

# Jaarplan 2020

Op weg naar een Brede Welzijnsorganisatie in Voorschoten

# Inhoudsopgave

## Inhoud

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord .....                                                                                    | 3  |
| 1 De rol van Voorschoten Voor Elkaar in het sociaal domein: inzet per maatschappelijk effect ..... | 4  |
| 1.1 Toegankelijke hulp en ondersteuning .....                                                      | 5  |
| 1.2 Een duurzaam systeem voor zorg en ondersteuning .....                                          | 6  |
| 1.3 Zelfredzaamheid .....                                                                          | 8  |
| 1.4 Sociale cohesie/ samenredzaamheid .....                                                        | 11 |
| 1.5 Gezonde leefstijl .....                                                                        | 13 |
| 1.6 Opgroeien en ontwikkelen van jeugd .....                                                       | 14 |
| 1.7 Prestatie- en procesindicatoren .....                                                          | 17 |
| 2 De organisatie Voorschoten voor Elkaar: midden in de samenleving .....                           | 18 |
| 2.1 Organisatieontwikkeling.....                                                                   | 18 |
| 2.2 Bekwaamheid van de organisatie .....                                                           | 19 |
| 2.3 Samenwerking met de gemeente .....                                                             | 21 |
| Bijlage: Aanvragen van de gefinancierde organisaties via Voorschoten Voor Elkaar .....             | 22 |

## Voorwoord

Eind 2018 heeft Voorschoten Voor Elkaar de opdracht van de gemeente gekregen om de regie te nemen op het door ontwikkelen richting een brede welzijnsorganisatie voor Voorschoten. In deze organisatie is alle dienstverlening met een preventief karakter (0<sup>e</sup> lijn) en de professionele disciplines voor vrij toegankelijke voorzieningen (1<sup>e</sup> lijn) voor de doelgroep 0 – 100 jaar gebundeld. Daardoor ontstaat er één duidelijke toegang, meer inzicht in ontwikkelingen, een op elkaar afgestemd aanbod, goede monitoring van het effect en efficiënte sturing.

Dat betekent per 1 januari 2020 een grote organisatorische verandering in het sociaal domein: drie grotere partijen verdwijnen uit Voorschoten en gaan hun activiteiten overdragen, twaalf huidige gesubsidieerde partijen doen hun financiële aanvraag bij Voorschoten Voor Elkaar. Het CJG als netwerkorganisatie verdwijnt en het telefonisch loket Wassenaar-Voorschoten wordt opgesplitst. De (inloop) loketfunctie op het gemeentehuis verdwijnt en er ontstaat één team van professionals waarin alle huidige expertise aanwezig en geborgd is.

In 2019 heeft Voorschoten Voor Elkaar in nauwe samenwerking met de gemeente en de partners hard gewerkt om een stevig fundament te leggen onder de nieuwe organisatie Voorschoten Voor Elkaar. Vanuit die basis vraagt de daadwerkelijke start per 1 januari 2020 nog veel inzet op het gebied van goede communicatie naar de inwoners van Voorschoten, zodat iedereen ons weet te vinden. Er zal ook nog veel aandacht moeten worden besteed aan het mogelijk maken van de verdere doorontwikkeling van de organisatie en het op goede wijze invulling geven aan de samenwerking met alle partners opdat we daadwerkelijk de doelen van de maatschappelijke agenda kunnen realiseren voor onze inwoners.

Wij zijn de lokale organisatie van en voor Voorschoten en zullen ons er optimaal voor inzetten dat iedereen mee kan doen!

Ria van Vliet  
Directeur-bestuurder

### Leeswijzer

- In hoofdstuk 1 geven wij aan hoe we de maatschappelijke effecten uit de maatschappelijke agenda van de gemeente willen bereiken. We beschrijven de activiteiten die we daarvoor inzetten en met wie we gaan samenwerken. En we geven een aanzet tot het komen tot prestatie-indicatoren.
- In hoofdstuk 2 beschrijven we de organisatie die we vanaf 1 januari 2020 zijn, en hoe we die in de loop van 2020 door ontwikkelen.
- Hoofdstuk 3 bevat de conceptbegroting.
- In de bijlage bundelen we de ingediende subsidieaanvragen van de elf organisaties die vanaf 1 januari 2020 via ons gefinancierd worden.

## 1 De rol van Voorschoten Voor Elkaar in het sociaal domein: inzet per maatschappelijk effect

Voorschoten Voor Elkaar is een lokale welzijnsorganisatie die wil dat iedereen kan participeren in de samenleving. Voorschoten Voor Elkaar brengt Voorschotenaren met elkaar in contact en ondersteunt hen thuis en in de wijk. Samen met andere organisaties vergroot zij de zelfredzaamheid en betrokkenheid van burens, vrijwilligers en hulpvragers van alle leeftijden.

De gemeente Voorschoten heeft de gewenste maatschappelijke doelen en effecten verwoord in een maatschappelijke agenda met zeven thema's, waarvan er zes relevant zijn voor Voorschoten Voor Elkaar. Door de integrale aanpak van Voorschoten Voor Elkaar hangen alle effecten en de bijbehorende activiteiten samen en dragen de activiteiten bij aan meerdere maatschappelijke effecten. Wij hebben ze ondergebracht bij het maatschappelijke effect dat het meest voor de hand ligt. Voor de inwoners komen de activiteiten met elkaar samen tot een integraal arrangement op maat voor die specifieke inwoner. In onderstaand schema hebben we de 6 maatschappelijke effecten als volgt ingedeeld:



De eerste twee maatschappelijke effecten gaan over de organisatie van zorg en ondersteuning, namelijk de toegang (1) en de samenhang (2); de laatste vier gaan over de inhoud van het werk.

Wij geven per maatschappelijk effect:

- Een toelichting op wat het maatschappelijk effect inhoudt en wat Voorschoten Voor Elkaar wil bereiken;
- De huidige situatie op van basis van ervaringen van Voorschoten Voor Elkaar en op basis van cijfers. Wij baseren ons op de volgende documenten:
  - Iedereen doet mee: beleidsplan Sociaal Domein 2018-2021
  - Monitor Sociaal Domein 2017
  - Startfoto - tweede afdruk 2018 - Uitvoerende professionals sociaal domein in beeld
  - Cijfers van de GGD Hollands-Midden
  - Dorpsprofiel Voorschoten: Sociaal-maatschappelijke gebiedsvisie door Voorschoten voor Elkaar, 2017
  - Prestatiedocument Netwerkorganisatie Voorschoten (0-100), september 2017
  - Jaarrapportages van Kwadraad, MEE, Voorschoten Voor Elkaar en Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland
- Wat belemmert inwoners om dit maatschappelijk effect te realiseren en wat zijn de belangrijkste speerpunten;
- Wat gaat Voorschoten Voor Elkaar inzetten om dit maatschappelijk effect te bereiken;

- Met welke samenwerkingspartners gaan we dit doen: hier noemen we een aantal samenwerkingspartners, maar zijn we niet volledig.

## 1.1 Toegankelijke hulp en ondersteuning

Inwoners weten waar ze met hun vragen terecht kunnen en krijgen de juiste ondersteuning.

Wij zorgen voor een gecoördineerde aanpak en Voorschoten Voor Elkaar is de verbinding tussen de formele en informele ondersteuning. Voor zowel inwoners als professionals is het helder waar ze met hun vragen of signalen terecht kunnen. Er is één toegang ingericht. De aanpak is vraaggericht en sluit aan op de situatie van de inwoner. Waar nodig vindt snelle toeleiding naar professionele hulp plaats. Aandachtspunt is dat 22% van de inwoners nu niet weet waar ze moeten zijn met hun vraag.

