

# Ondernemingsplan 2010-2013

## COHERENTE

### Visie op welzijn

#### Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Missie	3
Inleiding	4
maatschappelijke ontwikkelingen & visie Coherente op welzijn	
Vier thema's voor de komende vier jaar	6
• Kwaliteit centraal	
• Vraaggericht en dialoog gestuurd	
• Samenhang en synergie	
• Vrijwillige inzet	
De producten en diensten van Coherente in toekomstperspectief	9
• Wmo-loket	
• Jeugd- en jongerenwerk	
• Cursuswerk	
• Sociaal cultureel en opbouwwerk, werkgroepen	
• Ouderenwerk	
De interne organisatie	11
• Organisatieontwikkeling en bedrijfsvoering	
• Resultaatgericht en transparant	
• Invulling personeelsbeleid	
• De beleidsdoelstellingen vertaald	

## Voorwoord

Met gepaste trots presenteert Coherente haar eerste ondernemingsplan.

De Stichting Coherente is op 1 januari 2007 ontstaan uit een fusie van drie welzijnsorganisaties in de gemeente Ouder-Amstel. De voornemens die bij de fusie werden geformuleerd zijn grotendeels gerealiseerd. Coherente is uitgegroeid tot een brede, slagvaardige welzijnsorganisatie met een gedifferentieerd aanbod.

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning is Coherente tevens verantwoordelijk voor (de ontwikkeling van) het Wmo-loket voor de inwoners van Ouder-Amstel. Dit loket heeft zijn bestaansrecht bewezen als laagdrempelige voorziening voor informatie en advies, verwijzing, indicering en toeleiding naar voorzieningen.

Coherente wil de komende periode voortbouwen op de bereikte resultaten en kwaliteit tot hoeksteen van haar beleid maken. Alle activiteiten ten behoeve van cliënten, vrijwilligers en opdrachtgevers worden dan ook vanuit dit perspectief ingevuld.

- Wmo-loket
- Jeugd- en jongerenwerk
- Cursuswerk
- Sociaal cultureel werk en opbouwwerk
- Ouderenwerk
- Vrijwilligerswerk

Coherente zal zich nadrukkelijk profileren op dienstverlening aan en belangenbehartiging van (groepen van) inwoners van Ouder-Amstel. Intern worden randvoorwaarden gecreëerd die de dialoog tussen professionals, en tussen vrijwilligers en professionals, zullen versterken en een verbetering van sturing op resultaten mogelijk maakt. Extern zal Coherente een netwerk inrichten waarop de strategie mede wordt gebaseerd.

Met dit plan hebben wij er vertrouwen in dat Coherente zal staan voor een optimale bijdrage aan de leefbaarheid voor en het welzijn van de inwoners van Ouder-Amstel.

Het bestuur

## Missie: Laten we WelZijn

Coherente streeft ernaar dat mensen een zo volwaardig mogelijk bestaan kunnen leiden. Dit is van maatschappelijk en persoonlijk belang.

Daarom biedt Coherente dienstverlening, ondersteuning, faciliteiten en belangenbehartiging aan de bewoners van Ouder-Amstel, zodat zij zo volwaardig mogelijk kunnen participeren in de samenleving. Zelfredzaamheid en het bevorderen van onderlinge solidariteit staan hoog in het vaandel. Coherente zet zich vooral in voor kwetsbare groepen, met een hoogwaardig en breed welzijnsaanbod met gedifferentieerde diensten voor ouderen, volwassenen en jeugd.

Coherente informeert en ondersteunt op professionele wijze burgers die zich maatschappelijk willen inzetten en brengt vraag en aanbod met betrekking tot vrijwillige inzet bij elkaar.

De psychosociale redzaamheid wordt bevorderd door middel van het Wmo-loket, waarbij de cliënt en zijn omgeving centraal staan. Het Wmo-loket is vraagbaak, geeft deskundige informatie en advies, indiceert en zorgt ervoor dat de cliënt wordt toegeleid naar voorzieningen waar men recht op heeft.

Coherente speelt proactief, met een kwalitatief hoogwaardig aanbod, in op vragen en heeft een signalerende functie.

Coherente is gericht op samenwerking met anderen en een open communicatie, zowel intern als extern.

