij beter in staat zijn om met tegenslagen om te gaan, stress vermindert en het welbevinden bevordert. Het zelf kunnen voeren van de regie is cruciaal voor de duurzame vergroting van kwaliteit van leven van mensen. Dit geldt ook voor alle mensen die niet geheel zelfstandig hun leven kunnen leiden. Uitgaan van de eigen regie en keuzes van de inwoner kan uiteindelijk leiden tot duurzame oplossingen, omdat deze beter passen bij de beleavingswereld van de inwoner. Er zijn veel definities als het gaat om 'eigen regie', 'zelfredzaamheid' en 'gezondheid'. Deze begrippen staan centraal in onze missie en visie. We beschrijven daarom hieronder hoe wij hiernaar kijken.

2.1 Eigen regie

Eigen regie gaat over het vermogen om zelf keuzes te maken over alle domeinen van het eigen leven en alles wat naar eigen inzicht nodig is om een goed leven te leiden. (Movisie, maart 2020). Mensen ervaren eigen regie als ze de inrichting van hun leven kunnen baseren op eigen waarden en drijfveren, als ze zeggenschap hebben over wat ze doen en wat er met hen gebeurt, als ze daarin optimaal gebruik kunnen maken van hun eigen kracht en ze daarin erkenning en ondersteuning ondervinden van hun eigen netwerk. Hulp en ondersteuning is hierbij afgestemd op hun vraag en behoeften.



2.2 Zelfredzaamheid.

Zelfredzaamheid is het vermogen om dagelijkse activiteiten zelfstandig te kunnen doen. Denk aan dag-invulling, administratie of het onderhouden van relaties. (Movisie, maart 2020). Mensen zijn ook zelfredzaam als zij met mensen in hun omgeving hulp kunnen organiseren, soms wordt dit samenredzaamheid genoemd.

2.3 Positieve gezondheid.

We hebben de afgelopen jaren het concept Positieve gezondheid omarmd omdat het aansluit bij onze kijk op gezondheid. We zijn dan ook blij dat dit concept is opgenomen in de nieuwe visie op het Sociaal Domein van de gemeente. Vanuit dit concept zien we gezondheid niet als de aan-of afwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren. De nadruk ligt op de veerkracht, eigen regie en het vermogen om met veranderende omstandigheden om te gaan en niet op de beperkingen of ziekte zelf.

Ten slotte zijn wij ervan overtuigd dat wij onze ambities alleen kunnen waarmaken in samenwerking met andere partners.

3. Huidige situatie en ontwikkelingen.

3.1 Huidige situatie.

Kijkend naar het vorige meerjarenbeleidsplan zijn in de afgelopen vier jaar veel resultaten behaald:

- Realisatie van de Huiskamer voor de Wijk in Keijzershof en Nootdorp.
- Succesvolle afronding van de pilot voor een zinvolle daginvulling voor mensen met beginnende dementie in De Kiezel, resulterend in een prachtige Huiskamer voor Delfgauw.
- Continuïteit gebracht in de bezetting van de locaties en de receptie.
- Implementatie van de nieuwe Inburgeringswet.

- Duurzame inbedding van de Week van de Mantelzorg.
- Uitbreiding van lotgenotencontact.
- Uitbouw van vrijwillige terminale zorg.
- Voltooing van een vrijwilligershandboek.
- Eerste tevredenheidsmeting onder vrijwilligers met positieve resultaten en duidelijke verbetermogelijkheden.
- Persoonlijkere benadering vanuit het Vrijwilligers Informatiepunt (VIP).
- Contact met alle huisartsenpraktijken in het kader van Welzijn op Recept.
- Succesvolle implementatie van Automaatje van de ANWB.
- Verbetering van de zichtbaarheid met een nieuwe website en huisstijl.
- Vestiging van een vaste locatie voor alle dienstverlening aan de Oostlaan.
- Integratie van Young Connection als onderdeel van SWOP.
- Inspelen op de maatschappelijke opvang van Oekraïense vluchtelingen.
- Gebruik van erkende interventies (Sociaal Vitaal, Grip en Glans, Up-gesprekken).

De relatie met de gemeente en samenwerkingspartners is sterk verbeterd en financieel ligt er een stevige basis. Dat betekent dat onze uitgangspositie goed is en wij met vertrouwen kijken naar de toekomst. Blijvende aandacht voor onze vrijwilligers speelt hierin een cruciale rol. Alleen met de inzet van deze betrokken en actieve groep was het mogelijk bovenstaande successen te behalen. Hun betrokkenheid is niet alleen een waardevolle aanvulling, maar vormt samen met de inzet van onze bevlogen medewerkers het kloppende hart van onze organisatie.