Voorschoten Voor Elkaar vormt één laagdrempelige, toegankelijke en herkenbare centrale toegang voor alle ondersteuningsvragen van inwoners en organisaties (fysiek, digitaal en telefonisch). In overleg met de gemeente en de netwerkpartners waarnaar we doorverwijzen hebben we een concept-aanmeldroute opgesteld, die we in de praktijk gaan uitproberen en verbeteren.

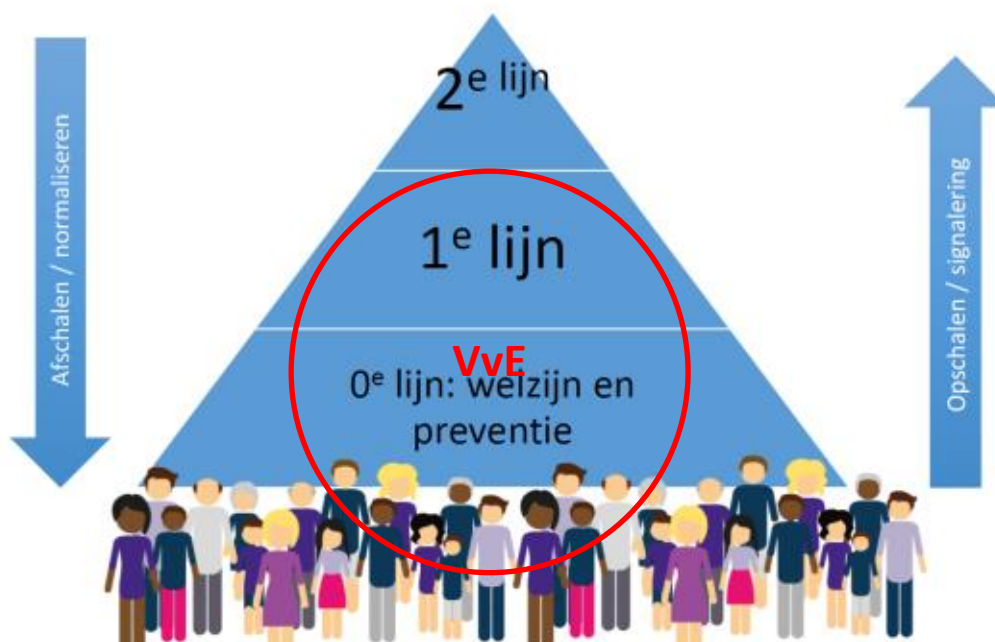
Voorschoten Voor Elkaar zet per 2020 het volgende in:

- **Telefonische toegang:** Er is een telefoonnummer dat elke werkdag bereikbaar is van 09.00-17.00 uur. In 2019 is gestart met de promotie van het centrale telefoonnummer via advertenties, posters en actieve PR.
- **Fysieke servicepunten:** inwoners kunnen zonder afspraak op werkdagen terecht van 09.00 – 15.00 uur op de locatie van Voorschoten Voor Elkaar aan de Schoolstraat 174. Daarnaast zijn we beschikbaar in het Vliethuis. In 2020 onderzoeken we of het nodig en gewenst is om op meer locaties servicepunten in te richten.
- **Digitale toegang:** inwoners kunnen e-mailen naar [service@voorschotenvoorelkaar.nl](mailto:service@voorschotenvoorelkaar.nl) en krijgen binnen twee werkdagen antwoord. De website [www.voorschotenvoorelkaar.nl](http://www.voorschotenvoorelkaar.nl) biedt duidelijke informatie over de dienstverlening en de organisatie en antwoord op veel gestelde vragen.
- **Zichtbaar aanwezig in de wijk:** wij organiseren onze dienstverlening dichtbij inwoners, en zijn aanwezig op locaties in de buurt en op plekken waar veel (kwetsbare) inwoners zijn. Wij werken outreachend: onze sociaal werkers Jeugd doen rondes op straat, of we gaan op huisbezoek. We nemen actief deel aan Voorschotense evenementen.
- **Klantgerichte en eenduidige werkprocessen:** er zijn heldere, klantgerichte werkprocessen en eenduidige werkmethoden waarbij effect en klanttevredenheid centraal staan. Voorschoten Voor Elkaar draagt zorg voor een professionele en adequate toeleiding naar 2de-lijns ondersteuning, conform de wettelijke verplichting hiertoe. Er is een gebruiksvriendelijk registratiesysteem voor het systematisch vastleggen van de vragen en resultaten, op basis waarvan we analyses kunnen maken van veel voorkomende vragen en (nieuwe) collectieve oplossingen kunnen creëren.
- **Onafhankelijke cliëntondersteuning:** voor alle inwoners van 0 – 100 jaar bieden we cliëntondersteuning, waarbij er expliciet aandacht is voor kwetsbare inwoners en inwoners met een beperking. De cliëntondersteuning omvat het verstrekken van informatie en advies, vraagverduidelijking, kortdurende ondersteuning en bevordering van zelfredzaamheid en casusregie.

## 1.2 Een duurzaam systeem voor zorg en ondersteuning

Voorschoten is een gemeente waar de zorg en ondersteuning goed georganiseerd is voor die inwoners die dat nodig hebben.

Voorschoten voor Elkaar organiseert, samen met maatschappelijke partners en inwoners, een breed aantal toegankelijke voorzieningen voor alle inwoners. Voorschoten voor Elkaar zorgt voor afstemming met de maatwerkvoorzieningen, signaleert lacunes en dubbelingen, en zorgt samen met de partners voor een dekkend aanbod. Daarmee is Voorschoten voor Elkaar de verbindende partij in het systeem van zorg en ondersteuning. De organisatie vormt een verbinding tussen formele en informele ondersteuning en het aanbod in de nulde lijn (vrijwilligersinitiatieven) en heeft een coördinerende functie om een optimaal en passend aanbod aan voorliggende voorzieningen te stimuleren en/of te creëren. De dienstverlening met een preventief karakter (0-de lijn) en de professionele disciplines voor vrij toegankelijke voorzieningen (1<sup>e</sup> lijn) voor de doelgroep 0 – 100 jaar zijn gebundeld. Er zijn goede afspraken over doorverwijzen naar de 2<sup>e</sup> lijn, zoals de Jeugdzorg en WMO-maatwerkvoorzieningen.



Voorschoten voor Elkaar werkt met cliënten vanuit de volgende principes:

- Zorg wordt vraaggericht, rondom én met de cliënt georganiseerd.
- Wanneer een cliënt binnenkomt met een vraag, voeren wij een breed gesprek waarin we op alle leefdomeneinen uitvragen wat de cliënt nog zelf kan, wat het sociaal netwerk kan doen en wat er aanvullend nodig is. Wanneer er sprake is van een mantelzorger, bespreken we de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning.
- De hulp en ondersteuning wordt zoveel mogelijk dicht bij de cliënt georganiseerd. Er zijn veel georganiseerde activiteiten in de wijk waar mensen heen kunnen gaan, zonder verwijzing of indicatie van de gemeente, de zogenaamd algemene voorzieningen.

- Wanneer het gaat om Multi-problematiek, zorgen we samen met ouders voor een gecoördineerde aanpak. Uitgangspunt is 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. Wij zorgen ervoor dat de regie ondersteuning, indien gewenst door ouders, belegd is en alle betrokkenen samenwerken, aanvullend op elkaar.
- Waar mogelijk spreken we cliënten aan op wederkerigheid: wat kan deze terug doen voor de samenleving. Iedereen heeft talenten en vaardigheden. Vrijwilligerswerk bijvoorbeeld is een goede manier om sociale contacten op te doen en een vorm van zingeving die eenzaamheid kan tegengaan.