Coherente staat voor:

- Expertise op het gebied van sociaal cultureel, welzijns- en opbouwwerk
- Klantgerichtheid, kwaliteit, continuïteit en betrouwbaarheid
- Flexibiliteit, integraal handelen en innovatie
- Personeelsbeleid, gericht op evenwicht tussen de belangen van de individuele werknemer en die van de organisatie
- Degelijke organisatie en bedrijfsvoering

### De professionals van Coherente aan het woord:

“Samenhang brengen, samenhang zijn”

Wat ambiëren zij:

- In Ouder-Amstel een centrale rol spelen op het gebied van welzijn
- Een “levensloopbestendig” welzijnsaanbod bieden
- Een herkenbare en aansprekende organisatie zijn
- Een goede naam en eigen identiteit
- Bereikbaar en laagdrempelig zijn
- Naar de toekomst kijken
- Vernieuwen en met de tijd meegaan
- Samenwerken
- Goed luisteren naar opdrachtgevers, vrijwilligers en gebruikers
- Gehoord worden
- Een betrouwbare partner zijn
- Kwaliteit bieden
- Snel en flexibel inspelen op vragen van inwoners en financiers
- Een ondernemende en efficiënte organisatie zijn
- Voor vrijwilligers en personeel een goede “werkgever” zijn.

## Inleiding: maatschappelijke ontwikkelingen & visie Coherente op welzijn

De totstandkoming van dit ondernemingsplan is gebaseerd op een proces van interactieve beleidsvorming. In bijeenkomsten met de staf van Coherente is gediscussieerd over de (gewenste) richting waarin Coherente zich gaat ontwikkelen. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is hierbij een belangrijk kader. De Wmo heeft als basisfilosofie dat iedereen volwaardig moet kunnen meedoen aan alle aspecten van de samenleving. Tevens is de verbinding gelegd met belangrijke maatschappelijke trends, die ook in Ouder-Amstel zijn waar te nemen. Aansluiting is gezocht bij gemeentelijke beleidsopvattingen.

**De doelstellingen van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn in negen prestatievelden verwoord:**

1. het bevorderen van de sociale samenhang en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten
2. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden
3. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning
4. het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers
5. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem
6. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer
7. maatschappelijke opvang
8. geestelijke gezondheidszorg
9. verslavingsbeleid

Coherente informeert, activeert en ondersteunt burgers, zodat zij kunnen (blijven) meedoen aan de samenleving, conform haar **doelstelling**:

“Het ontwikkelen, het (doen) uitvoeren en in stand houden van welzijnsactiviteiten in Ouder-Amstel. Tevens zet zij zich in om het welzijn en de participatie van inwoners van Ouder-Amstel te bevorderen door hen faciliteiten, ondersteuning en begeleiding te bieden bij het inrichten en zelf vormgeven van hun sociaal en maatschappelijk leven en te stimuleren dat inwoners elkaar onderlinge steun bieden waar nodig.”

In een complexer wordende samenleving, die hoge eisen stelt aan de burgers, richt Coherente zich met haar integrale aanbod op ouderen, volwassenen en jeugd.

Betrokkenheid en participatie zijn sleutelbegrippen. Sociale integratie is met name in Duivendrecht een actueel thema. Inzet van opbouwwerk is speerpunt voor Coherente. Opbouwwerk draagt bij aan open communicatie, verbreding van het draagvlak en verhoging van de kwaliteit van besluitvorming.

De komende jaren zal het aantal ouderen toenemen met een langer levensperspectief (vergrijzing). De behoefte aan langer zelfstandig wonen zal groeien, en vergt zorg- en dienstverlening op maat. Toenemende eenzaamheid en maatschappelijk isolement zijn aandachtspunten.

Volwassenen zullen meer en langer werken, en de Wmo bevordert o.a. burgerparticipatie en mantelzorg ('civil society') versus een terugtrekkende overheid. De individualisering zal naar verwachting verder doorzetten.

Jongeren die vallen onder de leerplichtwet, krijgen te maken met maatschappelijke stages (startkwalificaties). Er is behoefte aan zinvolle vrijetijdsbesteding. Experimenteergedrag, alcohol- en drugsgebruik, overlast en vandalisme zijn punten van zorg en aandacht.

De 'Brede school' is een belangrijke ontwikkeling, waaraan Coherente een substantiële bijdrage wil leveren.

Coherente richt zich vooral op kwetsbare groepen en speelt proactief in op de ontwikkelingen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Zelfredzaamheid staat hoog in het vaandel.

Welzijn in de ruime zin van het woord wordt ervaren door het hebben van de regie over het eigen leven en het kunnen maken van keuzes.

Naar verwachting zal de economische crisis de komende jaren de vraag naar welzijnswerk alleen maar doen toenemen. Coherente wil aan die vraag voldoen.