3.2. Welke externe ontwikkelingen zien wij?

In de snel veranderende maatschappij zien we ingrijpende ontwikkelingen die bepalend zijn voor onze koers. De verschuiving van zorg naar gezondheid zet door: een groeiend aantal mensen met complexe zorgvragen woont thuis en doet een groot beroep op mantelzorgers en vrijwilligers. Dat één op de drie mensen nu al mantelzorger is, benadrukt de noodzaak van een ondersteunende (werk)omgeving. Vergrijzing en de verwachte drievoudige toename van het aantal mensen met dementie tegen 2050 vragen bovendien om een gerichte, integrale aanpak.

Daarnaast groeit de kloof tussen groepen in de maatschappij op het gebied van kansen, waaronder gezondheid en levensverwachting. Toenemende kansenongelijkheid vraagt om gerichte interventies voor gelijke ontwikkelingsmogelijkheden, ongeacht geslacht, sociaaleconomische status, etnische achtergrond of gezondheid.

De gemeente speelt een steeds belangrijker rol in asielopvang en heeft te maken met zorgen over toenemende polarisatie en de financiële onzekerheid die gemeenten vanaf 2026 tegemoet zien. Landelijk wordt daarom sterk ingezet op preventie via het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het Sportakkoord II, waarmee gemeenten een samenhangend gezondheidsbeleid kunnen ontwikkelen op het gebied van gezondheid, sport en sociale cohesie.

In de startnotitie 'visie op het sociaal domein' legt de gemeente prioriteit bij specifieke doelgroepen, zoals mensen met psychische problemen, jongeren, ouderen, mantelzorgers, vrijwilligers en de LHBTIQ+ gemeenschap. Deze visie legt de nadruk op bestaanszekerheid

en kansengelijkheid. Bestaanszekerheid omvat meer dan inkomenszekerheid; betaalbaar wonen, toegang tot zorg en de mogelijkheid financiële reserves op te bouwen zijn cruciaal voor persoonlijke ontwikkeling en participatie.

Kansengelijkheid betekent gelijke kansen om talenten te ontwikkelen, ongeacht achtergrond of gezondheid, met een nadruk op inclusie en diversiteit. De visie integreert thema's als armoedebeloid, sociale cohesie, inclusie, antidiscriminatie, vluchtelingenbeleid, gezinsondersteuning, dementie, normalisatie en respijtzorg, die de pijlers vormen voor een welvarende samenleving.

Ondertussen versterkt het tekort aan zorgmedewerkers de verschuiving naar welzijn. Hoewel preventieve investeringen het tekort met 40.000 medewerkers kunnen verlagen, blijft er nog steeds een tekort van 97.000 medewerkers. Ook in het Sociaal Werk neemt het aantal vacatures toe, met naar verwachting 3.000 openstaande functies in 2024.

Tot slot introduceert de landelijke overheid in 2026 een nieuw financieringssysteem. Dit betekent dat gemeenten naar verwachting tussen de 2,5 en 3 miljard euro minder ontvangen, hoewel de precieze impact hiervan nog onduidelijk is.

3.3. Welke vragen roepen deze ontwikkelingen op voor de SWOP?

De onder 3.2. beschreven ontwikkelingen roepen diverse vragen op die relevant zijn voor het werk van de SWOP:

Hoe kunnen we..

..effectief inspelen op de verschuiving van zorg naar gezondheid (welzijn)?

..omgaan met de groeiende complexiteit van zorgvragen?

...omgaan met het groeiende aantal ouderen (met dementie)

..bijdragen aan een inclusieve samenleving?

..bijdragen aan de ondersteuning van mensen in kwetsbare -of potentieel kwetsbare posities die dit nodig hebben?

..bijdragen aan gelijke kansen op het gebied van gezondheid, onderwijs en werkgelegenheid?

..bruggen bouwen om spanningen tussen groepen te verminderen en begrip onderling te bevorderen?

...inspelen en anticiperen op de financiële onzekerheid van de gemeente vanaf 2026?

...medewerkers werven en behouden ondanks mogelijke bezuinigingen?

In reactie op de complexe maatschappelijke ontwikkelingen en de uitdaging om flexibel, innovatief en inclusief te zijn, vormen deze vragen voor ons een leidraad voor de wijze waarop we de komende jaren willen handelen.