Om te komen tot een goed en duurzaam stelsel van zorg en ondersteunen zetten we ons in voor 2 bewegingen:

1. **Versterken van de basis:** We richten ons op versterken van de basis in de 0<sup>e</sup> lijn, en zorgen voor een breed scala aan algemene voorzieningen. Hiermee werken we preventief, versterken de kracht van inwoners en voorkomen dat ze een beroep op zorg moeten doen. We gaan uit van normaliseren, waarbij onnodig problematiseren en etiketteren wordt tegengegaan.
2. **Versterken van af- en opschalen met de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijn:** Daarnaast werken we goed samen met de 2<sup>e</sup> lijn, zoals de Jeugdzorg en de WMO. We signaleren als er problemen zijn en schalen op door zo nodig door te verwijzen naar andere professionele zorg en ondersteuning. In Voorschoten is er een toename van het gebruik van maatwerkvoorzieningen, vooral van individuele begeleiding en dagbesteding. Door het opzetten van collectieve algemene voorzieningen en het onderzoeken van de inzet van lichtere vormen van ondersteuning wordt geprobeerd een verdere stijging van maatwerkvoorzieningen te voorkomen. Verder zetten we in op afspraken met de 1<sup>e</sup> lijnszorg over onderling doorverwijzen, o.a. via Welzijn op recept. (Zie 1.5)

In 2020 zal de focus liggen op het versterken van deze twee bewegingen. Daarom maken we de volgende procesafspraken:

| Doel                                                                                                                                             | Op te leveren (indicator)                                                           | Datum        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Een stevig netwerk met vrijwilligersorganisaties, wijk- en activiteitencentra en maatschappelijke organisaties                                   | Overzicht van alle algemene voorzieningen uit het sociaal domein                    | 1 mei 2020   |
| Algemene voorzieningen in het sociaal domein zijn op orde, geen overlappen en geen lacunes; op termijn een toename van bewonersinitiatieven      | Overzicht van overlappen en lacunes, met een voorstel voor doorontwikkeling in 2021 | 1 sept. 2020 |
| Goed stelsel van afspraken met de 2 <sup>e</sup> lijn, met als einddoel afname van maatwerkvoorzieningen door toename van algemene voorzieningen | Afspraken en aanbevelingen voor verder afschalen en verschuiven op de piramide      | 1 sept. 2020 |

## 1.3 Zelfredzaamheid

Inwoners zijn zelfredzaam en kunnen zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven houden.

Inwoners die het lastig vinden om de regie over hun leven te nemen of te behouden, ervaren vaak problemen op verschillende, met elkaar samenhangende leefgebieden, zoals financiën, dagbesteding, gezondheid, werk of sociaal netwerk. Onze ervaring is dat de zelfredzaamheid toeneemt als de situatie op één of meer leefgebieden verbetert. Als mensen zelf hun koers bepalen en aan het roer staan, zijn de effecten ook duurzamer. De inzet van Voorschoten voor Elkaar is gericht op preventie en vroeg signalering, zodat de eigen kracht van inwoners bevorderd wordt en zwaardere zorg uitgesteld.

### 1.3.1 Algemene individuele ondersteuning

Op basis van ervaringen van het Maatschappelijk werk, zien we een toename in praktische hulpvragen en vragen rondom echtscheiding. Aangezien het Maatschappelijk werk pas per 1 januari 2020 wordt toegevoegd, zullen we in 2020 analyseren waar de meeste behoefte aan is en hoe we daar meer preventieve (collectieve) activiteiten op in kunnen zetten.

Voorschoten Voor Elkaar levert als basis de volgende activiteiten:

- **Maatschappelijk werk:** met ons maatschappelijk werk ondersteunen we inwoners die tijdelijk hulp nodig hebben met een aantal gesprekken. We pakken enkelvoudige hulpvragen direct op, zoals bijvoorbeeld burenoverlast, assertiviteit, werk gerelateerde problemen (ruzie of werk zoeken), depressie e.d. Meervoudige en complexe hulpvragen beginnen bijvoorbeeld met (vecht) echtscheiding/mediation, waardoor er een vraag voor een woning ontstaat, mensen niet goed weten waar ze moeten beginnen met het organiseren van financiële vragen en het omgaan met echtscheiding bij kinderen. Een andere vorm van complexe zaken zijn een combinatie van conflicten in de thuissituatie, zoals verslaving, organiseren van een huishouden, financiële problemen, geen werk, sociaal-geïsoleerd, kinderen en opvoeding, psychische gezondheid.

### 1.3.2 Ouderen

Voorschoten heeft in verhouding tot het gemiddelde van Nederland een grote doelgroep ouderen; 29% is ouder dan 65 jaar en 11% is ouder dan 75 jaar. Dit aantal zal in de toekomst toenemen, en daarbij moeten steeds meer inwoners steeds langer zelfstandig blijven wonen. Om deze reden zet Voorschoten Voor Elkaar sterk in op de ondersteuning van ouderen en hun mantelzorgers, waar een steeds groter beroep op wordt gedaan. De groep dementerenden neemt toe en vraagt extra aandacht.

Voorschoten voor Elkaar zet de volgende activiteiten voor ouderen in om dit maatschappelijk effect te bereiken:

- **Odensehuiskamer:** De Odensehuiskamer is een open inloop voor mensen met (beginnende) dementie en hun mantelzorgers en is drie dagen in de week geopend in Vliethuis. Een professionele coördinator begeleidt en ondersteunt de vrijwilligers en deelnemers die zelf invulling geven aan de dagelijkse gang van zaken.

- **Alzheimercafé:** vanuit de Odensehuiskamer vindt het Alzheimercafé plaats, waarin verschillende thema's met betrekking tot dementie worden besproken, mensen vragen kunnen stellen en hun ervaringen met elkaar delen.
- **Welzijnsvisites 75-plussers:** vrijwilligers bezoeken 75-plussers met als doel zo vroeg mogelijk te signaleren of er hulp nodig is, informatie te verstrekken over de mogelijkheden in Voorschoten en desgewenst door te verwijzen naar hulp of ondersteuning.
- **Klussendienst/boodschappendienst:** een groep vrijwilligers van Voorschoten Voor Elkaar staat klaar om mensen te helpen met tijdelijke ondersteuningsvragen.
- **Alarmering & maaltijd aan huis:** In Voorschoten wordt door Radius de dienst alarmering en tafeltje dekje aangeboden. Voorschoten Voor Elkaar levert hiervoor de vrijwilligers.
- **Maatjesproject:** Vrijwillige maatjes, o.a. studenten, ondersteunen veelal ouderen, zodat ze langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Een aantal samenwerkingspartners:

- Radius
- (Thuis)zorgorganisaties: Topaz, Florence en Marente
- Zonnebloem
- Cirkelbus
- Vereniging voor ouderen Voorschoten (VOV)
- Alzheimer Nederland
- De gemeente
- Hogeschool van Leiden
- Fondsen

### 1.3.3 Mantelzorgers

Voorschoten Voor Elkaar signaleert dat er een toenemend beroep op mantelzorgers wordt gedaan door de toenemende vergrijzing, terwijl mensen langer zelfstandig blijven wonen. In Voorschoten zijn er ruim 6.000 mensen die voor een ander zorgen. Maar liefst 895 mantelzorgers zorgen zelfs meer dan 8 uur per week voor iemand en doen dat langer dan drie maanden. Vaak combineren ze dat met een betaalde baan. Mantelzorgers zijn meer in beeld, maar vragen ook meer ondersteuning. 9% voelt zich vaak belemmerd door het zorgen voor hun naasten. We geven specifieke aandacht aan kinderen en jongeren die mantelzorg verlenen.