#### Uit 'Visie 2020' van de gemeente Ouder-Amstel Trends en ontwikkelingen

Ouder-Amstel en in het bijzonder Duivendrecht is sterker vergrijsd dan de rest van Nederland.

Het aandeel 65-plussers neemt de komende jaren fors toe. De groei zit vooral in de actieve ouderen van 65-74 jaar. Rond 2020 gaat het aandeel zorgbehoevende ouderen van 75 jaar en ouder toenemen. (...)

Vanuit de sfeer van individualisering van de afgelopen jaren zijn er nu ook trends die wijzen op nieuwe socialisering. Mensen krijgen meer behoefte aan eigen identiteit, zingeving en immateriële waarden.

De burger wordt mondiger, wil communiceren en participeren.

Onze samenleving blijft multicultureel. Er wonen – als gevolg van de ligging nabij Amsterdam – veel mensen met verschillende nationaliteiten in de gemeente. De welvaartsverdeling blijft ongelijk.

Zorg wordt steeds meer georganiseerd door maatschappelijke en commerciële partijen. In de gemeente Ouder-Amstel was dat afgelopen jaren ook al zichtbaar. Vorming van een Wmo-loket met Coherente als participant en het organiseren van een ZOED-praktijk (...) zijn goede voorbeelden. (...)

Kwalitatief goede en betaalbare woningen voor jongeren en ouderen vragen nieuwe ruimte in de toekomst.

Dat levert in de gemeente Ouder-Amstel spanningen op, bijvoorbeeld in relatie tot het bouwen in gebieden met specifieke milieuproblemen en extra druk op (groen) buitengebied.

Coherente geeft in Ouder-Amstel, in dialoog met betrokkenen, de landelijke welzijnsdoelen vorm:

- Coherente informeert, activeert en ondersteunt burgers, zodat zij kunnen (blijven) meedoen aan de maatschappij
- Coherente biedt op verschillende locaties, voor verschillende doelgroepen een breed scala aan activiteiten, cursussen & workshops en werkgroepen, met een (re)creatief, educatief of sportief karakter
- Coherente informeert en ondersteunt burgers die zich maatschappelijk in willen zetten, en brengt vraag en aanbod m.b.t. vrijwillige inzet in Ouder-Amstel bij elkaar
- Coherente verbindt vraag en (te ontwikkelen) aanbod van burgers, groepen burgers en organisaties in Ouder-Amstel met elkaar. Coherente stimuleert onderlinge communicatie en contact. Coherente heeft de ambitie "spin in het web" te zijn.

Enkele jaren geleden hebben de landelijke overheid en de welzijnssector samen **Landelijke Welzijnsdoelen** vastgesteld.

Deze zijn:

- Zelfredzaamheid: in staat zijn te zorgen voor jezelf, je kinderen, of je huishouden
- Deelname aan het maatschappelijk verkeer: deelnemen aan door anderen georganiseerde gelegenheid tot Ontmoeting, Ontspanning
- Maatschappelijke inzet: mensen zetten zich actief in voor hulp aan anderen en de sociale omgeving
- Sociale samenhang: realisatie, verbetering of instandhouding van een veilig sociaal maatschappelijk klimaat en leefbaarheid in buurten en wijken

## Vier thema's voor de komende vier jaar

De komende 4 jaar werkt Coherente aan de volgende thema's:

- Kwaliteit centraal
- Vraag gericht en dialoog gestuurd
- Samenhang en synergie
- Vrijwillige inzet.

Tegelijkertijd gaan we verder met het vormen van een effectieve en doelmatig werkende organisatie, door te werken aan efficiënte bedrijfsvoering, het presenteren van betrouwbare resultaten en goed werkgeverschap.

## Kwaliteit centraal

Het begrip kwaliteit vormt de hoeksteen van het beleid van Coherente. In het kader van dit ondernemingsplan wordt een kader geschetst voor het kwaliteitsdenken binnen Coherente. Een kwaliteitssysteem is een geheel van regels en uitgangspunten waarmee kwaliteit kan worden gemanaged.

