



# Versterken en verbinden

- *Zicht op verandering* -

Strategische koers voor 2013 - 2016

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
I. Strategische uitgangspunten voor 2013-2016 .....	3
1. Inleiding .....	3
2. Doelstelling .....	3
3. Een organisatie in verandering .....	4
4. De medewerkers .....	4
a. Beroepskrachten .....	4
b. Vrijwilligers .....	5
5. Het werkplan .....	5
6. Samenwerken .....	5
7. Organisatieontwikkeling en bedrijfsvoering .....	5
8. Samenvattend .....	6

# I. Strategische uitgangspunten voor 2013-2016

## 1. Inleiding

Door het uitzetten van haar strategische koers wil Torion haar positie bepalen in een sterk veranderende wereld ten aanzien van vraag en aanbod in welzijn en zorg. In samenspraak met beroepskrachten, bestuur en stakeholders zijn hierbij meegenomen;

- De principes van Welzijn Nieuwe Stijl
- De kanteling
- De participatieladder
- De toenemende vraag naar regie over het eigen leven
- De beperking van uitgaven in de zorg
- De veranderde inzichten in zelfbeschikking
- en
- De noodzaak tot zorgen voor elkaar

Ons beleid wordt in de kern bepaald door het belang van de kwetsbare burgers van Haren.

We hebben hierbij oog en aandacht voor:

- Zowel het individu als het collectief
- Regievoering over het eigen leven
- Begeleiding in het dagelijks bestaan door (bij voorkeur) het eigen sociale netwerk
- Advies en steun bij de toegang tot individuele en collectieve voorzieningen (maatwerk)
- Een goede balans tussen centraal en decentraal georganiseerde voorzieningen (gemeente- en wijkgericht)
- Het bekend maken van wat Torion aan diensten en deskundigheid biedt
- Vrijwillige medewerkers die met hun inzet tevens onze ambassadeurs zijn
- Goede informatie en adviesfuncties over compensatiemogelijkheden die volwaardige deelname aan de samenleving mogelijk maken
- Acceptatie van wat wel en niet mogelijk is (management van verwachtingen)
- Zichtbaarheid, beschikbaarheid en herkenbaarheid, ook voor zorgmijders en moeilijk bereikbare burgers met fysieke of psychosociale beperking
- Het principe van 'één klant, één plan één hulpverlener'

## 2. Doelstelling

Het hoofddoel van Torion is een bijdrage te leveren aan een sociaal duurzaam Haren, waarbinnen alle burgers kunnen participeren. Het gaat hierbij om primaire behoeften als het recht om te leven in vrijheid, veiligheid en gelijkheid; het waarborgen van privacy en bewegingsvrijheid; eerlijke behandeling; toereikende zorg, voeding, kleding, huisvesting en vrije deelname aan het sociale en culturele leven.

Daarin heeft Torion keuzes gemaakt. Zij wil:

- Zich richten op de (impliciete) steunvraag van burgers van Haren
- De preferente aanbieder zijn van welzijnsdiensten in en voor de gemeente Haren
- Zichtbaar en bereikbaar zijn in de wijken en proactief opereren in de leefwereld van burgers
- De liaison zijn, waar mogelijk, in het lokale web van informele en formele zorg
- De verbinding versterken tussen welzijn, zorg, arbeid, wonen, opvoeden en opgroeien
- Zelfzorg en 'zorg voor elkaar' stimuleren en ondersteunen als voorwaarde voor duurzame ondersteuning
- Bewonersplannen die bijdragen aan een zorgzame samenleving initiëren en faciliteren

### 3. Een organisatie in verandering

Torion is een krachtige maatschappelijke onderneming met een eigen koers, zich bewust van de veranderende wet- en regelgeving, beperking van financiële middelen, concurrentie bij verdere commercialisering van de zorg (ondernemerschap) en nieuwe sociaal-maatschappelijke inzichten. Torion maakt binnen deze maatschappelijke kaders haar eigen keuzes, primair gericht op de kwetsbare burgers in de gemeente Haren. Torion helpt bij het vinden van individuele oplossingen voor mensen met beperkingen en draagt bij aan het tot stand komen en uitvoeren van collectieve voorzieningen. Hiervoor is nodig:

- Een stevige, flexibele organisatie, toegerust op veranderingen in de samenleving
- Een solide en met zorg opgebouwde band met klanten en vrijwilligers
- Een goede relatie met de primaire opdrachtgever, de gemeente Haren
- De vorming van sociale teams, waarin meerdere eerstelijns organisaties samenwerken op het terrein van welzijn, zorg, arbeid, wonen, financiën, opvoeden en opgroeien. Deze teams opereren dichtbij de burger, zijn in grote mate zelfstandig en weten gebruik te maken van de specifieke expertise van ieder wijkteamlid afzonderlijk.
- Een evenwichtige afstemming tussen beroepskrachten en vrijwillige inzet
- Een juiste balans tussen het aanbod van individuele- en collectieve voorzieningen en een effectieve toegang hiertoe.
- Samenwerking met lokale aanbieders van wonen, welzijn en zorg.
- Burgerinitiatieven die onderdak nodig hebben bij een rechtspersoon, kunnen worden gefaciliteerd.