Naast de Odensehuiskamer zet Voorschoten Voor Elkaar de volgende activiteiten in:

- **Individuele mantelzorgondersteuning:** Mantelzorgers krijgen individuele ondersteuning met informatie en advies, zodat we voorkomen dat ze overbelast worden, of we bieden begeleiding als zij overbelast zijn. Zo houden zij het langer vol en kunnen de hulpbehoevenden langer thuis blijven wonen.
- **Trainingen:** Op basis van geconstateerde behoeften worden trainingen en cursussen voor mantelzorgers georganiseerd.
- **Respijtzorg:** Mantelzorgers worden ondersteund met behulp van getrainde vrijwilligers. De vrijwilliger brengt de hulpbehoevende gezelschap, begeleiding of ondernemen samen een activiteit. Hierdoor wordt de mantelzorger ontlast en houdt deze het langer vol.
- **Dag van de Mantelzorg:** Rond de dag van de Mantelzorg komt er extra aandacht met verwenactiviteiten en leerzame activiteiten voor mantelzorgers. Er komt specifieke aandacht voor jonge mantelzorgers.

Een aantal samenwerkingspartners:

- Thuiszorgorganisaties, o.a. de casemanagers dementie
- Buurthuizen
- Fondsen

#### 1.3.4 Financiële zelfredzaamheid/Werk en Inkomen

Het aantal personen met een bijstandsuitkering stijgt licht; dit komt doordat de aantrekkende economie weliswaar meer banen oplevert, maar dat de doelgroep met een participatiewet uitkering nog niet voldoende in staat is om deze banen in te vullen. Doelgroepen die worden begeleid zijn personen die ouder zijn of langer in een uitkeringssituatie verkeren en statushouders. Financiële zelfredzaamheid is nadrukkelijk onderdeel van de aanpak om te zorgen dat inwoners regie over hun leven kunnen houden. De kans daarop neemt toe als iemand een betaalde baan heeft. Voorschoten Voor Elkaar zet in op wederkerigheid bij bijstandsgerechtigden en ondersteuning bij financiële zelfredzaamheid.

Voorschoten Voor Elkaar zet de volgende activiteiten in:

- **Sociale activering:** bijstandsgerechtigden krijgen begeleiding en doen ervaring op in vrijwilligerswerk, waardoor ze enerzijds iets terug doen voor de samenleving en anderzijds laagdrempelig werkervaring opdoen en na een jaar indien mogelijk door de gemeente begeleid kunnen worden naar betaald werk.
- **Formulierenbrigade:** vrijwilligers, begeleid door een professional, helpen Voorschotenaren bij het invullen van formulieren en het aanvragen van hulp op toeslagen. Wekelijks is er spreekuur in de bibliotheek.
- **Thuisadministratie:** een team vrijwilligers biedt inwoners ondersteuning bij hun administratie, met als doel dat ze het weer zelf kunnen. In een aantal situaties wordt schulden of achterstallige betalingen voorkomen. Voor een deel van de oudere inwoners is het permanente ondersteuning.
- **Sociaal Juridische dienstverlening:** Voorschoten Voor Elkaar biedt ondersteuning aan inwoners van Voorschoten die een vraag hebben over o.a. het recht op een uitkering, studiefinanciering, huurtoeslag, belasting, ontslag, voogdij, juridische en rechtszaken.

Een aantal samenwerkingspartners:

- De gemeente, Afdeling Werk en Inkomen
- Organisaties met vrijwilligers, waar bijstandsgerechtigden vrijwilligerswerk doen
- Bedrijfsleven
- Voor Elkaar Leiden/Schuldhulpmaatje
- Curatieve schuldhulpverlening (Plangroep)
- Bibliotheek

In 2020 gaan we de activiteiten op het gebied van financiële ondersteuning op elkaar afstemmen om tot een samenhangend aanbod te komen.

## 1.4 Sociale cohesie/ samenredzaamheid

Inwoners zijn actief betrokken bij hun omgeving en zetten zich voor elkaar in.  
Zij voelen zich geaccepteerd en gewaardeerd.

Voorschoten Voor Elkaar wil dat meer mensen zich betrokken voelen bij hun buurt en bij elkaar. Op die manier zijn ze samen redzamer. Voorschoten Voor Elkaar gaat uit van het principe van wederkerigheid: iedereen heeft talenten, en wie iets komt halen, kan ook iets brengen. Voorschoten Voor Elkaar zet zich daarom in voor actieve vrijwilligers, een rijk verenigingsleven en sterke informele netwerken.

Voorschoten heeft op dit moment al een rijk verenigingsleven en veel inwoners voelen zich betrokken bij hun buurt en bij elkaar. Dit zien we terug in een stijging van het aantal buurtinitiatieven en matches op digitale platformen. Ook de politie werkt meer samen met beheerders van actieve groepen. Dit heeft een positieve aantrekkingskracht op anderen om zich ook op die manier te gaan verenigen.

79% van de inwoners geeft aan dat ze voldoende contacten hebben met anderen. Dat is een goede uitgangssituatie. Tegelijkertijd neemt de druk op vrijwilligers toe door de vergrijzing en zijn nieuwe type vrijwilligers nodig. Daarnaast gaat Voorschoten Voor Elkaar zorgen voor betere samenwerking en afstemming tussen de (vrijwilligers)organisaties en hen ondersteunen.

Voorschoten voor Elkaar zet de volgende activiteiten in om dit maatschappelijk effect te bereiken:

- **Buurtontmoetingsplekken:** wij stimuleren het ontstaan van laagdrempelige buurtontmoetingsplekken, kleinschalig en vooral in beheer van buurtbewoners. Dergelijke buurtontmoetingsplekken zorgen ervoor dat mensen op een laagdrempelige manier mee kunnen doen en dat ze het gevoel hebben dat ze meetellen. Het Parkhuis is een dergelijke ontmoetingsplek, die met ondersteuning van de sociaal werker door inwoners zelf gerund wordt.
- **Vliethuis:** Voorschoten Voor Elkaar beheert Vliethuis en zorgt samen met inwoners uit de buurt en vrijwilligers dat buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten en nieuwe contacten kunnen leggen. Er is een breed aantal activiteiten dat door buurtbewoners zelf georganiseerd wordt, bijvoorbeeld: de kinderclub, de huiswerkklas en maandelijkse ontmoetingsgroepen.
- **Open Eettafel:** doelstelling van de open eettafel is het verminderen van eenzaamheid en het opdoen van sociale contacten.
- **Dineren bij gezinnen thuis:** Ouderen dineren bij jonge gezinnen. Dit is ontstaan vanuit een burgerinitiatief.
- **Digitaal platform Voorschoten Voor Elkaar:** op dit platform komen vraag en aanbod voor vrijwillige inzet samen. Inwoners vragen hulp en anderen bieden hulp aan. Ook maatschappelijke organisaties kunnen hun vacatures voor vrijwilligerswerk op het platform publiceren. Voorschoten Voor Elkaar geeft bekendheid aan het platform, matcht en monitort op de achtergrond en begeleidt vrijwilligers die het platform onderhouden en ondersteunen.

- **Vrijwilligerssteunpunt Voorschoten Voor Elkaar:** Advies, informatie en ondersteuning wordt geboden aan vrijwilligers en aan organisaties die met vrijwilligers werken. Het steunpunt organiseert cursussen, trainingen en netwerkbijeenkomsten. Voorschoten Voor Elkaar houdt wekelijks spreekuur voor vrijwilligers.
- **Toename van (buurt)activiteiten en buurtinitiatieven:** door de aanpak met alle vrijwilligersorganisaties (zie 1.2) zorgen we voor een toename van het aantal activiteiten en deelnemers en zal op dit onderdeel een uitbreiding plaatsvinden.