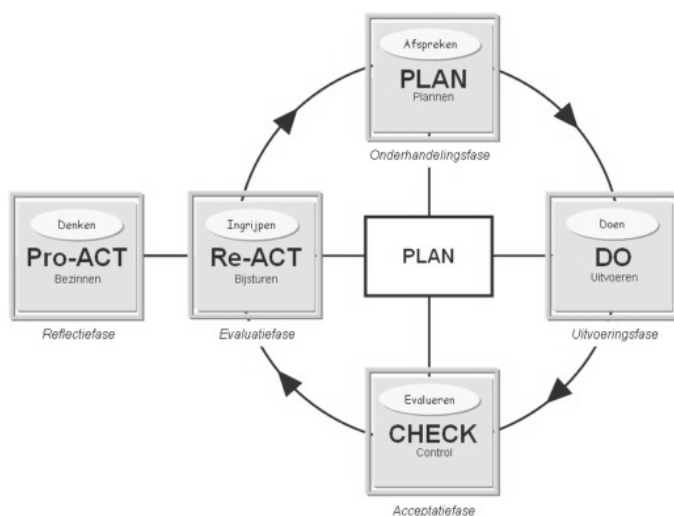
### Wat is goed kwaliteitsbeleid in een welzijnsorganisatie?

De Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) heeft een systematiek ontwikkeld, aan de hand waarvan organisaties aan kwaliteitsbeleid kunnen werken. Als aan alle kwaliteitseisen voldaan wordt, kent de HKZ een keurmerk toe.

Het HKZ keurmerk staat er borg voor dat een organisatie:

- De klant principieel centraal stelt
- De zaken intern op orde heeft
- Betrouwbare resultaten kan presenteren
- Voortdurend werkt aan het verbeteren van zorg- en dienstverlening

Op langere termijn streeft Coherente naar HKZ certificering. Het Wmo-loket zal in dit opzicht als pilot fungeren. In deze planperiode wordt een begin gemaakt zo veel mogelijk te werken volgens het stramien 'plan – do ; check – act'.



Hiermede wordt beoogd Coherente in de richting van een 'lerende organisatie' te ontwikkelen, waarin beleidsontwikkeling en -uitvoering niet statisch, maar dynamisch en cyclisch is. De interne kwaliteitsverbetering heeft tot doel de externe dienstverlening te verbeteren. Daarbij ligt de taakverantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie waarbij geldt: afspraak is afspraak.

Dit ondernemingsplan is leidraad en kader voor de komende jaren, op basis waarvan elk jaar een werkplan met te concretiseren speerpunten zal worden opgesteld. De 'planning en controle' cyclus zal worden verbeterd.

Structureel klanttevredenheid onderzoek is een essentieel onderdeel van kwaliteitsbeleid.

## Vraaggericht en dialoog gestuurd, innovatie, de klant centraal

Door gestructureerd om te gaan met klanttevredenheid kan Coherente nog beter inspelen op de wensen en behoeften van de inwoners van Ouder-Amstel.

Het aanbod van producten en diensten is niet statisch. Coherente gaat de tevredenheid en verwachtingen van (huidige en mogelijke) klanten, gebruikers, deelnemers inventariseren. Op basis van evaluaties, trendanalyses en nieuwe vragen worden bestaande producten geïnnoveerd of afgestoten en worden nieuwe producten en diensten ontwikkeld.

### Klanttevredenheid

De klanttevredenheid over het Wmo loket wordt gemeten via een door de gemeente gehouden onderzoek.

Het cursuswerk heeft in 2009 een enquête onder deelnemers gehouden.

Coherente heeft van oudsher veel aandacht voor ouderen en kwetsbare groepen. Informatie over de wensen en behoeften van deze groepen komt niet alleen voort uit de contacten met (mogelijke) gebruikers, maar ook van partners, zoals maatschappelijk werk en woningstichting.

## Samenhang en synergie

### Coherente en haar partners in het netwerk

Coherente is de lokale, brede welzijnsorganisatie van Ouder-Amstel, die goed verankerd is in de lokale samenleving.

Door kennis van de lokale situatie, korte lijnen en goede contacten kan Coherente snel en flexibel inspelen op ontwikkelingen. Coherente wil 'de spin in het web' zijn.

De insteek van Coherente is: lokaal wat lokaal kan, regionale samenwerking als die een meerwaarde oplevert.

De komende periode werkt Coherente aan het uitbreiden en optimaliseren van (keten) samenwerking.

Indien gewenst of noodzakelijk zal Coherente de regierol op zich nemen opdat een integraal aanbod wordt gerealiseerd.

