



© Dit is een uitgave van Kontext, Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening

Colofon

Eindredactie: Maria de Wit
Lay out: Anke Brinkman

januari 2015

GEBIEDSTEAMS

GEBIEDSTEAM 1

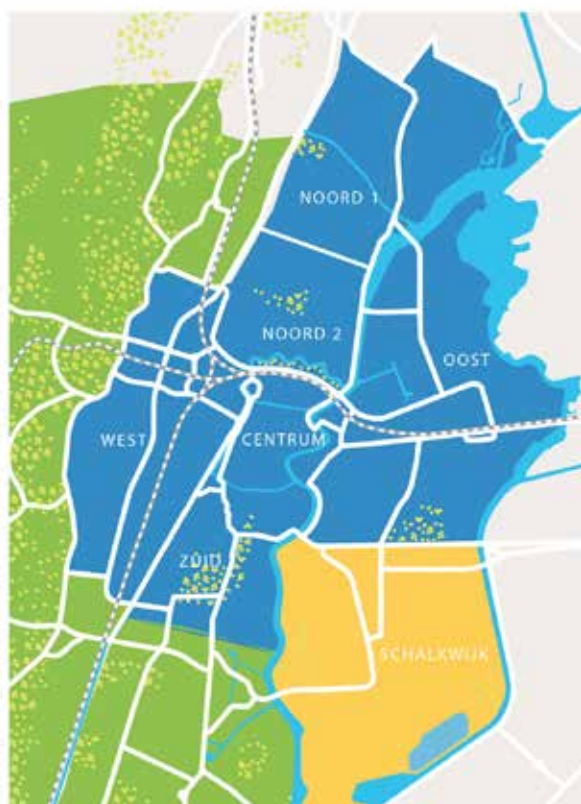
Haarlem Schalkwijk
tel 023 533 99 83
gt1@kontext.nl

GEBIEDSTEAM 2

Haarlem uitgezonderd Schalkwijk
tel 023 543 32 02
gt2@kontext.nl

GEBIEDSTEAM 3

De regiogemeenten: Heemstede,
Zandvoort en Bloemendaal
tel 023 543 32 03
gt3@kontext.nl



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Missie en Visie	5
1.2	Klant centraal	6
1.3	Maatschappelijke vraagstukken	6
1.4	HKZ gecertificeerd.	6
1.5	Leeswijzer	6
2.	Klanten & opdrachtgevers	7
2.1	Burgers	7
2.2	Opdrachtgevers (financiers)	8
3.	Kontext en veranderingen in het sociale domein	9
3.1	De vraag van de klant centraal	9
3.2	(Financiële) keuzes	10
3.3	Transities	10
3.4	Ontwikkelingen in maatschappelijke dienstverlening	10
3.5	Koers	11
3.6	Generalist en specialist	11
3.7	Integraal	11
4.	De sociaal werker nu en in de toekomst	12
4.1	Netwerkorganisatie	12
4.2	Specialisaties	13
4.3	Leiderschap	13
4.4	Cultuur	13
4.5	Samenwerking	13
4.6	Andere vaardigheden	13
4.7	Digitale hulpverlening	13
5.	Communicatie	14
5.1	Kernwaarden	14
5.2	Communicatiedoelstellingen	14
5.3	Verantwoording	14
6.	Tot slot	15



1. Inleiding

*Met dit koersplan presenteert Kontext, organisatie voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening haar richting voor de komende jaren. Het motto daarbij is: **Samen naast kwetsbare mensen**. Het koersplan is het resultaat van een intensief en boeiend traject. Een traject dat gedreven is door de overtuiging dat Kontext een essentiële rol vervult voor kwetsbare burgers in een sterk veranderend sociaal domein.*

Voor Kontext is duidelijk dat alles verandert, op één zekerheid na: onze klanten, de burgers van Zuid-Kennemerland, blijven. En ze houden dezelfde vragen en problemen. De vraag van onze klanten is en blijft het uitgangspunt van onze dienstverlening. Dat is dan ook precies de focus van ons koersplan 2015-2017: hoe organiseren we onze dienstverlening in een veranderende omgeving met blijvende aandacht voor de vraag van onze klanten. Aandacht voor de vraag is nu belangrijker dan ooit.