Een aantal samenwerkingspartners:

- Activiteitencentrum De Boschbloem
- Activiteitencentrum Alettahof
- Buurthuis van de toekomst Forescate
- Vereniging Voor Ouderen Voorschoten (VOV)
- Huis van de buurt Vlietwijk Vliethuis
- Het Parkhuis (voorheen De Heemtuin)
- Stichting Assalem
- Een groot aantal vrijwilligersorganisaties
- Overige organisaties (voorheen een subsidierelatie met de gemeente)
- Cultuurfabriek
- De bibliotheek

## 1.5 Gezonde leefstijl

Inwoners hebben een gezonde leefstijl. Zij zijn goed toegerust om gezonde en uitgebalanceerde keuzes te maken en zij maken meer en beter gebruik van beweegactiviteiten.

In het gezondheidsbeleid streeft de gemeente naar een integrale aanpak in de omgeving waarin mensen wonen, werken, leren en leven. Preventie krijgt daarin een prominente plaats en daar sluit Voorschoten voor Elkaar op aan. Het komend jaar zal er nadrukkelijk samengewerkt worden met het preventief gezondheidsbeleid van GGD Hollands Midden, zorgpartners en sportverenigingen om hier een effectieve aanpak in te vinden.

Inwoners zijn gezond als ze genoeg bewegen, alcoholgebruik en roken verminderen, gezond eten en geestelijk gezond zijn en blijven.

Voorschoten voor Elkaar zet de volgende activiteiten in om dit maatschappelijk effect te bereiken:

- **Bewegen voor ouderen:** Voorschoten Voor Elkaar biedt wekelijks Meer Bewegen Voor Ouderen aan. Door bewegingsactiviteiten op een laagdrempelige manier aan te bieden, kunnen ouderen fit en actief blijven. In Parkhuis bewegen wekelijks wijkbewoners in de buitenlucht. De bewegingsactiviteiten worden verzorgd door gediplomeerde beweegdocenten. Voorschoten Voor Elkaar zorgt voor de coördinatie, administratie en PR.
- **Fitplein:** Doel van het fitplein is jong en oud te verbinden en bewegen te stimuleren, zodat mensen langer gezond blijven.
- **Welzijn op recept:** vanuit de huisartsenpraktijk worden mensen met psychosociale klachten verwezen naar welzijnsactiviteiten van Voorschoten Voor Elkaar, zoals bewegen, vrijwilligerswerk, creatieve activiteiten of samen koken en eten. Doel is dat mensen door deze activiteiten zelf actief aan hun gezondheid en welzijn werken waardoor hun gezondheid en welbevinden toeneemt en het beroep op zorg afneemt. Ook signalen van eenzaamheid, bijvoorbeeld wanneer mensen slaapproblemen hebben of piekeren, worden zo opgepakt.
- **Voorlichting over alcoholgebruik en drugs:** in overleg met de GGD Hollands Midden maken we een aanpak om voorlichting te geven over alcoholgebruik en drugs, waarbij Voorschoten voor Elkaar zorgt voor de organisatie en het bereik van een groot aantal Voorschotenaren. (Zie voor de aanpak jeugd paragraaf 2.6.)

Een aantal samenwerkingspartners:

- Sportverenigingen/ Sportfondsen
- Buurtvereniging Boschbloem (beweegactiviteiten)
- Vereniging Noord-Hofland, Alettahof (beweegactiviteiten)
- Huisartsen en andere zorgpartners
- GGD Hollands Midden

## 1.6 Opgroeien en ontwikkelen van jeugd

Kinderen en jongeren groeien gezond en veilig op en kunnen zich maximaal ontwikkelen.

Voorschoten biedt kinderen en jongeren kansen en daagt hen uit zich maximaal te ontwikkelen. Voorschoten wil een veilige, kindvriendelijke gemeente zijn om op te groeien. De gemeente wil dat er minder gezinnen professionele ondersteuning nodig hebben bij het opvoeden en dat kinderen en jongeren veilig kunnen opgroeien en hun talenten ontwikkelen, ongeacht hun achtergrond, beperkingen of financiële situatie.

Jongeren vervullen in een vitale samenleving een essentiële rol. Zij zijn de dragers van de toekomst. Er kunnen verschillende, soms tijdelijke, belemmeringen voor jongeren zijn om zelfredzaam te zijn:

- Opgroeien in een moeizame en/of onveilige situatie, zoals relatieproblemen van/met ouders.
- Vangnet valt weg, door het thuis niet kunnen bespreken van problemen, of door overgang naar de middelbare school in een andere gemeente, waardoor de relatie met oude vrienden van de school in Voorschoten vermindert.
- Gebruik van alcohol en drugs: uit cijfers blijkt dat dit een aandachtspunt onder jongeren in Voorschoten is.
- Criminaliteit veroorzaakt doordat jongeren makkelijk beïnvloedbaar zijn, erbij willen horen of om financiële redenen: de jeugdcriminaliteit in Voorschoten is laag.
- Problemen op school/schooluitval: dit is nu geen groot probleem in Voorschoten (1,4% onder de groep 4-18 jaar tegenover het regionale gemiddelde van 2,2%).
- Niet weerbaar zijn tegen invloed van andere jongeren of pestgedrag.
- Te weinig beweging en een ongezonde leefstijl. In Voorschoten heeft 11% kinderen in de leeftijd van 3-15 jaar overgewicht tegen 12% in de regio, en 14% heeft ondergewicht, tegen 12% in de regio. Het laatste is dus bovengemiddeld hoog.
- Psychische problemen.
- Gebrek aan motivatie, bijvoorbeeld door aangeleerde hulpeloosheid (gebrek aan zelfvertrouwen) of gebrek aan positieve rolmodellen.

Voorschoten Voor Elkaar ondersteunt jongeren van 10 – 23 jaar bij het volwassen worden en daagt hen uit om de verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leven, verbinding te zoeken met hun omgeving en ook iets voor een ander te doen. Om hen daarin te ondersteunen, zetten we stevig in op preventie en de doorlopende ontwikkellijn. De Sociaalwerkers Jeugd bouwen met jongeren een vertrouwensrelatie op en werken vanuit kracht en talent: met een vraaggerichte aanpak spelen zij in op de natuurlijke behoefte van jongeren om te leren en experimenteren. Zij dagen jongeren uit om zelf met oplossingen en activiteiten te komen, voor en door jongeren, en alleen waar nodig met professionele steun. De groepsaankpak is erop gericht jongeren experimenteerruimte te bieden en te leren positieve sociale contacten aan te gaan en weerbaar te zijn tegenover slechte invloeden of pestgedrag.

Voorschoten Voor Elkaar richt zich op alle jongeren, maar gaat actief op zoek naar de jongeren in kwetsbare situaties om hen te betrekken. Waar nodig, leiden wij hen tijdig door naar de (gespecialiseerde) zorg. Een jongere die op het ene moment kwetsbaar is, kan met ondersteuning weer meedoen en uitgroeien tot een krachtig rolmodel.

Wij zien ouders als onze partners en nemen de regie niet uit handen. Wanneer ouders (tijdelijk) extra ondersteuning nodig hebben, zoals ouders van kinderen in een kwetsbare situatie, bieden wij die.