### Stakeholders Coherente (niet uitputtend)

➤ Gemeente

➤ Woningstichting

**Wmo loket** is voor Ouder-Amstel spil in een breed, regionaal georiënteerd netwerk op WWZ gebied

### Jeugd- en jongerenwerk

➤ sport

➤ buitenschoolse opvang

➤ basisonderwijs

➤ politie

➤ CJG

### Sociaal cultureel werk

➤ bibliotheek

➤ kerken

➤ muziekcollectief

➤ milieu en natuurorganisaties

➤ Cultureel Platform

➤ politieke partijen

➤ bewoners- en actiegroepen

### Ouderenwerk

➤ Vita maatschappelijk werk

➤ verzorgingshuizen

➤ ouderenbonden

➤ Zonnebloem

➤ Rode Kruis

➤ kerken

## De gemeente als partner

Coherente sluit aan bij gemeentelijke beleidsdoelstellingen en adviseert de gemeente op basis van gesignaleerde behoefte. De gemeente is tevens opdrachtgever en Coherente opdrachtnemer in de uitvoeringspraktijk.

Een goed partnership, gebaseerd op vertrouwen en heldere afspraken, tussen gemeente en Coherente is essentieel. Hier ligt de basis voor proactief beleid en innovatie, waarbij in acht dient te worden genomen dat de hoge werkdruk die door de staf wordt ervaren in de dagelijkse dienstverlening, beperkingen met zich meebrengt ten aanzien van innovatie.

## Vrijwillige inzet

Vrijwillige inzet is een belangrijk thema binnen de Wmo en Coherente. Het welzijnsdoel "maatschappelijke inzet" streeft ernaar dat burgers bereid zijn zich voor anderen in te zetten. Vrijwilligers zijn binnen Coherente zowel medewerker als doelgroep.

Coherente heeft aandacht voor haar interne vrijwilligers, die op heel verschillende terreinen actief zijn. Variërend van burenhulp tot barmedewerkers, van huisbezoek tot administratie; Coherente kan niet zonder haar vrijwilligers!

En prettige en open sfeer, goede communicatie en heldere afspraken zijn voorwaarden om vrijwilligers een goede "werkplek" te kunnen bieden.

Het vinden en binden van vrijwilligers is niet eenvoudig.

De komende periode zal er aandacht zijn voor "nieuwe" vrijwilligers; via het bedrijfsleven, voor een klus (i.p.v. vaste taak), als deel van een re-integratietraject, enzovoort.

### Vrijwilligers bij Coherente

- Zijn onmisbaar
- Worden gewaardeerd
- Zijn verzekerd
- Krijgen begeleiding
- Hebben recht op scholing
- Krijgen daadwerkelijk gemaakte kosten vergoed

Coherente heeft daarnaast ook een taak voor álle (mogelijke) vrijwilligers in Ouder- Amstel; vrijwilligerswerk onder de aandacht brengen, stimuleren, de digitale vrijwilligers vacaturebank, het organiseren van cursussen en workshops.

In 2009 is binnen Coherente een staffaak "vrijwillige inzet" ingesteld, om adequaat op de verschillende ontwikkelingen te kunnen inspelen.

De beleidsdoelstellingen vertaald:

Beleidsdoelstelling	Beleidsvertaling	Fasering
<p><b>Kwaliteit centraal</b> Coherente doet ervaring op met kwaliteitsbeleid.</p> <p>Er is een basis om het kwaliteitsbeleid binnen Coherente verder vorm te geven</p> <p>Het Wmo-loket is HKZ gecertificeerd.</p>	<p>Oriëntatie op vereisten HKZ In kaart brengen te verrichten werkzaamheden 1<sup>ste</sup> werkzaamheden, afhankelijk van prioriteitstelling</p> <p>Rapportage over ervaringen Besluitvorming over invoering HKZ voor andere werksoorten</p> <p>Toekenning keurmerk aan Wmo loket</p>	<p>2010</p> <p>2011</p> <p>2012</p>
<p><b>Vraaggericht en dialoog gestuurd</b> Het aanbod van Coherente speelt in op wensen en behoeften van de inwoners. Het aanbod van producten en diensten is niet statisch.</p> <p>Op basis van evaluaties, trendanalyses en nieuwe vragen worden bestaande producten geïnnoveerd of afgestoten en worden nieuwe producten en diensten ontwikkeld.</p>	<p>Keuze voor werksoort waar Pilot klanttevredenheid uitgevoerd wordt, Pilot uitvoeren, rapportage</p> <p>Beoordelen of en waar aanvullende methodieken, zoals bv. periodieke evaluatiegesprekken, gewenst zijn.</p> <p>Invoeren van jaarlijkse trendanalyse waarin signalen m.b.t. welzijn die Coherente op allerlei manieren bereiken worden gebundeld.</p> <p>Op basis resultaten 2010 klanttevredenheid onderzoek herhalen en eventueel uitbreiden</p>	<p>2010</p> <p>2011</p>
<p><b>Samenhang en synergie</b> De (keten) samenwerking is geoptimaliseerd, zodat (met behoud van eigen identiteit) een integraal aanbod wordt gerealiseerd.</p>	<p>Het brede (potentiële) netwerk van Coherente wordt per werksoort en integraal in kaart gebracht Wat is het beoogde doel van de samenwerking; is Coherente "trekker" of "deelnemer" Welke samenwerking loopt goed, waar moet in geïnvesteerd worden</p> <p>Bestaande samenwerking versterken Nieuwe partners interesseren in samenwerking</p>	<p>2010</p> <p>2011</p>
<p><b>Vrijwillige inzet</b> Coherente biedt diverse groepen vrijwilligers een prettige werkplek</p> <p>Coherente levert een bijdrage aan de (kwaliteit ) van vrijwillige inzet in Ouder-Amstel</p>	<p>Stimuleren, faciliteren en ondersteunen vrijwilligers Vrijwilligerswerk extra onder de aandacht te brengen/ vacaturebank promoten</p> <p>Inpassen Maatschappelijke stages bij Coherente</p>	<p>2010</p> <p>2011</p>