Dit koersplan volgt, letterlijk en figuurlijk, op het bedrijfsplan 2012-2014. Daarin stond de klant voorop.

We hebben, om de klant beter van dienst te kunnen zijn, gewerkt aan de introductie van Welzijn Nieuwe Stijl, ontwikkeling van generalistische gebiedsteams en de samenwerking met andere organisaties.

Deze ontwikkelingen waren een goede voorbereiding op de actuele veranderingen. We zullen ons krachtig en zelfbewust moeten doorontwikkelen als we de positie die Kontext in Zuid-Kennemerland heeft verworven willen behouden en versterken.

Kontext blijft zich aanpassen aan de veranderende omgeving. Dat vraagt om een flexibele en doelmatige organisatie.

De veranderingen bieden klanten en medewerkers kansen om verantwoordelijkheid te nemen over hun eigen vraagstukken. Onze medewerkers zullen er zijn voor de mensen die dat niet zelfstandig kunnen. Als organisatie staan we er voor dat medewerkers de noodzakelijke en gewenste bagage in handen krijgen om hier mee om te gaan.





1.1 Missie en visie

Missie

Kontext ondersteunt burgers van Zuid-Kennemerland. Kontext begeleidt mensen die (tijdelijk) een probleem hebben met als doel dat ze op eigen kracht weer verder kunnen en zelf regie kunnen nemen. Kontext borgt de deskundigheid en kwaliteit van de medewerkers om die ondersteuning te kunnen bieden.

Visie

Voor veel mensen zijn welvaart en welzijn niet vanzelfsprekend. In deze tijd blijken onder andere leningen, moeilijke gezins- en opvoedingssituaties, krapte op de arbeidsmarkt, woningnood, relaties en eenzaamheid tot problemen te leiden waar mensen niet meer zelf uitkomen. Wij bieden deze mensen de ondersteuning die zij nodig hebben, met name gericht op de factoren die maken dat mensen uit balans raken.

We ondersteunen onze klanten op maat. Uitgangspunt is dat mensen zo veel mogelijk zelf (weer) de regie nemen bij het vinden van oplossingen. Met aandacht voor ieders eigen kracht, mogelijkheden en netwerk stimuleren we mensen in het nemen van kleine stappen in de goede richting. Om dit doel te bereiken werken we samen met maatschappelijke partners (organisaties in zorg en welzijn).

Bij Kontext werken medewerkers die vanuit hun eigen kwaliteiten invulling geven aan hun vak. Medewerkers zorgen dat ze optimaal toegerust zijn om bij te dragen aan de missie van Kontext, en aan hun werk in de netwerkorganisaties (zoals centra voor jeugd & gezin en sociale wijkteams) waar ze gedetacheerd zijn. Zij ontwikkelen daartoe optimaal hun talenten. Kontext daagt haar medewerkers hiertoe uit en ondersteunt hen. Kontext borgt hiermee op een duurzame manier deskundigheid en kwaliteit.



1.2 Klant centraal

Niet de organisatorische vorm is voor ons het belangrijkste, maar of de klant op een goede manier het antwoord op zijn vraag krijgt. Van onze medewerkers vraagt dit, dat ze zich kunnen aanpassen aan de nieuwe werkelijkheid en de spelregels die hier gelden. Met name daar is aandacht voor in dit koersplan. Van de organisatie vraagt deze ontwikkeling nog meer dan voorheen 'goed werkgeverschap'. Wat we daar onder verstaan en hoe we die rol gaan invullen is ook onderdeel van dit plan.