Alle inwoners van Haren weten Torion te vinden op het moment dat ze Torion nodig hebben. Ze weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning bij het optimaal participeren in onze samenleving.

### 4. De medewerkers

Het veranderingsproces binnen welzijn en Torion vraagt om verschuiving van taken en functies enerzijds en inhoudelijke veranderingen van de werkwijze anderzijds. In de komende periode geeft Torion veel aandacht aan training en ondersteuning van de werkers in het veld.

Inzet is scholing op de competenties die nodig zijn bij Maatschappelijke Ondersteuning Nieuwe Stijl. Het gebruik van nieuwe vormen en middelen ter activering van buurtbewoners, als bijvoorbeeld het inzetten van 'social media', zal in deze scholing centraal staan.

#### a. Beroepskrachten

Uitgegaan wordt van de T-shaped professional binnen een sociaal team. De eigen vakdiscipline is hier niet leidend. De beroepskracht, waar mogelijk ondersteund door vrijwilligers, is primair een generalist met daarnaast specialistische kennis en ervaring. Hij laat zich leiden door de vraag van de klant, beschikt over de instrumenten om een integrale analyse te maken van deze vraag en stelt een plan van aanpak op. Zo nodig kan hierbij gebruik gemaakt worden van de specialistische kennis van een teamgenoot of van andere teams. In zijn klantgerichte aanpak wordt geprobeerd de vraag te verhelderen en de eigen kracht van de klant te inventariseren en zoveel mogelijk te benutten. De beroepskracht kent de mogelijkheden en beperkingen en zal ook zijn eigen kracht optimaal benutten. Hij werkt teamgericht en moet in staat zijn netwerken te creëren en onderhouden. Te allen tijden zal er aandacht zijn voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en de toegankelijkheid voor de burgers. Dit uit zich in drie kerntaken:

- *Burgers actief betrekken*. Dit betekent dat alle disciplines binnen Torion investeren in het activeren van klanten en doelgroepen om mee te doen. In het contact met klant(groep)en en doelgroepen spoort de beroepskracht mensen aan om verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen leefsituatie. Om deel te nemen aan activiteiten, om bij te dragen aan de leefbaarheid in eigen straat, buurt, club of vereniging, om zich te organiseren, zowel in eigenbelang als om bij te dragen aan zorg voor anderen.
- *Op tijd erbij zijn*. Dit betekent dat Torion haar rol en positie benut, met inzet van vrijwilligers, voor vroegsignalering, om tijdig inzicht te krijgen in wat noodzakelijk is om mensen (weer) te laten deelnemen aan de samenleving. Dat inzicht wordt vertaald in vroegtijdige hulp en/of ondersteuning

aan klanten of doelgroepen. Vroegsignalering biedt daarnaast input voor innovatie en verbetering van het eigen aanbod van diensten en voorzieningen.

- *Duurzame individuele ondersteuning.* Torion ontwerpt samen met haar klanten en hun betrokken omgeving oplossingen om tot duurzame ondersteuning te komen. Ondersteuning kan en moet zoveel als mogelijk voortkomen uit dit sociale netwerk. De beroepskrachten van Torion helpen met hun kennis en kunde om deze ondersteuning tot stand te brengen.

## **b. Vrijwilligers**

De Harensamenleving kenmerkt zich als een betrokken en sociale gemeenschap. Dit komt mede tot uitdrukking in een bovengemiddelde deelname aan vrijwilligerswerk. Torion is een organisatie die zich inzet voor het doen van vrijwilligerswerk ten behoeve van het behoud van een zorgzame samenleving.

Vrijwilligers worden primair ingezet aanvullend op de steun die vanuit het eigen sociale netwerk van burgers biedt, dan wel ter vervanging als dit netwerk ontbreekt. In haar strategische beleid kent Torion drie aandachtspunten bij vrijwilligersinzet.

- De geboden individuele ondersteuning is of van incidentele of van structurele aard (informatie, advies, diensten en/of ondersteuning in het dagelijks leven, maatjes, mentoren etc.).

- Vrijwilligersinzet is in lijn met de eigen kracht principes. Het versterken van eigen kracht en behoud van regie over eigen leven is ook voor hen leidend.

- Vrijwilligers worden ingezet op de uitvoering van collectieve voorzieningen als gemaksdiensten, veiligheid, ontmoeten en bewegen.

## **5. Het werkplan**

Torion maakt een jaarlijks bij te stellen werkplan, waarin concreet wordt aangegeven welke acties ondernomen worden ter verwezenlijking van haar doelstellingen en wie hiervoor verantwoordelijk is. Om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te kunnen blijven waarborgen zijn periodieke evaluaties van het veranderde beleid noodzakelijk. Hierbij draagt Torion zorg voor de juiste keuzes en prioriteiten. De burgers van Haren met een ondersteuningsvraag zijn er beter van geworden en het werkplezier van de medewerker is gecontinueerd of vergroot. Torion maakt duidelijk wat zij wel, maar ook wat zij níet doet.