## De producten en diensten van Coherente in toekomstperspectief

Coherente is een brede welzijnsorganisatie, met gedifferentieerde producten en diensten, uitgevoerd binnen één maatschappelijk integrale gedachte.

Het WMO- loket, jeugd- en jongerenwerk, cursuswerk, sociaal cultureel- en opbouwwerk en werkgroepen, dienstverlening en activiteiten voor ouderen. Zelfstandige onderdelen van Coherente, met eigen doelgroepen, doelstellingen en specifieke deskundigheid van de staf.

Drie, voor Coherente zeer belangrijke onderwerpen komen hieronder niet bij elk onderdeel terug;

- Communicatie, Pr en promotie; naamsbekendheid en informatie over de producten en diensten van (onderdelen van) Coherente. De Coherente krant en de website bieden, naast bv. flyers, posters en activiteitenoverzichten informatie over de producten en diensten van Coherente.
- Samenwerking met partners; is noodzakelijk voor optimaal en integraal aanbod. Zie thema samenhang en synergie.
- De vrijwilligers. Zij zijn onmisbaar voor de uitvoering van het werk. "Vrijwillige inzet" is dan ook een van de vier thema's voor de komende vier jaar.

### Het WMO- loket

Het Wmo-loket geeft informatie en advies over voorzieningen op het terrein van wonen, welzijn en zorg, biedt toegang tot individuele voorzieningen en cliëntondersteuning in complexe situaties. Het Wmo-loket heeft daarnaast een belangrijke signalerende rol.

Het Wmo-loket wordt door Coherente uitgevoerd onder regie van de gemeente.

De komende periode:

- Wordt het Wmo-loket pilot binnen Coherente voor HKZ certificering
- Ontwikkelt het loket zich verder. De werkzaamheden in het loket breiden zich uit, o.a. met voormalige AWBZ taken
- Wordt het netwerk met 1<sup>ste</sup> lijn versterkt.

### Jeugd- en jongerenwerk

Het jeugd- en jongerenwerk biedt een gevarieerd pakket aan activiteiten (sportief, recreatief, educatief en kunstzinnig) voor de doelgroep 6-20 jaar. Het werk wordt vormgegeven in samenwerking met de doelgroep. Het jeugd- en jongerenwerk wordt uitgevoerd in Elf91, D'Spot en ambuland/in de openbare ruimte. Er wordt samengewerkt met Buiten Schoolse Opvang (BSO), sport, basisscholen en politie.

De komende periode:

- Wordt het jeugd- en jongerenwerk uitgevoerd door één team voor beide kernen, voor zowel accommodatiegebonden als ambuland werk
- Richt Elf91 zich meer op activiteiten voor 6 tot 13 jarigen
- Ontwikkelt D'Spot zich tot "De plek" voor jeugd (6-20) in Duivendrecht, met laagdrempelige activiteiten
- Wordt de samenwerking met BSO geïntensiveerd
- Wordt meegewerkt aan de totstandkoming van Brede Scholen
- Wordt het alcoholbeleid, gericht op het voorkomen van alcoholgebruik (tot 16 jr.) en misbruik, aangevuld met activiteiten gericht op voorlichting en preventie
- Wordt de toegevoegde waarde van contacten met groepen jongeren in de openbare ruimte (ambuland werk) nog beter zichtbaar.