1.3 Maatschappelijke vraagstukken

Wij volgen algemeen maatschappelijke vraagstukken kritisch. Deze vraagstukken veranderen in de tijd. Afgelopen jaren, waarin het economisch slechter gaat en de vergrijzing toeneemt, constateren we meer armoede en schulden en een toename van eenzame ouderen. Daarnaast is er (landelijk en regionaal) veel aandacht voor om huiselijk geweld en kindermishandeling terug te dringen. We kiezen positie, bekennen kleur en zetten ons in om een bijdrage te leveren aan het oplossen van deze vraagstukken.

1.4 HKZ gecertificeerd.

Kontext is HKZ¹ gecertificeerd. Dit keurmerk toont aan dat Kontext intern de zaken goed op orde heeft, de klant centraal staat en de organisatie systematisch en continu werkt aan kwaliteitsverbetering. Jaarlijks wordt Kontext door een onafhankelijke certificerende instelling bezocht en gecontroleerd.

1.5 Leeswijzer

In dit koersplan beschrijven we allereerst onze klanten en opdrachtgevers waarna we ingaan op onze missie en visie. Om de toekomst in perspectief te zetten volgen we met een beschrijving van de externe ontwikkelingen, de vakontwikkeling en de ontwikkelingen bij Kontext.

Dan volgt de overstap naar Kontext in de toekomst. Hoe kunnen we op een goede manier op de vraag van de klant in spelen en met welke partners kunnen we dit het beste doen? Hoe gaan we om met de nieuwe manier van financiering? Als laatste beschrijven we de organisatieontwikkeling en de rol van Kontext als werkgever. Wat hebben we als organisatie de komende jaren nodig, welke keuzes maken we en welke investeringen doen we om de goede dienstverlening (maatwerk) te kunnen blijven aanbieden?

¹ HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Het HKZ Certificaat geeft aan dat de instelling voldoet aan vooraf vastgestelde kwaliteitsnormen van de geleverde zorg.

2. Klanten & opdrachtgevers

2.1 Burgers

De mensen die komende jaren een beroep doen op onze diensten wonen in Zuid-Kennemerland. Het zijn mensen van alle leeftijden die (tijdelijk) niet in staat zijn om op eigen kracht moeilijkheden en tegenslagen te overwinnen. Velen van hen bevinden zich in het lagere sociaal economische deel van de samenleving.

Een (groot) deel van onze klanten heeft door beperkte bureaucratische², sociale en intellectuele vaardigheden moeite om mee te komen met de maatschappij, om een weg te vinden in de systeemwereld van organisaties en instituties en om toegang te krijgen tot allerlei voorzieningen. Veel van onze klanten hebben te maken met administratieve en financiële problematiek en schulden die lang niet altijd regelbaar blijken te zijn. Langdurige financiële stress kan de opmaat zijn naar gezondheidsproblematiek, opvoedings- en relatieproblemen en sociale uitsluiting.

Een ander deel van onze klanten heeft psychiatrische problematiek en wil of kan niet terecht bij de gespecialiseerde GGZ. Een aparte klantengroep zijn ouders en hun kinderen met (alledaagse en ingewikkelde) vragen over gezond opvoeden en opgroeien.



Klanten van Kontext hebben te maken met combinaties van risicofactoren die van invloed zijn op het ontstaan van kwetsbaarheid:³

- Slechte gezondheid
- Geringe mate van psychisch welbevinden
- Inkomen < 110 % van het minimum loon
- Eén ouder gezin
- Werkloosheid in de afgelopen 5 jaar
- Huishoudens met een uitkering
- Een huishouden waar niemand betaald werk verricht
- Niet-westerse allochtonen
- Een slechte beheersing van het Nederlands

Wanneer deze risicofactoren samengaan en langere tijd duren, kunnen problemen ontstaan die een negatieve invloed hebben op het algemeen welbevinden, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van mensen (laag gevoel van eigenwaarde, weinig zelfvertrouwen, eenzaamheid, gebrek aan of druk op het sociale netwerk, grote afstand tot de maatschappij, gevoel van hopeloosheid). Het vermogen en de mogelijkheden om te dealen met tegenslagen neemt dan af en (kans op) de kwetsbaarheid toe.