In sommige situaties vraagt het gedrag van jongeren om begeleiding en corrigerend optreden. Zo houden jongeren in de openbare ruimte niet altijd rekening met hun omgeving of komen bedreigend over. Doordat de jongeren vaak in groepen bij elkaar zijn, zijn buurtbewoners terughoudend in het aanspreken van de jongeren. De politiecijfers laten in Voorschoten een daling zien van het aantal overlastmeldingen jeugd: in 2017 waren het er 243, in 2018 144 en in tot medio mei 2019 47 meldingen. De gemeente concludeert dat er sprake is van hinderlijke groepen jongeren, maar duidelijk niet van problematische of zelfs criminele jeugdgroepen. Het is overwegend een vorm van overlast die van alle tijden is.

Om dit te bereiken zetten wij in op een combinatie van:

- **Ambulant jongerenwerk:** wij doen rondes door heel Voorschoten, stappen op groepen jongeren in de openbare ruimte af en brengen de situatie in kaart. We registreren risico's en monitoren op ontwikkeling. Wanneer er overlastsignalen zijn, maken wij de jongeren bewust van hun gedrag en creëren ruimte voor ontmoeting tussen buurtbewoners en jongeren. We werken hierbij nauw samen met politie, gemeente en Boa's. We bespreken met de jongeren wat hen bezighoudt en zetten op basis daarvan activiteiten op waarbij we hen betrekken. Waar nodig gaan we in gesprek met jongeren, inwoners en gemeente over het inrichten van jongerenontmoetingsplekken buiten, zoals bijvoorbeeld in het Nicolaespark.
- **Accommodatie gebonden jongerenwerk, o.a. in de Walk In Alettahof:** we werken vanuit het talent van de jongere en verbinden hen rondom een gezamenlijke passie die ze zelf kiezen en waarvoor ze zich actief inzetten. Wij bieden hun zo een sociaal netwerk en maken hen weerbaarder. We zorgen dat jongeren zelf de verbinding leggen met de buurt en meer gebruik maken van bestaande voorzieningen en activiteiten, ook van vrijwilligersorganisaties, sportverenigingen, etc. We ondersteunen deze organisaties zodat zij meer activiteiten voor jongeren organiseren en meer jongeren bereiken.
- **Digitaal aanwezig:** omdat jongeren vooral digitaal communiceren, sluiten we daarop aan en zijn bereikbaar, o.a. in WhatsApp-groepen. In 2020 onderzoeken we welke aanvullende methodes het beste werken.
- **Individuele ondersteuning:** doordat de sociaalwerkers jeugd een vertrouwensbasis met jongeren opbouwen en veel jongeren hen kennen via het ambulant jongerenwerk en de activiteiten, vragen zij in kwetsbare situaties makkelijk ondersteuning. We voeren met hen een vraagverhelderingsgesprek, waarbij we bovenstaande mogelijke belemmeringen bespreken. Op basis daarvan zetten we een combinatie van collectieve voorzieningen en individuele ondersteuning in, bijv. ondersteuning bij problemen thuis of op school, het zoeken van werk, financiële problemen of weerbaarheid.
- **Voorlichting en bewustwording drank en drugs:** we signaleren drank- en drugsgebruik en spreken jongeren daarop aan of verwijzen ze door. We gaan in 2020 in overleg met Brijder en de GGD om een voorlichtingsprogramma op te zetten voor jongeren, zowel in onze activiteitencentra als op straat.
- **Sport- en beweegactiviteiten:** hoewel de deelname van jongeren aan sportverenigingen in Voorschoten hoog is, weten we uit ervaring dat veel jongeren rond hun 15<sup>e</sup> stoppen met de sport waar ze altijd op gezeten hebben. Een deel wil niet meer in verenigingsverband sporten. Bewegen bevordert een gezonde leefstijl en maakt jongeren weerbaar. We gaan daarom in 2020 in gesprek met de sportverenigingen en Sportfondsen om een

instroomprogramma te organiseren waarin kinderen en jongeren verschillende sporten uit kunnen proberen. Verder gaan we de mogelijkheid onderzoeken of jongeren de sportvelden mogen gebruiken voor eigen sportactiviteiten.

- **Versterken weerbaarheid:** we gaan met de basisscholen bespreken wat we, gezamenlijk, kunnen doen om jongeren weerbaarder te maken. Wanneer we ons richten op groep 8, bereiken we de jongeren in een vroegtijdig stadium, voordat ze naar de middelbare school gaan in een andere gemeente.
- **Opvoedondersteuning:** Bij licht pedagogische vragen is informatie en advies vaak al voldoende; waar nodig verwijzen we ouders door. Wij begeleiden ouders bij het proces van loslaten en grenzen stellen. Contact met andere ouders wordt als ondersteunend ervaren en versterkt het sociale netwerk. We maken hier afspraken over met de JGZ.
- **Schoolmaatschappelijk werk:** We draaien spreekuren op alle acht basisscholen en ondersteunen kinderen met kortdurende trajecten. Bij de start en het einde van het traject worden ouders betrokken. In het werken met kinderen in Voorschoten komt regelmatig problematiek voor rondom emotionele en sociale ontwikkeling, zoals problemen met de stemming van het kind, omgaan met emoties, hechten en temperament. Deze problemen veroorzaken ook vaak spanning in de sociale relaties, in vriendschappen met andere kinderen of omgang met ouders thuis. Wanneer er complexe casussen bij het Schoolmaatschappelijk werk worden aangemeld, waarin sprake is van huiselijk geweld, verwaarlozing en suïcide gedachten, dragen we die over naar zwaardere zorg.
- **Integrale Vroeghulp:** Voorschoten voor Elkaar coördineert Integrale Vroeghulp en is aanspreekpunt. Integrale Vroeghulp werkt met teams waarin verschillende disciplines zijn samengebracht. Zij richten zich op kinderen van 0-7 jaar met (dreigende) ontwikkelingsachterstand als gevolg van een beperking. Het doel van Integrale Vroeghulp is vroegtijdige signalering zodat ouders op tijd toe geleid worden naar de meest passende hulp.

Een aantal samenwerkingspartners:

- Politie
- Boa's van de gemeente
- Brijder en GGD Hollands Midden
- Buurtvereniging Noord-Hofland, Alettahof
- Vitalis: maatjesproject voor kinderen tussen de 5 en de 18 jaar
- Humanitas Homestart Rijnland: ondersteuning bij jonge gezinnen
- Vliethuis: kinderclub en huiswerkbegeleiding
- JES Rijnland
- Sportfondsen en sportverenigingen
- VTV voor jongeren met een verstandelijke beperking
- Stichting Assalem
- Scholen
- Jeugdzorgpartijen en Kinderopvang
- HALT

In 2020 leggen we de focus op de doorgaande lijn van 0-23 jaar en organiseren een geïntegreerd aanbod. Aandachtspunten zijn de overgang van basisschool naar middelbare school en de overgang van 18- naar 18+, wat tevens een overgang van jeugdzorg naar WMO kan zijn. Omdat we vroeg willen starten gaan we onderzoeken of we vrijwilligersorganisaties kunnen ondersteunen bij het opzetten van meer kinderactiviteiten.

## 1.7 Prestatie- en procesindicatoren

Aangezien de organisatie Voorschoten Voor Elkaar start per 2020 en er dus nog geen basisafspraken en -metingen zijn, is het niet mogelijk concrete prestatieafspraken te maken. Het is van belang om eerst met de gemeente te bepalen welke prestaties, gerelateerd aan de maatschappelijke effecten, we willen bereiken en welke beweging of verbetering we willen realiseren.