### Cursuswerk

Het cursuswerk biedt een gevarieerd pakket aan cursussen en workshops, gericht op bewegen, creativiteit en zelfontplooiing. Het ontmoetingselement speelt een belangrijke rol.

Per jaar doen ruim 1000 cursisten vanaf 6 jaar mee.

De komende periode:

- Wordt het cursuswerk "centraal" georganiseerd voor alle leeftijden en op de best beschikbare locaties
- Krijgen stadpashouders korting bij deelname aan (een deel van) cursussen met een specifiek belang in het kader van participatie
- Krijgen we meer inzicht in de wensen en ideeën van cursisten en hun tevredenheid
- Streven we naar toename van het aantal cursisten tot 1300 per jaar.

## Sociaal cultureel werk, opbouwwerk en werkgroepen

Onder de noemer sociaal cultureel werk en werkgroepen biedt Coherente een breed palet aan diensten en activiteiten. In de verschillende (werk)groepen leveren vrijwilligers op allerlei terreinen een bijdrage aan levendige en leefbare dorpsgemeenschappen.

Het aanbod loopt uiteen van Speel-O-Theek en buurthuis de Waver, van exposities en Cultureel Contact, van de werkgroepen RBOV en R.O. en V., tot vogel- en fotowerkgroep en 4 mei comités.

Voor anderstaligen is in 2008 het Samenspraakproject gestart.

De komende periode staan er in Ouder-Amstel omvangrijke en ingrijpende projecten op het gebied van Ruimtelijke Ordening op het programma. Door samenwerking en het betrekken van alle partijen in een vroeg stadium kan het draagvlak vergroot en de kwaliteit van plannen verbeterd worden. Participatie is een sleutelbegrip, opbouwwerk biedt deskundigheid op het gebied van participatieprocessen. Opbouwwerk levert een bijdrage aan het kanaliseren van emoties, het verbeteren van communicatie en een werkbare sfeer.

De komende periode:

- Krijgt leefbaarheid en participatie veel aandacht
- Wordt de samenwerking met Eigen Haard Ouder-Amstel geïntensiveerd
- Worden nieuwe, door inwoners ontplooiden initiatieven die een bijdrage leveren aan de leefbaarheid binnen de mogelijkheden gefaciliteerd en ondersteund
- Spant Coherente zich in om, in een samenwerkingsverband met Eigen Haard, het opbouwwerk een impuls te geven en hiervoor een stafkracht aan te stellen.

## Ouderenwerk

Het ouderenwerk heeft als doelgroep de zelfstandig wonende 65+ ers. Het ouderenwerk biedt groepsactiviteiten (gericht op o.a. ontmoeten, bewegen, recreatie, voorlichting, eten) in d'Oude School en het Dienstencentrum. Daarnaast wordt individuele dienstverlening geboden (bv. buurthulp, maaltijden, persoonsalarm, preventief huisbezoek, belastingservice, ouderenadviseur) Met de activiteiten en dienstverlening wordt de zelfredzaamheid en deelname aan het maatschappelijk verkeer bevorderd en sociaal isolement voorkomen.

De komende periode:

- Wordt het bestaande werk en de bestaande samenwerking gecontinueerd
- Wordt de individuele dienstverlening bij lichtere hulpvragen door de ouderenadviseur overgedragen aan vrijwilligers
- Wordt deelgenomen aan het regionale Project Ketenzorg dementerenden
- Worden voorlichting- en themabijeenkomsten georganiseerd rond voor ouderen relevante onderwerpen
- Worden initiatieven om tot uitbreiding van het activiteitenpakket te komen aangemoedigd
- Wordt per locatie overlegd over mogelijkheden het bestaande aanbod te verbeteren en nieuwe activiteiten op te zetten
- Worden zowel de Buurthulp "Voor elkaar" als de "Vrijtijdsbemiddeling" extra onder de aandacht gebracht
- Wordt gestreefd naar verplaatsing van de activiteiten uit d'Oude School naar het nieuwe Dorpshuis (centraal gelegen, breed aanbod, effectiever beheer).

## De interne organisatie

### Organisatieontwikkeling en bedrijfsvoering

Coherente wil zich profileren als een innovatieve organisatie. Daarom krijgen de beroepskrachten en de randvoorwaardelijke functies een beperkte ruimte om ontwikkeltaken te realiseren.