De komende jaren zal onze klantengroep groter worden. Dit ten gevolge van veranderingen in wetgeving en financiering van de zorg. Bovendien wordt de institutionele zorg kleiner en de ambulante zorg groter. Bewoners van begeleid wonen projecten en in verzorgingshuizen zijn met ingang van 1 januari 2015 meer aangewezen op zorg uit hun netwerk en van vrijwilligers. Zij ontvangen niet automatisch structurele professionele hulp. Hetzelfde geldt voor jongeren met een Wajong-uitkering en mensen met een licht verstandelijke beperking. Er moet nieuw evenwicht komen in “klaar staan voor elkaar”. Doordat er iets gevraagd wordt van mensen - wat zij in deze individualistische samenleving niet meer gewend zijn - zal dit mogelijk spanningen en problemen geven.

² Bureaucratische vaardigheden; het vermogen om je te verhouden tot formele organisaties; inzicht in procedures en bijbehorende rechten en plichten; mate van 'taligheid'.

³ Margot Scholte, lector maatschappelijk werk Hogeschool In Holland. Lezing 'sociaal werk in de wijk', 2011.

Kontext wil al haar klanten kunnen blijven garanderen dat dienstverlening en hulpverlening in het sociale domein uitgevoerd wordt door gekwalificeerde medewerkers.



Toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening

De vragen van klanten evolueren mee met de tijd en ontwikkelingen. De economische crisis en ook de sociale media spelen hierin een rol. Er wordt iets anders gevraagd van klanten om met hun verantwoordelijkheid, problemen en hun omgeving om te gaan. Wat blijft is dat wij ons ook in de toekomst inzetten om een toegankelijke, laagdrempelige, neutrale en veilige situatie te creëren waar medewerkers hun klanten bij kunnen staan als ze er zelf even niet meer uitkomen.

2.2 Opdrachtgevers (financiers)

Onze opdrachtgevers zijn voornamelijk de gemeenten in Zuid-Kennemerland: Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort. Genoemde gemeenten zijn belangrijke opdrachtgevers met uiteenlopende opdrachten en vragen.

De visie op de toekomst van het sociale domein is per gemeente verschillend. Kontext levert daarom naar iedere gemeente maatwerk. Sommige gemeenten nemen een steeds duidelijker regierol en vragen gerichte uitvoering van het gemeentelijk beleid met aantoonbare resultaatafspraken op de door ons geleverde prestaties. Andere gemeenten (of afdelingen van gemeenten) hebben ook behoefte aan bemoeienis met de uitvoering van het gemeentelijk beleid. Beleid en uitvoering lopen, zeker deze eerste jaren tijdens en na de transformatie, makkelijk in elkaar over.

Kontext zal steeds in gesprek blijven met haar opdrachtgevers over de manier waarop we onze dienstverlening inzetten en hoe we de opdrachtgever betrokken kunnen houden bij onze inzet en de resultaten daarvan. Ook daarvoor geldt: maatwerk is geboden. Als er signalen binnenkomen over een niet beoogd en ongewenst effect van het overheidsbeleid zal Kontext de opdrachtgever hierover (gevraagd en ongevraagd) informeren.



3. Kontext en veranderingen in het sociale domein



De visie op het welzijnswerk maakt een ontwikkeling door. Een ontwikkeling die is ingezet door vakgenoten na de evaluatie van vier jaar Wmo. Met als eerste inzet om te gaan zorgen dat... (in plaats van zorgen voor...). In het vakgebied staat deze landelijke ontwikkeling bekend als 'Welzijn Nieuwe Stijl'. Acht bakens geven richting in de omslag naar werken volgens Welzijn Nieuwe Stijl. Ze bieden zowel de welzijnsorganisaties als de gemeenten houvast. Belangrijke pijlers zijn: ontwikkelen van de eigen kracht van de klant, gebruikmaken van zijn netwerk en hulp organiseren met vrijwilligers(organisaties).