## **6. Samenwerken**

De maatschappelijke spelers in welzijn en zorg bepalen zelf op welke manier zij hun specifieke professionaliteit en deskundigheid met andere organisaties willen delen. De eigen beroepskrachten zijn daarbij sleutelfiguren. Zij moeten bereid zijn, en in staat gesteld worden, om over de eigen organisatie heen te kijken.

Het benutten van elkaars deskundigheid op basis van de T-shaped professional (allemaal generalist, ieder teamlid een specifiek aandachtsgebied/deskundigheid) stelt het wijkteam in staat om zo veel mogelijk te regelen in nulde- en eerste lijn. De verbinding met de tweede lijn, de gespecialiseerde zorgaanbieders, wordt geborgd met de verankering van het specialisme binnen het wijkteam.

## **7. Organisatieontwikkeling en bedrijfsvoering**

De effecten van de vier decentralisaties, binnen het sociaal domein, op het werkterrein van Torion vergen versterking van haar organisatiekracht. Dit betekent dat Torion op zoek zal gaan naar strategische samenwerkingspartners. Primair zal zij zich hierbij verbinden aan lokale partners in welzijn en zorg.

Deze keuze sluit aan op de gemeentelijke koers om tot één gemeentelijke organisatie te komen voor de maatschappelijke ondersteuning in het sociaal domein. Torion volgt deze koers want deze is in lijn met haar inhoudelijke ambities; realisatie van een sterke lokale sociale infrastructuur waarin beroepskrachten en vrijwilligers samenwerken om burgers die dit nodig hebben een steuntje in de rug te bieden.

Tegelijk wordt samenwerking met zusterorganisaties in de regio Groningen en Drenthe onderzocht. Deze moet meerwaarde van de kwaliteit van dienstverlening genereren voor inwoners van Haren. De gemeentelijke herindeling van de provincie Groningen speelt eveneens een rol bij de keuze voor samenwerking.

Omgaan met een veranderend vraag- en aanbod en een bredere doelgroep vergt meer zorg voor de veiligheid van de medewerkers. Er zal zowel aandacht zijn voor de fysieke omgeving als voor de persoonlijke bewustwording en toerusting van de medewerkers.

## 8. Samenvattend

Onze samenleving vraagt om een andere benadering van maatschappelijke ondersteuning. Burgers van Nederland zijn meer op zichzelf aangewezen als het gaat om de realisatie van hun welzijn en welbevinden. Voor Torion betekent dit dat de organisatie zich moet aanpassen aan een sterk veranderende uitvoeringspraktijk. Kernbegrippen hierbij zijn:

**Versterken** Het versterken van de eigen kracht van burgers en hun omgeving waarmee zij zoveel als mogelijk in staat zijn om zelf steun te organiseren om te kunnen participeren. We versterken het probleemoplossend vermogen van de kwetsbare burger en zijn omgeving.

**Verbinden** De uitdaging ligt in het smeden van verbindingen tussen informele en formele zorg. Verbinden om tot een volwaardig steunarrangement te komen. Daarbij staan we open voor verdergaande samenwerking als dit ons doel dient om tot een betere dienstverlening te komen bij de ondersteuning van burgers van Haren.

**Veranderen** Een aangepaste attitude van beroepskrachten is gevraagd. Beroepskrachten versterken hun competenties om burgers in hun eigen kracht te zetten. Benutten hun kennis en kunde om de Harense gemeenschap te stimuleren zich, nog meer, in te zetten voor hun medeburgers.

Ook burgers wordt gevraagd te veranderen. Het ontvangen van door de overheid gefinancierde ondersteuning is niet meer vanzelfsprekend. Primair wordt gekeken naar de eigen mogelijkheid om de steunvraag van een antwoord te voorzien. Dit stelt hoge eisen aan beroepskrachten. Zij moeten in staat zijn om te gaan met verwachtingen die niet langer gerealiseerd worden.

**Verbreden** Het soort steunvragen zal uitbreiden. Burgers wenden zich met een breed scala aan beperkingen tot het wijkteam. Verbreding van kennis, interesse is gevraagd. Torion ziet de oplossing in het organiseren van zogenaamde T-shaped professionals die primair generalist en secundair specialist zijn. Samen vormen ze een interdisciplinair eerstelijns sociaal team dat antwoord kan geven op de meeste vragen van burgers. Beroepskrachten die weten wat ze zelf, in samenwerking met de klant, kunnen realiseren of wanneer ze specialistisch hulp moeten inschakelen voor advies, samenwerking of verwijzing.

**Verdiepen** Torion legt de focus op het oplossen van de problemen zo dicht mogelijk bij de burger. We schuiven niet door, maar verdiepen onze kennis en aandacht om tot een maatwerkoplossing te komen.

.....

A.E. Landwaart,

Directeur