De ontwikkeltaken van de randvoorwaardelijke functies zijn in principe gericht op het ondersteunen van de beroepskrachten en de vrijwilligers in hun dienstverlening. En op kwaliteitsversterking, versterking van de professional en vergroting van innovatiemogelijkheden. De ontwikkeltaken worden projectmatig opgezet op basis van een mandaatstelling vanuit de directie.

De gekozen werkwijze impliceert standaardisatie en stroomlijning van de werkzaamheden binnen Coherente.

In de planperiode wordt onderzocht op welke wijze de relatie tussen producten en kostprijzen inzichtelijker kan worden gemaakt, corresponderend met de wijze van financiering door de gemeente.

Er wordt meer gestuurd op maatschappelijk opbrengst en kostenbewustzijn.

### Resultaatgericht en transparant

Coherente is een organisatie die gebaseerd is op samenhang, samenwerking, solidariteit.

In dit ondernemingsplan worden de randvoorwaarden gecreëerd die leiden tot een verdere verzakelijking.

Bestuur en verantwoording zijn binnen Coherente helder geregeld. Verantwoordelijkheden worden zo laag mogelijk in de organisatie gelegd.

Coherente voert een actief verantwoordingsbeleid. Intern wordt de cyclus van planning en controle geoptimaliseerd. Naast het uitgebreide jaarverslag wordt jaarlijks een beknopte publieksversie uitgebracht.

Coherente hanteert de Governance code voor de welzijnssector, volgens het model "toezichthoudend bestuur". Het bestuur is eindverantwoordelijk. Intern en extern is op beleidsniveau de directie het eerste aanspreekpunt.

De organisatie staat open voor suggesties, aanbevelingen en kritiek. Coherente hecht in dit opzicht veel waarde aan de Raad van Advies, die gevraagd en ongevraagd het bestuur en directie adviseert en als klankbord fungeert.

### Invulling personeelsbeleid

Coherente wil de deskundige en loyale werknemers een aantrekkelijke werkkring bieden. Modern personeelsbeleid richt zich op Human Resource Management (HRM).

Het beleid is er op gericht de capaciteiten van het personeel zo goed mogelijk te benutten en de betrokkenheid bij de stichting te optimaliseren.

Coherente gaat extra inzetten op competentieontwikkeling, opleiding en deskundigheidsbevordering.

De professionals van Coherente zijn in staat binnen de verschillende geledingen op een open manier over beleidsonderwerpen te discussiëren. Er worden randvoorwaarden gecreëerd om de interne dialoog verder te versterken.

Het personeel heeft zich m.b.t. medezeggenschap uitgesproken voor het instellen van een halfjaarlijkse werknemersvergadering, waarin 2x per jaar met bestuur en directie overlegd wordt over ontwikkelingen.

De beleidsdoelstellingen vertaald:

Beleidsdoelstelling	Beleidsvertaling	Fasering
<p><b>Organisatieontwikkeling en bedrijfsvoering</b>  Zowel interne als extern is duidelijk waar Coherente voor staat, wat zij aanbiedt, tegen welke voorwaarden en wat zij daarbij verwacht van andere partijen.</p> <p>Coherente is een efficiënte, professionele organisatie, waar gestuurd wordt op maatschappelijke opbrengst en kostenbewustzijn</p>	<p>Invoeren PDCA beleidscyclus bij het opstellen van jaarwerkplannen en beleidsnotities.</p> <p>SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) formuleren</p> <p>Na overleg met opdrachtgever realiseren van een goede aansluiting tussen Wmo beleidsplan, Coherente begroting – werkplan en rapportages</p> <p>Onderzoek naar methoden om meer inzicht in kosten en kostprijzen te krijgen</p>	<p>2010</p> <p>2010</p> <p>2010</p> <p>2011</p>
<p><b>Resultaatgericht en transparant</b></p> <p>Verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn helder geregeld, alle betrokkenen weten waar ze aan toe zijn.</p>	<p>Evaluatie organisatiestructuur, besluitvorming m.b.t. toekomst</p> <p>Resultaatgerichtheid is zichtbaar, in zowel maatschappelijke effecten als in kosten</p> <p>Waar mogelijk werken met gevalideerde methoden</p>	<p>2010</p> <p>2011</p> <p>2012</p>
<p><b>Invulling personeelsbeleid (HRM)</b>  Coherente is een goede werkgever voor het personeel en biedt het personeel een prettige werkplek</p>	<p>Actualiseren bestaande functiebeschrijvingen</p> <p>Invoeren van werknemersvergadering</p> <p>Extra aandacht voor competentieontwikkeling en deskundigheidsbevordering</p>	<p>2010</p> <p>2010</p> <p>2010</p>