3.1 De vraag van de klant centraal

De vraag van de klant staat centraal. Dat betekent dat we de behoefte en de oplossingsrichting van een klant centraal stellen. Samen met de klant gaan we op zoek naar de beste manier om zijn hulpvraag te beantwoorden. We blijven dicht bij onze eigen identiteit en betrekken indien nodig een collega-organisatie.

Transities in het sociale domein

1. Invoering van de Participatiewet.

Deze wet zal het wetsvoorstel Werken naar vermogen gaan vervangen. In de Participatiewet zullen de Wet werk en bijstand, de Wet op de sociale werkvoorziening en de Wajong worden samengevoegd. De Wajong blijft bestaan voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikten.

2. De overheveling van de AWBZ-begeleiding en persoonlijke verzorging naar de Wmo.

Deze taken worden met ingang van 2015 gedecentraliseerd naar gemeenten.

3. De transitie van de jeugdzorg per 1 januari 2015.

Deze operatie betreft het geheel van de jeugdzorg:

- De jeugdzorg die nu een verantwoordelijkheid is van de provincie.
- De gesloten jeugdzorg onder regie van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS).
- De jeugd-ggz die onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) valt.
- De zorg voor lichtverstandelijk gehandicapten jongeren op basis van de AWBZ.
- De jeugdbescherming en jeugdreclassering van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Passend onderwijs

Een ontwikkeling die raakt aan de transities bij de gemeente is de invoering van en de bezuinigingen op passend onderwijs. Passend onderwijs vraagt om meer afstemming tussen gemeenten en de samenwerkingsverbanden uit het primair, voortgezet en speciaal onderwijs.

Bezuinigingen

Tegelijkertijd met de transities hebben we te maken met de economische crisis. De crisis heeft tot gevolg dat de transities gepaard gaan met grote kortingen door het Rijk, waardoor gemeenten met minder middelen de taken anders moeten gaan vormgeven.



3.2 (Financiële) keuzes

Dat de vraag van de klant centraal staat betekent niet dat we naar behoeven diensten kunnen verlenen. In tijden van economische schaarste maken onze opdrachtgevers (de gemeenten) keuzes. Deze keuzes zijn met name financieel. Aan ons om binnen die keuzes onze kwaliteit van dienstverlening te handhaven.

3.3 Transities

Met Welzijn Nieuwe Stijl keert de maatschappelijke dienstverlening terug naar de brede basis, de klant wordt zoveel mogelijk benaderd in de eigen leefomgeving. Om de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl te realiseren zijn er vanuit de overheid drie transities in gang gezet (zie kader). Gemeenten bereiden zich op deze drie transities voor en zoeken volop naar mogelijkheden om de nieuwe taken te vervullen. Tot op heden heeft dat in de gemeenten in Zuid-Kennemerland (Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort) geleid tot een verscheidenheid in uitwerking van de uitgangspunten voor de 'eigen burgers' en daarmee voor Kontext diverse rollen in de uitwerking en implementatie van de ontwikkelingen.

3.4 Ontwikkelingen in maatschappelijke dienstverlening

Om gedegen afwegingen te kunnen maken over de rol, van (de medewerkers van) Kontext in het Sociale Domein na 2015 heeft ook bij Kontext de inhoudelijke discussie plaats gevonden over de ontwikkelingen van de maatschappelijke dienstverlening.

Voor Kontext staat in de kanteling centraal dat de veranderingen iets op moeten leveren. Dat wil zeggen:

1. Voor de cliënt meer geïntegreerde dienstverlening.
2. Voor de opdrachtgever efficiënter georganiseerd waardoor lagere kosten.