4. Wat gaan we doen de komende jaren?

De verschillende vraagstukken vragen om een integrale aanpak. Problemen op de verschillende levensgebieden kunnen niet los van elkaar gezien worden. Het vraagt om een aanpak waarbij sociaal werkers niet alleen kijken naar de vraag waarmee een individu bij hen

komt, maar ook naar andere factoren die van invloed kunnen zijn op het welzijn van die persoon. Dit kan onder andere sociale, economische, culturele, emotionele, fysieke en psychologische aspecten omvatten. Kijkend naar onze huidige werkwijze betekent dit dat ongeacht waar een vraag binnenkomt we deze bekijken met een integrale (holistische) blik.

Door in te zetten op vrijwillige inzet, ons zoveel mogelijk te richten op een collectief aanbod en alleen daar waar nodig (tijdelijk) individueel ondersteuning aanbieden met professionals zorgen we voor een zo groot mogelijke impact binnen onze financiële mogelijkheden. Daarnaast is een informeel netwerk en vrijwilligerswerk duurzaam en niet afhankelijk van financiële onzekerheid in de toekomst.

Hieronder zijn de hoofdlijnen van onze keuzes uitgewerkt in een aantal doelen voor de komende jaren.

Doel 1: Behouden en uitbreiden van Vrijwillige Inzet

We bieden gerichte ondersteuning aan maatschappelijke organisaties en verenigingen bij het werven en behouden van vrijwilligers, waarbij we met de expertise van Young Connection ook nadrukkelijk inzetten op het betrekken van jonge vrijwilligers. We vinden dit belangrijk omdat vrijwillige inzet een positieve bijdrage levert aan de samenleving als geheel én de gezondheid en veerkracht van de vrijwilliger zelf bevordert.

Mensen doen vaak vrijwilligerswerk omdat ze het graag willen, om iets voor een ander te betekenen, om hun sociale contacten te verbreden en anderen te ontmoeten, of simpelweg omdat het een zinvolle daginvulling geeft. Hierdoor krijgen vrijwilligers de kans om hun talenten te ontdekken en te ontwikkelen, wat hun zelfvertrouwen vergroot en hen nieuwe vaardigheden bijbrengt. Deze groei en zelfontplooiing dragen bij aan een gezonde en veerkrachtige samenleving.

Vrijwillige inzet gaat om inwoners die zich actief inzetten voor anderen of de samenleving zonder daarvoor betaald te worden. Dit kan via een formele organisatie, zoals een vrijwilligersorganisatie of sportvereniging, maar ook via een bewonersinitiatief.

Wij rekenen binnen de SWOP op de inzet van gemiddeld 360 vrijwilligers, die essentieel zijn voor onze organisatie. We vinden het dan ook belangrijk om te weten wat zij belangrijk vinden en een goed vrijwilligersbeleid te voeren. Hierin willen we een voorbeeld zijn voor andere organisaties.

Aanpak:

- We blijven op verschillende manieren werken aan de zichtbaarheid van de SWOP, zodat maatschappelijke organisaties, verenigingen en vrijwilligers ons goed weten te vinden.
- We bieden gerichte ondersteuning aan maatschappelijke organisaties en verenigingen bij het werven en behouden van vrijwilligers, waarbij we gebruikmaken van nieuwe inzichten over vrijwilligerswerk.
- We stimuleren jongeren om zich vrijwillig in te zetten voor anderen, hun talenten te ontwikkelen en nieuwe mensen te ontmoeten buiten hun eigen leefwereld. We

vinden het belangrijk om jongeren onderling te verbinden en organiseren. Daarnaast stimuleren we ook verbinding tussen verschillende leeftijden.

Naast de door de gemeente beschikbare middelen is voor de periode 2025-2027 een aanvraag gedaan voor de rijkssubsidie voor Maatschappelijke Dienst Tijd (MDT). Met de MDT-trajecten kunnen jongeren hun talenten ontdekken en zich inzetten voor anderen.

- We ontwikkelen een programma voor gerichte deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. We starten vanuit de behoefte van de vrijwilligers bij de SWOP en breiden dit uit door samen te werken met andere partners.

Doel 2: Stimuleren van verbinding in de wijk, een inclusieve samenleving en informele netwerken.