Wij stellen voor hier de volgende procesafspraken over te maken:

| Doel                                                                                                       | Op te leveren (indicator)                              | Datum            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------|
| Bepalen van de prestatie-indicatoren en hoe we die meten (Voorschoten Voor Elkaar en gemeente gezamenlijk) | Prestatiedocument                                      | 1 april 2020     |
| Eerste meting over de uitgangssituatie                                                                     | Nulmeting (zoals vastgesteld in het prestatiedocument) | 1 juli 2020      |
| Prestatieafspraken voor 2021                                                                               | Jaarplan 2021, inclusief prestatieafspraken            | 1 september 2020 |

Hieronder doen we een voorzet voor prestatie-indicatoren die de basis van het gesprek met de gemeente kunnen zijn:

| Prestatie-indicator |                                                                                                 | Indicator                                                                                                                                    | Nulmeting                                                        |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Bereik              | Wij zijn er voor alle inwoners. Voor kwetsbare inwoners hebben wij specifieke aandacht          | Aantal (kwetsbare) inwoners dat we bereikt hebben<br>Aantal doorverwijzingen                                                                 | Eigen registratiesysteem                                         |
| Toegankelijkheid    | Inwoners kennen ons en weten ons makkelijk te vinden                                            | Aantal inwoners dat ons kent                                                                                                                 | Enquête                                                          |
| Tijdig              | Inwoners krijgen op tijd ondersteuning                                                          | Aantal dagen waarbinnen we reageren op meldingen van inwoners/verwijzers/ partners.<br>Aantal dagen waarbinnen we passende actie ondernemen. | Eigen registratiesysteem                                         |
| Actief zijn         | Inwoners zijn actiever geworden en doen mee; zij doen meer voor een ander                       | Aantal inwoners dat deelneemt<br>Aantal inwoners dat zich inzet                                                                              | Eigen registratiesysteem<br>Enquête                              |
| Aantal initiatieven | Inwoners en vrijwilligersorganisaties organiseren activiteiten                                  | Aantal activiteiten in de buurt                                                                                                              | Eigen registratiesysteem                                         |
| Eigen kracht        | Wij verhogen zelfredzaamheid en zelfregie van onze klanten                                      | De mate waarin klanten zelf verder kunnen, problemen verminderen of zelfredzaamheid is gestabiliseerd of verhoogd                            | Een vorm van zelfredzaamheidsmeting of Enquête                   |
| Klantwaardering     | Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening en de wijze waarop wij werken              | Tevredenheidsscore<br>Positieve Storytelling                                                                                                 | Enquête<br>Spiegelgesprekken<br>Tellen en vertellen              |
| Samenwerkingsscore  | Door de wijze waarop wij samenwerken dragen we gezamenlijk bij aan de maatschappelijke effecten | Tevredenheid van samenwerkingspartners<br>Aantal samenwerkingsactiviteiten                                                                   | Enquête<br>Stakeholdersbijeenkomsten<br>Eigen registratiesysteem |

In paragraaf 2.3 beschrijven we hoe we het gesprek met de gemeente willen voeren over de prestatie-indicatoren.

## 2 De organisatie Voorschoten voor Elkaar: midden in de samenleving

### 2.1 Organisatieontwikkeling

Per 1 januari 2020 ontstaat een geheel nieuwe organisatie 'Voorschoten Voor Elkaar'. De organisatie bestaat uit twee onderdelen:

1. Het 'professionele' deel, waar de werkzaamheden van de sociaal werkers onder vallen. Hier zijn de werkzaamheden ondergebracht van voorheen Voorschoten Voor Elkaar (welzijnswerk), Kwadraad Maatschappelijk Werk, MEE en Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland.
2. Alle andere activiteiten die bijdragen aan de maatschappelijke effecten en die voor het overgrote deel worden uitgevoerd door actieve organisaties in Voorschoten. In bijlage 2 is een overzicht van deze (11) organisaties opgenomen. Deze organisaties vragen voor hun activiteiten een vergoeding aan bij Voorschoten Voor Elkaar.

Gedurende 2019 is hard gewerkt aan een stevig fundament onder de nieuwe organisatie Voorschoten Voor Elkaar. De werkelijke start is 1 januari 2020, als de medewerkers van Kwadraad in dienst zijn, vacatures zijn ingevuld en de samenwerkingsrelatie met de twaalf andere organisaties start. 2020 zal dus in het teken staan van de beweging naar de nieuwe integrale organisatie met een team van medewerkers en vrijwilligers dat samenwerkt aan de doelen van de maatschappelijke agenda.

Voorschoten voor Elkaar richt zich op 7 speerpunten in de doorontwikkeling van de organisatie. In onderstaand overzicht staat wat de startsituatie op 1 januari 2020 is, en welke doelen er in 2020 bereikt worden, gekoppeld aan aantal procesindicatoren:

|                                                                                                                                                                                                                                             | Doel                                                                                                                              | Op te leveren (indicator)                                                                                                     | Datum            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Speerpunt 1: één toegang</b>                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: Het Servicepunt is ingericht en open, er is één telefonische en digitale toegang (Zie 1.1). Er is sprake van kwalitatief personeel, gespecialiseerd in vraagverheldering, triage, adviseren en consulteren. |                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                                                                                                                                                       | De toegang is vindbaar en bereikbaar en de doorverwijzing is geregeld                                                             | Zie prestatie-indicator bereikbaarheid                                                                                        | -                |
| <b>Speerpunt 2: Eén team van professionals</b>                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: Er is een team van professionals dat de taken van de voormalige organisaties Voorschoten voor Elkaar, MEE, Kwadraad en Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland uitvoert.                                      |                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                                                                                                                                                       | Duidelijkheid welke aandachtsgebieden VVE zelf in huis heeft en welke moeten worden ingekocht via een flexibele specialistenpool. | Voorstel specialistenpool op basis van analyses van hulpvragen in het 1 <sup>e</sup> halfjaar.                                | 1 juli 2020      |
|                                                                                                                                                                                                                                             | Teamontwikkeling en training                                                                                                      | Een professioneel team met de juiste expertise om alle vragen te kunnen beantwoorden; dit meten we via onze klanttevredenheid | Heel 2020        |
| <b>Speerpunt 3: Goede samenwerking met partnerorganisaties</b>                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: De twaalf organisaties krijgen op basis van een aanvraag een vergoeding. Met alle organisaties heeft een kennismaking plaats gevonden.                                                                      |                                                                                                                                   |                                                                                                                               |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                                                                                                                                                       | Duidelijkheid hoe Voorschoten Voor Elkaar en de twaalf                                                                            | Jaarplan 2021, met een geïntegreerd plan, wat samen                                                                           | 1 september 2020 |

|                                                                                                                   |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|                                                                                                                   | organisaties gezamenlijk werken aan de maatschappelijke agenda, met een overzicht van lacunes en dubbelingen               | met de twaalf organisaties is opgesteld en uitgedacht                        |                  |
| <b>Speerpunt 4: Eenduidige, klantgerichte werkprocessen, één registratiesysteem</b>                               |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: Er zijn werkprocessen afgesproken en er is een registratiesysteem.                |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                             | Aanscherping werkprocessen / aanmeldroute op basis van de werkpraktijk                                                     | -                                                                            | permanent        |
| <b>Speerpunt 5: Eén plan, één organisatie</b>                                                                     |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: Het organisatie-ontwerp met personele invulling (aantal fte, functies).           |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                             | Geïntegreerd plan 2021 van Voorschoten voor Elkaar en de 11 gefinancierde organisaties                                     | Mini-symposium met feedback op hoofdlijnen en speerpunten jaarplan 2021      | Juni 2020        |
| <b>Speerpunt 6: PR en communicatie</b>                                                                            |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: Duidelijkheid waar inwoners terecht kunnen en start van een communicatiecampagne. |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                             | Overzicht van alle producten en activiteiten die bijdragen aan de maatschappelijke agenda                                  | <a href="http://www.meedoeninvoorschoten.nl">www.meedoeninvoorschoten.nl</a> | 1 juli 2020      |
| <b>Speerpunt 7: Locatie- en huisvestingsbeleid</b>                                                                |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Gerealiseerd op 1 januari 2020: er is een Servicepunt op de Schoolstraat 174.                                     |                                                                                                                            |                                                                              |                  |
| Te realiseren in 2020                                                                                             | Duidelijkheid over het gebruik van de locaties, o.a. Schoolstraat, Zwaluwweg, Prins Bernhardlaan en professor Einsteinlaan | Besluit over locaties en huisvesting                                         | 1 september 2020 |

## 2.2 Bekwaamheid van de organisatie

De organisatie heeft deskundig personeel en het opleidingsniveau van het personeel past bij de gevraagde ondersteuning qua soort en intensiteit.

Voorschoten Voor Elkaar kent een Raad van Toezicht model en past de principes van de Governancecode Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening toe. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder liggen vast in statuten en reglementen. De bestuurlijke verantwoordelijkheid is belegd bij de directeur-bestuurder, die leiding geeft aan de organisatie.

De medewerkers van Voorschoten voor Elkaar zijn sociaal werkers met een HBO of MBO werk- en denkniveau. Zij beschikken allemaal over brede gemeenschappelijke kennis en kunde en ieder heeft een specifieke aanvullend aandachtsgebied. Zij zijn professionals met een T-profiel: enerzijds hebben zij een generalistische aanpak en kijken en luisteren vanuit een brede invalshoek naar vragen van inwoners. Anderzijds zetten zij specialistische kennis van zichzelf, hun teamgenoten of anderen in als dat nodig is. De sociaal werker houdt zijn of haar eigen deskundigheid, zoals specifieke methodische kennis en vaardigheden, kennis van specifieke doelgroepen of kennis van specifieke materie. Een generalistisch werkend team betekent dus niet dat iedereen hetzelfde werk doet.

Voorschoten Voor Elkaar heeft medewerkers met expertise op het gebied van jeugd, ouderenwerk, (school)maatschappelijk werk, cliëntondersteuning, licht verstandelijk beperkten, GGZ,

mantelzorgondersteuning, wijkwerk, vrijwilligersondersteuning en sociaaljuridische dienstverlening. Daarnaast komt er een flexibele pool met specialisten die van buiten de organisatie ingezet kunnen worden op specifieke (multi)problematiek. Op deze manier kunnen we aan alle vragen van inwoners tegemoetkomen. Wij vullen het team van professionals aan met vrijwilligers en stagiairs.

Wat doen onze sociaal werkers?

1. Zij pakken problemen adequaat en snel op door korte lijnen en veel interne expertise.
2. Zij hebben de afgelopen jaren een groot netwerk van formele en informele organisaties in Voorschoten opgebouwd zodat efficiënt en effectief kan worden samengewerkt rondom een inwoner.
3. Zij kennen de dynamiek en problematiek van Voorschoten en spelen daarop in.
4. Zij zijn vanwege hun expertise het eerste aanspreekpunt voor alle stakeholders bij sociale vraagstukken.
5. Onze sociaal werkers coördineren, coachen, scholen en stimuleren vrijwillige inzet.
6. Zij zijn een gesprekspartner voor sociaal ondernemers en ondernemingen die maatschappelijk verantwoord willen ondernemen.
7. Zij bereiken inwoners die anderen niet bereiken door outreachend te werken waarmee zij problematiek eerder signaleren die anders verborgen zou blijven voor reguliere hulpverlening.
8. Zij werken preventief en voorkomen daarmee dat problemen escaleren.
9. Zij brengen mensen in beweging door hen te stimuleren om vragen en problemen zelf aan te pakken en/of om zich in te zetten voor een ander.

In 2020 zetten wij verder krachtig in op medewerker- en teamontwikkeling. Medewerkers krijgen de benodigde scholing en training om op de nieuwe manier te kunnen werken en zich te (blijven) ontwikkelen op een specifiek aandachtsgebied. We gaan serieus kijken naar de kwaliteit van onze organisatie en de medewerkers, en overwegen welke beroepsregistraties of kwaliteitscertificering daar een positieve bijdrage aan kunnen bieden.

Voorschoten Voor Elkaar voldoet aan de volgende kwaliteitscriteria:

- Wij voldoen aan wettelijke regelgeving, zoals de AVG, en- termijnen en voor zover van toepassing beroepsregels en registraties.
- Wij respecteren emancipatie en diversiteit en gaan discriminatie tegen.
- Wij waarborgen en bevorderen dat alle personen met een handicap zonder enige vorm van discriminatie op grond van hun handicap ten volle aan activiteiten kunnen deelnemen.
- Wij dragen bij aan (de bewustwording van) duurzaamheid.
- Voorschoten heeft een klachtenregeling en zorgt dat deze beschikbaar is via website en flyers.

Voorschoten Voor Elkaar zoekt actief naar aanvullende geldstromen buiten dit subsidieplan om en zoekt naar samenwerking met het lokale bedrijfsleven en andere organisaties om daaraan mee te werken. Dit kan ook in natura zijn, bijvoorbeeld als een organisatie ruimte of kennis beschikbaar stelt voor de (vrijwilligers)organisaties in Voorschoten.

## 2.3 Samenwerking met de gemeente

De gemeente en Voorschoten Voor Elkaar gaan een samenwerkingsovereenkomst aan waarin we aanvullende afspraken maken.

Voorschoten Voor Elkaar wil afspraken maken over de volgende onderwerpen:

1. Het contractmanagement: hoe richten we dat in, wie zijn voor de gemeente en Voorschoten Voor Elkaar de contactpersonen, hoe vaak komen we bij elkaar en wat zijn de besprekingsonderwerpen?
2. Monitoring en verantwoording: hoe richten we dat in? Hier horen ook duidelijke afspraken bij over de proces- en prestatie-indicatoren. Wij hebben hiervoor in dit jaarplan een voorzet gegeven. Met de gemeente willen we de indicatoren concretiseren:
  - Wat worden de indicatoren: hoe definiëren we ze en hoe hoog spreken we ze af?
  - Hoe gaan we ze meten?
  - Hoe komen we tot een nulmeting?
  - Hoe gaan we ze verantwoorden en hoe vaak?
3. Communicatie: hoe maken we afspraken over communicatie over de nieuwe organisatie richting verschillende doelgroepen? Daarbij specifieke aandacht voor communicatie richting bestuurders en gemeenteraad.
4. Inkoop maatwerkvoorzieningen: hoe stemmen we hierover af, wie is waarvoor verantwoordelijk en hoe regelen we de relatie tussen algemene voorzieningen en maatwerk?
5. Incidenten en escalaties: hoe informeren we elkaar, wie zijn contactpersonen etc.
6. Verantwoordelijkheden rond specifieke thema's: wie neemt regie over welke thema's en hoe informeren en betrekken we elkaar daarbij?

Wij zien de gemeente niet alleen als opdrachtgever, maar vooral ook als partner om in 2020 door te ontwikkelen naar de brede welzijnsorganisatie die we beiden voor ogen hebben.

**Bijlage: Aanvragen van de gefinancierde organisaties via Voorschoten Voor Elkaar**

|    |                                      |
|----|--------------------------------------|
| 1  | Assalem                              |
| 2  | Boschbloem                           |
| 3  | De Cirkelbus                         |
| 4  | Humanitas Homestart                  |
| 5  | JES Rijnland                         |
| 6  | Schuldhulpmaatje                     |
| 7  | Vereniging Noord-Hofland / Alettahof |
| 8  | Vitalis                              |
| 9  | VTV                                  |
| 10 | Welzijn en zorg doven                |
| 11 | De Zonnebloem                        |