In het belang van onze klanten (burgers en financiers) vinden we het wenselijk dat burgers binnen hun mogelijkheden geactiveerd worden om een bijdrage te leveren aan het oplossen van hun eigen vraag.

Ontwikkeling maatschappelijke dienstverlening

Burgers uit Zuid-Kennemerland maken al jarenlang gebruik van de dienstverlening van Kontext als ze om allerlei redenen (tijdelijk) niet mee kunnen doen aan de samenleving. Onze dienstverlening heeft zich ontwikkeld.

De brede maatschappelijk werker uit de jaren vijftig heeft zich gespecialiseerd en er zijn nieuwe specialisten aangesloten, zoals de sociaal juridisch medewerkers.

De laatste jaren werken we toe naar een nieuwe fase: de brede maatschappelijke dienstverlener keert terug in de wijk.

De maatschappelijk dienstverleners van Kontext zijn in staat om zich de lokale sociale omgeving waarin ze werken, snel eigen te maken.

3.5 Koers

De koers van Kontext is, dat we binnen de kaders van onze visie en missie bekijken welke kansen zich voordoen. We analyseren de situatie en wegen af of wij er een rol in kunnen spelen. Het resultaat zal zijn dat we andere vormen van dienstverlening ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van het vrijwilligerswerk binnen de organisatie. Vrijwilligers werken flankerend aan het 'eigen' professionele proces.

3.6 Generalist en specialist

Onze maatschappelijk dienstverlener of sociaal werker van de komende jaren is zowel generalist als specialist. Als generalist is de sociaal werker deskundige op "het gewone leven". Samen met andere specialismen vormen ze samen een breed kennisgebied, zoals:

- kennis op het gebied van kwetsbare ouderen,
- financiële en/of juridische kennis,
- kennis op het gebied van openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ),
- kennis op het gebied van ondersteunen van moeilijke echtscheidingssituaties.

3.7 Integraal

Per klant worden de mogelijkheden bekeken. Heeft de klant een complex probleem, wat niet in het eigen netwerk, met BUUV (de buurtmarktplaats voor en door bewoners waar vraag en aanbod elkaar vinden) of in een enkel gesprek opgelost kan worden? Dan zijn onze maatschappelijk dienstverleners en eventueel specialisten uit de tweede lijn (hulpverleners die na verwijzing kunnen worden geconsulteerd) snel betrokken.

De vertaling van Welzijn Nieuwe Stijl voor Kontext

- We staan naast de klant.
- We zijn er voor de klant, we luisteren echt.
- We geven de klant zelf de verantwoordelijkheid.
- We activeren de klant.
- We stimuleren dat de klant zijn eigen bronnen aanboort en een netwerk bouwt.
- Indien nodig betrekken we tijdig 'specialistische' zorg/hulp.

Door een integrale benadering kunnen vragen van klanten completer en sneller beantwoord worden. Deze beweging is een voordeel voor de klant. Hij hoeft, nu het toch al niet lekker gaat, niet na te denken aan wie hij zijn vraag zal stellen. En een uitdaging voor de samenwerkende organisaties: stellen we de vraag van de klant echt centraal? Benutten we onze eigen en andermans deskundigheid en kwaliteiten optimaal?

De kunst van enerzijds *doen wat nodig is en kan* en anderzijds *op tijd specialisme betrekken als het moet* is één van de belangrijke competenties van onze medewerkers. Daar kunnen onze klanten, samenwerkingspartners en opdrachtgever op vertrouwen.



4. De sociaal werker nu en in de toekomst



De maatschappelijk dienstverleners van Kontext werken vanuit drie integraal werkende gebiedsteams

- Schalkwijk,
- Haarlem (uitgezonderd Schalkwijk)
- Heemstede, Zandvoort en Bloemendaal.