Het doel om verbinding te stimuleren in de wijk, een inclusieve samenleving te bevorderen en informele netwerken te versterken is van groot belang. Een inclusieve samenleving waar iedereen zich thuis voelt en actief deelneemt, draagt namelijk bij aan het welzijn en de gezondheid van alle bewoners. Het leggen van verbindingen in de wijk en het versterken van informele netwerken spelen een cruciale rol in het bevorderen van gezond gedrag en het verminderen van eenzaamheid.

Het preventief werken aan informele netwerken kan helpen bij het verlichten van zorgtaken, waardoor meer taken in de nulde lijn kunnen worden belegd. Door deze aanpak wordt niet alleen de sociale cohesie versterkt, maar kan ook de algehele kwaliteit van leven in de wijk verbeteren. Het is een belangrijke stap richting een veerkrachtige en ondersteunende gemeenschap.

Aanpak:

- **We versterken de Huiskamers voor de Buurt als centrale ontmoetingsplekken.**

De Huiskamers voor de Buurt bieden een gastvrije, gezellige plek waar iedereen welkom is en anderen kan ontmoeten. Deze fysieke locaties bieden ruimte aan buurtinitiatieven en talenten van inwoners. Door hier samen te werken met maatschappelijke partners bereiken we een zo breed mogelijke doelgroep. We streven ernaar dat de bezoekers een afspiegeling zijn van de wijk, waarbij specifieke aandacht wordt besteed aan het bevorderen van gelijke kansen en mogelijkheden voor iedereen. Ook buurtinitiatieven krijgen hier vorm onder de voorwaarde dat iedereen zich welkom voelt. Aan elke locatie zijn vaste sociaal werkers gekoppeld, die het gezicht zijn van de locatie voor vrijwilligers en bezoekers. Zij zijn ook zichtbaar in de wijk, dus niet altijd direct op locatie aanwezig. Het uitgangspunt is dat zij niet zelf activiteiten uit te voeren, maar stimuleren buurtinitiatieven en vrijwilligers om dit zelf op te pakken.

- **We zijn zichtbaar aanwezig in de wijk en stimuleren initiatieven van inwoners.**

Sociaal werkers gaan de wijk in en maken gebruik van relevante ontmoetingsplekken om met mensen in gesprek te gaan. Het is niet realistisch om met de huidige capaciteit dagelijks aanwezig te zijn in alle wijken. De intensiteit van onze inzet per wijk is afhankelijk van wat er

speelt en op basis van wijkscans worden onze middelen strategisch ingezet daar waar dit het meest nodig is. Bovendien zoeken we naar vrijwillige aanspreekpunten per wijk of straat, waarbij het project informele netwerken van SBJ Samen Sterk kan ondersteunen. Daarnaast zorgen de sociaal werkers voor een sterk netwerk met ondernemers, (wijk)verenigingen en maatschappelijke partners. Op deze manier weten zij wat er speelt, horen ze welke kansen en initiatieven er zijn en ondersteunen die. Zo vergroten zij het bereik en de betrokkenheid van de buurt. Door te weten wat er speelt kan themagericht gewerkt worden aan voorlichting, advies en ondersteuning.

- **We bouwen bruggen door het geven van kennis en het voeren van het goede gesprek.**

Door nabijheid kunnen sociaal werkers spanningen signaleren en een actieve rol spelen in het bevorderen van begrip tussen diverse groepen. Dit doen we door in gesprek te gaan met groepen mensen, maar ook door informatie te geven of te organiseren. Denk hierbij aan hoe om te gaan met mensen met dementie, GGZ problematiek of mensen die eenzaam zijn. Dit kan via themabijeenkomsten, maar ook via social media en lokale bladen.

Doel 3: Bevorderen van een gezonde leefstijl

Bij het bevorderen van een gezonde leefstijl richten we ons niet alleen op fysieke gezondheid, maar ook op mentaal, emotioneel en sociaal welzijn. Deze holistische benadering is gekozen omdat het een meer complete en duurzame impact heeft op het welzijn van individuen en groepen.

Aanpak:

- **Gebruik van erkende interventies:**

We maken gebruik van erkende interventies om een gezonde leefstijl te bevorderen. Door deze interventies in te zetten, reageren we proactief op de verschuiving van zorg naar welzijn. Voorbeelden hiervan zijn projecten zoals Sociaal Vitaal, Grip en Glans, maar ook de coördinatie van het project valpreventie. Een proactieve benadering zorgt ervoor dat we niet alleen reageren op gezondheidsproblemen, maar deze ook voorkomen door mensen te informeren en te ondersteunen in het maken van gezonde keuzes. Met deze aanpak streven we naar een breed gedragen en duurzame verbetering van de algehele gezondheid en het welzijn van inwoners.

Doel 4: Individuele ondersteuning van mensen in kwetsbare posities.

Het hebben van controle over je eigen leven en het maken van eigen keuzes vergroot het gevoel van eigenwaarde en vertrouwen van mensen. En door de nadruk te leggen op het vergroten van zelfredzaamheid en veerkracht investeren we in duurzame oplossingen. We ondersteunen dan ook steeds actief bij het ontwikkelen van vaardigheden. Wanneer mensen namelijk beter in staat zijn om met uitdagingen om te gaan en hun eigen problemen op te lossen, worden ze op de lange termijn minder afhankelijk van externe ondersteuning.

Hoewel we zoveel mogelijk inzetten op collectieve informele ondersteuning is het soms toch nodig om in te zetten op (tijdelijk) individuele hulp en/of ondersteuning. Denk hierbij aan ouderen (met dementie), mensen met GGZ-problematiek, mantelzorgers, mensen met een lage sociaaleconomische status of het helpen bij het invullen van formulieren.

Aanpak:

- **We zetten (tijdelijke) praktische hulp in.**

Bijvoorbeeld, vrijwilligers helpen met het doen van boodschappen, Automaatje, Vrijwillige Terminale Zorg en de financiële dienstverlening. Zij bieden praktische hulp aan waar nodig.

- **We zetten (tijdelijk) individuele ondersteuning in.**

Soms is (tijdelijk) individuele ondersteuning nodig, waarbij naast de vrijwillige inzet ook gericht ondersteuning nodig is van een professional. Denk hierbij aan ouderenadvies, maatschappelijke begeleiding statushouders, maatschappelijke begeleiding Oekraïense Vluchtelingen en mantelzorgondersteuning.

- **We versterken de samenwerking met gemeente en ketenpartners.**

De toenemende complexiteit van (zorg)vragen en beperkte financiële middelen vragen om aandacht. Het samenwerken met de gemeente en ketenpartners is cruciaal ook als het gaat om grenzen van informele zorg. Onderzoek naar nieuwe mogelijkheden om de ondersteuningsstructuur voor o.a. ouderen, mantelzorgers, statushouders en andere doelgroepen te verbeteren vraagt om innovatie en over de grenzen van de eigen organisatie heen kijken.

5. Wat vraagt dit van de Interne organisatie?

Om uitvoering te geven aan het meerjarenbeleidsplan is het belangrijk dat onze interne organisatie sterk is en altijd handelt vanuit onze missie en visie. Elk beleid, elke keuze en elk project moet bijdragen aan de doelen die we samen hebben opgesteld en daaraan worden getoetst. Zo houden we de focus helder en blijven onze aanpak en richting duidelijk voor zowel medewerkers als partners. Om de missie en visie te verankeren richten we ons op vier pijlers geïnspireerd op het holistische model van Ken Wilber: **medewerker, cultuur, structuur en omgeving**. Door aandacht te besteden aan alle pijlers werken we aan een toekomstbestendige organisatie en bevorderen we de balans tussen persoonlijke ontwikkeling, samenwerking, organisatiestructuur en de interactie met de omgeving. Deze geïntegreerde aanpak benut zowel individueel talent als de kracht van het collectief, met een sterke focus op eigenaarschap, verantwoordelijkheid en continu leren.

5.1. De medewerker

Van medewerkers verwachten we dat zij de missie en visie actief onderschrijven en werken vanuit onze kernwaarden: gastvrij, verbindend, samen en ondernemend. Gezien de inhoudelijke koers en de complexe vraagstukken in het sociaal werk is een integrale benadering nodig: medewerkers benaderen problemen met aandacht voor de verschillende

levensgebieden van inwoners en voor de toenemende diversiteit in onze samenleving, waarvoor een cultuursensitieve houding nodig is.

Onze professionals staan dicht bij inwoners en vrijwilligers en weten als geen ander wat er leeft. Zij nemen verantwoordelijkheid, werken zelfstandig en nemen beslissingen binnen hun rol. We realiseren ons dat dit een hoge inzet vraagt en dat een gezonde werkdruk belangrijk is. Hoewel wij de krappe arbeidsmarkt nog niet direct voelen, blijven we investeren in een aantrekkelijke, gezonde werkomgeving waar medewerkers zich gehoord en gewaardeerd voelen. Een organisatie waarin mensen graag werken en zich verbonden voelen met hun werk en collega's.

In de komende jaren richten wij ons daarom op twee pijlers binnen een gezonde werkomgeving: **duurzame inzetbaarheid** en **professionele ontwikkeling**.

Duurzame inzetbaarheid

We streven naar een werkomgeving waarin medewerkers fysiek en mentaal duurzaam inzetbaar zijn. Hiervoor gebruiken we 'Huis van Werkvermogen', een model dat inzicht geeft in de factoren die bijdragen aan het werkvermogen van medewerkers. Dit model bestaat uit vier verdiepingen: (1) gezondheid, (2) competenties en vaardigheden, (3) normen, waarden en motivatie, (4) werk en faciliteiten. De jaargesprekken worden gevoerd aan de hand van dit model om de balans en het werkvermogen te monitoren en te versterken.

We hanteren een verzuimdoelstelling van 4% en blijven in gesprek over werkdruk en welzijn, waarbij de directeur-bestuurder regelmatig persoonlijk contact heeft met medewerkers. Als mantelzorgvriendelijke organisatie houden we rekening met de balans tussen werk en privé, zodat medewerkers met zorgtaken de ruimte en steun ervaren om werk en mantelzorg te combineren.

Professionele ontwikkeling en deskundigheidsbevordering

Om medewerkers toe te rusten voor de complexiteit van hun werk, investeren we in deskundigheidsbevordering en coaching. Op basis van de behoeften werken we aan een scholingsplan dat team- en individuele ontwikkeling ondersteunt. Medewerkers hebben behoefte aan meer kennis om alle inwoners beter te bereiken. Daarom ligt de focus van het scholingsplan op cultuursensitieve communicatie en specifieke methoden om effectief in contact te komen met uiteenlopende doelgroepen. Daarnaast wordt in de jaargesprekken opgehaald welke individuele behoefte er is.

Met deze strategische focus en initiatieven dragen we bij aan een vitale organisatie, waarin medewerkers zich ondersteund en gewaardeerd voelen en waarin zij zich professioneel kunnen blijven ontwikkelen. Verdere uitwerking en specifieke acties worden opgenomen in jaarlijkse uitvoeringsplannen

5.2 Cultuur 'zo binnen, zo buiten'

In onze organisatie staat de keuze voor een integrale (holistische) benadering van inwoners centraal. Dit vereist een sterke interne samenwerking, waarbij een gedeelde missie en visie, met het concept Positieve Gezondheid als leidraad cruciaal zijn. Dit concept benadrukt de samenhang tussen fysieke, mentale en sociale aspecten van gezondheid. Het is van essentieel belang dat we regelmatig afstemmen of we deze waarden op dezelfde manier interpreteren, zodat onze interne samenwerking net zo effectief is als de verbinding die we extern in de wijken nastreven – “zo binnen, zo buiten.”

Cultuur is geen vaststaand gegeven, maar wordt actief gevormd door de interacties tussen mensen. Samen creëren we betekenis door onze ervaringen en gesprekken. Deze betekenisgeving speelt een belangrijke rol in het versterken van onze organisatiecultuur. Dit vraagt om tijd nemen voor open gesprekken, waarin we elkaar beter leren begrijpen, verwachtingen worden uitgesproken, duidelijke afspraken worden gemaakt en we elkaar hier ook aan houden.

De afgelopen jaren zijn al grote stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking binnen de organisatie. Sinds anderhalf jaar werken we in drie teams (Sociaal Werkteam, Dienstverlenend Team en Ondersteuningsteam), dit heeft geleid tot meer gericht overleg. Dwars door de teams heen zijn oefengroepen actief geweest, waardoor meer begrip voor elkaar kon ontstaan en dwarsverbanden werden gelegd. We zijn nu toe aan een nieuwe stap in de samenwerking en zelfstandigheid van de teams, wat een stevigere basis zal leggen met minder afhankelijkheid van de directeur-bestuurder.

Nieuwe collega's ervaren onze gastvrijheid als een sterk punt in onze cultuur; ze voelen zich welkom en gewaardeerd. Er is echter nog ruimte voor verbetering in het expliciet uitspreken van verwachtingen naar elkaar en in de communicatie over rollen en taken. Door meer samen te werken en verbindingen te leggen, kunnen we onze gezamenlijke impact vergroten. We moeten actief de samenwerking zoeken met collega's en elkaar nog beter leren kennen, zodat we elkaars talenten kunnen benutten.

Het is belangrijk dat medewerkers vanuit hun eigen regie ondernemerschap tonen, verbetermogelijkheden signaleren en samen kansen benutten om tot innovatieve oplossingen te komen. Net zoals we inwoners ondersteunen in hun zelfredzaamheid, rekenen we erop dat medewerkers actief bijdragen aan een lerende en verbeterende organisatiecultuur. Door zelf initiatieven te nemen en samen mogelijkheden te verkennen, maken we de organisatie wendbaar en toekomstbestendig."

In de komende jaren richten wij ons voor wat betreft deze pijler op *een verdere verbetering van de onderlinge samenwerking en kennisuitwisseling.*

Samenwerking

De directeur-bestuurder brengt het aantal individuele overleggen terug van één keer per maand naar één keer per kwartaal. Dit creëert tijd en ruimte om de zelfstandigheid van de teams te stimuleren en te ondersteunen bij de teamontwikkeling binnen het team en de

communicatie tussen de teams. De medewerkers hebben daarnaast uitgesproken elkaar vaker informeel te willen ontmoeten om de onderlinge verbinding te versterken. Dit wordt vanuit de organisatie gestimuleerd.

Themagerichte kennisuitwisseling

Elk expertisegebied organiseert een bijeenkomst over de werkzaamheden, zodat we elkaar beter leren kennen en beter gebruik kunnen maken van elkaars kennis en talenten. Door in de bijeenkomsten aandacht te besteden aan de bijdrage van het onderdeel aan het meerjarenbeleidsplan, versterken we ons gezamenlijke begrip van de missie, visie, kernwaarden en doelen.

Door als team samen te groeien, kunnen we niet alleen huidige uitdagingen aangaan, maar ook toekomstgerichte kansen benutten. Wat we extern willen bereiken, moet een reflectie zijn van hoe we intern met elkaar omgaan: gastvrij, samen, verbindend en ondernemend.

5.3. Structuur en systeemwereld (faciliteren)

In de afgelopen jaren hebben we onze ondersteunende processen sterk verbeterd.

Medewerkers hebben nu gemakkelijk toegang tot beleid, werkprocessen en regelingen via drie centrale documenten: het Personeelshandboek, de Administratieve Organisatie/Interne Controle (AO/IC), en het Vrijwilligershandboek. Daarnaast hebben we de werkomgeving met grote projecten versterkt, zoals door de uitbreiding en verbetering van de huisvesting, de overgang naar SharePoint, en de lancering van een nieuwe website en huisstijl. We hebben ook een risico-inventarisatie uitgevoerd, een receptie opgezet, het registratiesysteem opnieuw ingericht, en een communicatieplan opgesteld.

Daarnaast zijn we overgegaan van een toeziend bestuur naar een Raad van Toezicht-model, wat bijdraagt aan de verdere professionalisering van de organisatie.

Onze zichtbaarheid is toegenomen door de uitbreiding van het aantal locaties en de toename van aanvullende projecten vanuit de gemeente, wat heeft geleid tot sterke groei in korte tijd. Hoewel dit een positieve ontwikkeling is, brengt het ook nieuwe uitdagingen met zich mee. De projectmatige financiering zorgt bijvoorbeeld voor extra administratieve druk, met name voor het ondersteuningsteam, omdat elke projectverantwoording specifieke rapportages en registratie vereist. De grotere span of support voor de directeur-bestuurder vraagt daarnaast om een gedegen ondersteuningsstructuur en een plan voor waarneming. Bovendien zorgt onzekerheid over toekomstige gemeentelijke budgetten ervoor dat we ons moeten richten op het waarborgen van continuïteit en het behouden van een financieel gezonde organisatie. Ten slotte vraagt locatie de Schakelaar nog op herhuisvesting dan wel renovatie om ook dat pand te laten voldoen aan de eisen die we stellen aan een gezellige gastvrije ontmoetingsplek, dit heeft een hoge prioriteit voor zowel deelnemers als medewerkers. Op de langere termijn zijn er aanvullende huisvestingswensen, zoals bijvoorbeeld een serre bij de Kiezel om zowel meer ruimte te creëren als de zichtbaarheid te verbeteren, maar een extra gespreksruimte in Keijzershof.

Jaarlijks stelt de directeur-bestuurder, in overleg met de medewerkers, een intern jaarplan op. Dit plan bevat de prioriteiten en planning voor alle interne projecten. De voortgang en

acties worden maandelijks opgevolgd door het ondersteuningsteam, wat helpt om de focus te houden op de belangrijkste projecten en zorgt voor transparantie over organisatiebrede prioriteiten.

De komende jaren gaan de eerder onder medewerker en cultuur genoemde projecten een plek krijgen, daarnaast worden ook de volgende onderwerpen hierin projectmatig opgepakt.

1. Efficiëntere inrichting van administratiewerkzaamheden en receptie

Doel: Verminderen van werkdruk door optimalisatie van administratieve processen bij de receptie.

Resultaat: Een duurzame en efficiënte werkomgeving met een goed verdeelde administratieve taaklast.

2. Versterking van zelfstandigheid binnen teams

Doel: Verhogen van continuïteit en benutten van expertise door teamverantwoordelijkheid voor meerjarenbeleidsdoelen.

Resultaat: Zelfstandige teams die de organisatie wendbaarder en minder kwetsbaar maken.

3. Waarneming en ondersteuning voor directeur-bestuurder

Doel: Zorgen voor continue aansturing door duidelijke taakverdeling tijdens afwezigheid van de directeur-bestuurder.

Resultaat: Verhoogde stabiliteit met een waarnemingsstructuur voor cruciale beslissingen.

4. Herhuisvesting of renovatie locatie Schakelaar

Doel: Realiseren van een gastvrije, gezellige plek, een Huiskamer voor de buurt" in of nabij het centrum.

Resultaat: Een toegankelijke ontmoetingsplek die voldoet aan huidige eisen en behoeften van de buurt.

5. Vrijwilligersacademie en wervingscampagne

Doel: Effectieve werving, opleiding en ondersteuning van vrijwilligers voor betere integratie in de organisatie.

Resultaat: Een goed ondersteund vrijwilligersbestand, met ruimte voor groei en ontwikkeling via de vrijwilligersacademie.

6. Strategische personeelsplanning en meerjarenbegroting

Doel: Waarborgen van lange termijn stabiliteit door planning van personeel en begroting.

Resultaat: Financiële en personele continuïteit, met inzicht in toekomstige behoeften aan middelen en personeel.

7. Innovatie en systeemveiligheid

Doel: Voorbereiden op de toekomst door innovatie in technologie, zoals AI, en verbetering van systeemveiligheid.

Resultaat: Een veilige, efficiënte digitale werkomgeving die medewerkers optimaal ondersteunt.

5.4. Omgeving

De SWOP heeft de afgelopen jaren een goede samenwerkingsrelatie opgebouwd met onze grootste opdrachtgever, de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Door regelmatige afstemming houden we elkaar op de hoogte van relevante ontwikkelingen en kansen. Deze afstemming vindt plaats op zowel operationeel als strategisch niveau, waardoor we gezamenlijk richting kunnen geven aan de invulling van onze maatschappelijke opdracht. De komende jaren willen we deze samenwerking verder intensiveren en onze rol als sparringspartner versterken.

We werken nauw samen met de maatschappelijke partners in het samenwerkingsverband SBJ Samen Sterk (bibliotheek Oostland, Gro-up buurtwerk en SWOP). De komende jaren is de opdracht van de gemeente aan SBJ gericht op het opzetten van informele netwerken en eenzaamheid. We ondersteunen elkaar waar mogelijk en maken gebruik van elkaars expertise.

Er is naast dit samenwerkingsverband een uitgebreid netwerk met o.a. woningcorporaties, kerken, (thuis)zorgorganisaties, eerstelijns hulpverleners, (sport)verenigingen. De komende jaren is het van belang om deze netwerkrelaties verder te versterken, goed in kaart te brengen en hen te betrekken waar dit nodig is.

Om goed verbonden te blijven met onze omgeving en in te blijven spelen op actuele thema's en wet- en regelgeving willen we de komende jaren twee zaken aanpakken.

Relatie met belanghebbenden

Om onze netwerkrelaties verder te versterken, starten we een project *Relatie belanghebbenden*. Dit project brengt in kaart wie onze belangrijkste stakeholders zijn en op welke momenten zij betrokken kunnen worden bij onze initiatieven, bijvoorbeeld door mee te denken, mee te doen of mee te beslissen. Zo kunnen we onze werkwijzen optimaal afstemmen op wat nodig is in de wijken.

Innovatie en kennisontwikkeling

Via onze branchevereniging, vakbladen en deelname aan symposia, seminars en webinars houden we ons op de hoogte van ontwikkelingen in wet- en regelgeving en maatschappelijke trends. We kunnen hierdoor inspelen op actuele thema's en richten ons waar mogelijk op erkende interventies.