4.1 Netwerkorganisatie

Werken bij Kontext betekent werken bij een netwerkorganisatie. Kontext heeft professionals in dienst die de kwaliteiten hebben om in verschillende samenwerkingsverbanden (organisaties in zorg en welzijn, RIBW, MEE, Zorgbalans, Sociaal wijkteam, Centrum Jeugd en Gezin, BUUV, Vrijwilligerscentrale Woonservicezone etc.) actief te zijn. Kontext biedt daartoe de beschermende schil, professionele ontwikkeling, een kwaliteitslabel en 'zielsgenoten'.

Deze organisatievorm vraagt medewerkers die bij deze cultuur passen: flexibele en verantwoordelijke medewerkers. Voor Kontext als werkgever een duidelijke opdracht: de randvoorwaarden creëren zodat medewerkers zelf aan de slag kunnen gaan met hun duurzame inzetbaarheid zodat ze de kansen die langskomen ook kunnen en willen pakken.

4.2 Specialisaties

Bij Kontext blijft expliciet ruimte voor specialisten. Specialisten kunnen elkaar stimuleren en hun vakdeskundigheid bijhouden. Specialisten zoeken elkaar op en blijven in ontwikkeling, gericht op de strategische doelstelling van de organisatie en op persoonlijke groei. Een specialist kan ook in een netwerkorganisatie werken.

Kennis- en ervaringsgebieden

Er is op diverse terreinen gespecialiseerde (hulpverlenings-) kennis en -ervaring aanwezig met betrekking tot:

- (lichte tot matige stabiele) psychiatrie,
- relatieproblematiek en hulpverlening bij huiselijk geweld,
- sociale activering,
- interculturele hulpverlening,
- ouderdomsgerelateerde problematiek (matige tot slechte zelfzorg en verminderde regie),
- interventies bij ouderenmishandeling en financieel misbruik,
- zorgmijdende ouderen,
- het woonaanbod voor ouderen,
- bezwaar- en andere juridische procedures,
- financiële problematiek,
- toepassing van wet- en regelgeving bij uitkeringen, belastingen en schulden etc. en
- complexe echtscheidingen.

Vanuit deze gebiedsteams werken onze professionals, al dan niet op detacheringbasis, vanuit:

- Loket Haarlem
- Sociale wijkteams
- Loketten in de regio
- Steunpunt Huiselijk Geweld
- BUUV
- Centrum Jeugd en Gezinteam



Kontext zoekt (al dan niet in samenwerking met andere partijen) kansen om nieuwe specialismen te ontwikkelen en weegt af of die specialismen voldoende zakelijke mogelijkheden bieden om vorm te geven.

4.3 Leiderschap

In een netwerkorganisatie zijn verbindend en coachend leiderschap een belangrijke voorwaarde. Het verbinden van doel en koers van de organisatie, het verbinden van de organisatie met haar medewerkers en het slaan van een inspirerende brug tussen Kontext en de netwerkorganisaties is essentieel voor het handhaven van onze kwaliteit en professionaliteit. Coachende leiders zorgen voor een veilige thuishaven en geven gelegenheid tot duurzame persoonlijke ontwikkeling. Coachende leiders laten veel verantwoordelijkheid bij de medewerkers en geven ruimte voor zelfsturing.

4.4 Cultuur

De leidende cultuur is oplossingsgericht. Binnen de oplossingsgerichte cultuur is het voor iedereen binnen de organisatie zaak om kansen te zien en te pakken, verantwoordelijkheid te nemen voor de eigen ontwikkeling en de ontwikkeling van het vakgebied.

4.5 Samenwerking

Kontext heeft een goede positie in het sociaal domein in Zuid-Kennemerland. Het voortbestaan van Kontext hangt niet af van samengaan met een andere organisatie. Als een samenwerking of fusie voordelen oplevert voor klant, organisatie en/of opdrachtgever dan zullen we die mogelijkheid onderzoeken en aangrijpen.

4.6 Andere vaardigheden

De nieuwe manier van werken vereist andere vaardigheden/competenties van medewerkers en management. De komende jaren zetten we in op competentiegericht management.

We volgen daarin de competentieprofielen zoals ontwikkeld door Movisie⁴, vastgesteld door de regiegroep van het Actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Het zijn niet alleen nieuwe competenties maar ook een aanvulling op de bestaande beroepsstandaard. Het formuleren van de competenties heeft als doel om de scheiding tussen individuele, gezinsgerichte en collectieve benaderingen ongedaan te maken. Er ontstaan nieuwe mengvormen die zich richten op zelfredzaamheid, maatschappelijke participatie en sociale samenhang.

Managers zetten in op ontwikkeldoelen van hun team. Zij benoemen wat nodig is om de resultaten te halen die de organisatie heeft afgesproken en welke team- en individuele competenties daarbij nodig zijn. Managers worden toegerust om deze ontwikkelslag met hun team te maken. Van medewerkers wordt verwacht dat ze zich de afgesproken competenties eigen maken.

4.7 Digitale hulpverlening

Kontext ontwikkelt, samen met de partners van de Noord-Hollandse alliantie, digitale hulpverlening. Kontext gelooft dat digitale hulpverlening een bredere doelgroep kan aanspreken en daarmee een toegevoegd aanbod kan zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om mensen die normaliter niet gauw met een medewerker zouden praten, maar via online hulp wel (anoniem) advies willen inwinnen. Daarnaast is online hulp niet gebonden aan (kantoor-) tijden en kan de hulp in de eigen vertrouwde omgeving plaatsvinden. We zijn er voorstander van om de verbinding te leggen met de traditionele 'face to face' contacten, zogenaamde blended hulpverlening.

⁴ Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid.

5. Communicatie

5.1 Kernwaarden

De kernwaarden van Kontext vormen de basis van het communicatiebeleid van Kontext. De kernwaarden gelden voor zowel de interne als de externe communicatie.

- Open, helder, duidelijk en in begrijpelijke taal
- Betrouwbaar
- Verbindend

De functie communicatie heeft een belangrijke rol bij de volgende hoofddoelstellingen:

- Versterken van de reputatie van Kontext.
- Verbeteren/versterken van de relaties met gemeenten en samenwerkingspartners.
- Gemotiveerde en goed geïnformeerde medewerkers.

5.2 Communicatiedoelstellingen

Externe communicatiedoelstellingen

Doelgroepen zijn op de hoogte van de waarde en kwaliteit van Kontext en van de diensten die Kontext aanbiedt. Communicatie laat zien dat de dienstverlening van Kontext efficiënt en effectief is.

Interne communicatiedoelstellingen

Communicatie is een vanzelfsprekend vast onderdeel in de verschillende processen, zowel intern als extern.



Medewerkers voelen zich goed geïnformeerd, weten waar de organisatie voor staat en voelen zich betrokken. Medewerkers, management en directeur-bestuurder communiceren open met elkaar. Zij doen wat zij zeggen en zoeken elkaar op.

5.3 Verantwoording

Ook bij communicatie is verantwoording afleggen over resultaten van belang. Naast het meten van het effect van de communicatieactiviteiten is het belangrijk dat ook de weg er naar toe inzichtelijk wordt gemaakt. En dat helder is welke werkwijze we volgen, welke keuzes we maken en hoe de voortgang is.





6. Tot slot

15

De kaders van het koersplan geven duidelijkheid en richting.
Kontext maakt keuzes met dit koersplan en voert deze komende jaren zorgvuldig en daadkrachtig door.

**De maatschappij is in
een sneltreinvaart
aan verandering
onderhevig.
Kontext past zich
daarop aan.**

Adres
Oostvest 60
2011 AK Haarlem

Postbus
Postbus 9623
2003 LP Haarlem

023 543 32 00
info@kontext.nl
www.kontext.nl

kontext
Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening

