

Appendix 1 – Plan van aanpak en indicatoren

Delft voor Elkaar – Plan van Aanpak prestatieovereenkomst 2026

19-11-2025

Inhoud

1. Visie, missie en kernwaarden	2
2. Positie Delft voor Elkaar in het sociaal domein	3
3. Onze aanpak voor de prestatieovereenkomst.....	4
4. Algemene organisatieontwikkeling	8
5. Aanpak en planning organisatieontwikkeling op hoofdlijnen	9
Fase 1: Integratie en teamvorming.....	9
Fase 2: Versterking & doorontwikkeling.....	10

Delft voor Elkaar verankert nabijheid en welzijn duurzaam in Delftse gemeenschappen met een dorps karakter.

1. Visie, missie en kernwaarden

Visie: Het dorp in de stad – samen bouwen aan nabijheid en welzijn

In een tijd en wereld waarin leven vaak gepaard gaat met anonimiteit, eenzaamheid en afstand, geloven wij in de kracht van het dorp. Een dorp staat voor nabijheid, vertrouwen en samenhang – waarden die essentieel zijn voor het welzijn van ieder mens, maar vooral voor wie kwetsbaar is. Wij dromen van verbonden gemeenschappen. Van kleine ‘dorpjes’ in de stad waar:

- mensen elkaar kennen;
- ontmoeting vanzelfsprekend is;
- hulp en ondersteuning dicht bij het dagelijks leven plaatsvinden.

In deze ‘dorpjes’ werken bewoners, vrijwilligers en professionals samen als één gemeenschap. Onze welzijnswerker kent de buurt, de buurt kent onze welzijnswerker en de lijnen zijn kort. Hulp en aandacht zijn niet ver weg of bureaucratisch, maar menselijk, dichtbij en op maat. Zo ontstaat een samenleving waarin kwetsbare mensen niet alleen worden geholpen, maar werkelijk kunnen leven, meedoen en zich thuis voelen.

In de stad met grootstedelijke problematiek willen we door lokale verbinding te combineren met professionele ondersteuning het beste van twee werelden samenbrengen. Zo bouwen we stap voor stap aan een samenleving waarin ieder mens telt. Waar nabijheid geen toevallige luxe is, maar een bewuste keuze met respect voor de keuzes en mogelijkheden die mensen hebben om bij te dragen.

Missie: Nabijheid organiseren – menselijk, lokaal en samen

Onze missie is om nabijheid en welzijn duurzaam te verankeren in stedelijke gemeenschappen met een dorps karakter. Wij creëren plekken waar mensen zich veilig, gezien en verbonden voelen, waar professionele hulp en ondersteuning en sociale betrokkenheid elkaar versterken. We zetten in waar de vraag het hoogst is en de kloof naar hulp het grootst.

We ondersteunen buurten en wijken bij het opbouwen van lokale netwerken – kleine sociale ecosystemen waarin iedereen een rol heeft. Door samen te werken met bewoners, zorgorganisaties, gemeenten en vrijwilligers brengen we structuur aan die blijvend is: ondersteuning dichtbij, gemeenschap centraal.

Kernwaarden

1. Nabijheid – Passende ondersteuning dichtbij

Echte hulp begint met nabijheid. Dichtbij zijn betekent begrijpen, meeleven en samen zoeken naar oplossingen die werken in het dagelijks leven.

2. Vertrouwen en kracht – Versterken sociale verbinding en samenredzaamheid

We bouwen aan relaties gebaseerd op wederzijds respect. Vertrouwen is de basis van samenwerking – tussen bewoners, professionals en organisaties.

Iedereen heeft iets te bieden. Door talenten en ervaringen te bundelen, versterken we de kracht van de gemeenschap.

3. Menselijkheid – Iedereen doet mee

Aandacht, warmte en respect staan centraal. We zien de mens achter het dossier, het verhaal achter de hulpvraag.

2. Positie Delft voor Elkaar in het sociaal domein

Delft voor Elkaar organiseert en faciliteert, als zelfstandige uitvoeringsorganisatie van de gemeente, lichte ondersteuning in de wijken, dichtbij de inwoners, met als doel (zwaardere) hulpvragen te voorkomen. Wij doen dit door ervoor te zorgen dat mensen:

- Kunnen meedoen
- Met elkaar in contact komen
- Hun netwerken versterken
- Elkaar helpen
- Gezien worden en ertoe doen

We gaan uit van wat inwoners zelf kunnen, door inwoners te activeren en hen in staat te stellen hun eigen leven en omgeving vorm te geven. Hiermee geven we invulling aan de **vier pijlers van de sociale basis**:

1. Ontmoeten
2. Ontspannen
3. Ontplooien
4. Ondersteunen

Dit alles kunnen we zeker niet alleen. Delft voor Elkaar staat voor een integrale benadering, zodat inwoners eenduidig ondersteund worden en laagdrempelig toegang hebben tot hulp. Hiervoor zoekt Delft voor Elkaar proactief samenwerking met vrijwilligers, bewoners, sleutelfiguren, informele en formele organisaties en professionals in de wijken. Deze benadering vraagt durf en lef van betrokken organisaties en professionals:

- Systemen dienen verbonden te worden
- Informatie moet privacy-proof uitgewisseld worden
- Professionals dienen gelijktijdig samen te werken aan casuïstiek
- Processen, procedures en kaders van de verschillende organisaties dienen op elkaar te worden afgestemd.

De verbonden partijen van de gemeente (Delft Support, Werkse!), het Cluster Publieke Dienstverlening, afdeling Samenleving en Delft voor Elkaar hebben hier een gezamenlijke verantwoordelijkheid, passend bij de sociale visie van gemeente Delft. Samen met de gemeente en de andere verbonden partijen werken we in 2026 aan de verdere uitwerking van de (gezamenlijke) prestatie-indicatoren en de manier waarop resultaten en activiteiten zichtbaar en continu gemonitord worden.

Op deze manier ondersteunt Delft voor Elkaar de ambitie van de gemeente om een sterke sociale basis, een houdbaar zorgstelsel en bestaanszekerheid voor alle inwoners

te waarborgen. Dit zoals onder andere ook beschreven is in de nota's '*Samen thuis in Delft*' en '*Werk als beste medicijn*' en de nationale programmalijnen vanuit onder andere het RIGA (Regionaal Integraal Gezondheidsakkoord).

Een sterke sociale basis is een voorwaarde voor leefbaarheid, veiligheid en bestaanszekerheid in Delft. Delft voor Elkaar neemt hierin, naast de eerdergenoemde partijen, haar eigen rol en verantwoordelijkheid.

Nieuwe organisatie

Gezien het feit dat Delft voor Elkaar vanaf 1 januari 2026 start als nieuwe organisatie dient rekening gehouden te worden met het feit dat alle medewerkers, intern, geconfronteerd worden met o.a. nieuwe procedures, systemen en applicaties. Ook het feit dat men nu werkelijk directe collega van elkaar is en dat drie bedrijfsculturen worden samengevoegd, zorgt ervoor dat er een periode van gewenning nodig is. Gedurende deze periode kunnen medewerkers naar elkaar toe groeien en leren denken en doen vanuit één organisatiefilosofie.

Voor de inwoner loopt de huidige dienstverlening vanuit Delft voor Elkaar vanaf 1 januari 2026 'gewoon' door. In het hoofdstuk algemene organisatieontwikkeling wordt hier verder op ingegaan.

3. Onze aanpak voor de prestatieovereenkomst

Onze aanpak voor de prestatieovereenkomst is gericht op drie thema's:

Thema 1. Versterken sociale verbinding en samenredzaamheid

Veerkrachtige gemeenschappen worden in Delft samen opgebouwd. Dit betekent het versterken van de verbindingen tussen inwoners onderling en het geven van zeggenschap aan inwoners over hun eigen woon- en leefomgeving. Delft voor Elkaar draagt hieraan bij door inwoners actief te betrekken, samenwerking te stimuleren en sociale cohesie in wijken te vergroten.

Veerkrachtige gemeenschappen groeien van binnenuit. We bouwen voort op bestaande talenten en netwerken, stimuleren maatschappelijke betrokkenheid en versterken de sociale samenhang en veiligheid in de wijk.

Ondersteunen gezond leven en vergroten samenredzaamheid

- Duurzaam ondersteunend sociaal netwerk
- Inzetten op samenlevingsopbouw
- Ondersteunen verenigingsleven

Om de sociale verbinding en samenredzaamheid te realiseren worden door Delft voor Elkaar (DvE) de onderstaande prestaties uitgevoerd en geregistreerd:

Prestatieindicatoren 2026 – Versterken sociale verbinding en samenredzaamheid

Prestatie 1 - DvE heeft d.m.v. actieve bemiddeling tussen vrijwilligers enerzijds en organisaties anderzijds 50 matches weten te realiseren, waarvan meer dan 50% nieuwe vrijwilligers zijn.

Prestatie 2 - DvE heeft via het platform delfthelptelkaar.nl, d.m.v. promotieacties en voorlichting over ondersteuning en algemene informatie over vrijwilligerswerk, meer dan 250 matches weten te realiseren.

Prestatie 3 - DvE breidt haar trainingen en cursussen voor (vrijwillige)organisaties en verenigingen uit met 6 extra (bestaande of nieuwe) trainingen in 2026.

Prestatie 4 - Minimaal 180 ouderen vanaf 65 jaar die in een sociaal isolement verkeren worden gestimuleerd, geïnformeerd en doorverwezen door DvE (en partners) naar georganiseerde, sociaal versterkende (ontmoetings)activiteiten.

Prestatie 5 - DvE organiseert (met partners) activiteiten voor doelgroepen met grote afstand tot maatschappelijke deelname, met als doel hen te versterken en hun netwerk te vergroten. In 2026 doen meer dan 200 unieke deelnemers mee.

Thema 2. Iedereen doet mee

Wij dragen bij aan een stad waarin iedereen kansen krijgt, meedoet en zich kan ontwikkelen. Waar jeugd gezond opgroeit, waar een passend en divers aanbod van basisvoorzieningen is én blijft, en waar inwoners een gezond en vitaal leven leiden zonder fysieke, mentale, digitale of sociale drempels.

Het fundament hiervoor wordt versterkt samen met inwoners en gemeenschappen, door ontmoeting, ontplooiing en ontspanning te stimuleren en waar nodig lichte ondersteuning te bieden. Ontplooiing wordt breed aangevlogen, van empowerment tot zingeving.

Delft voor Elkaar heeft hierbij aandacht voor talentontwikkeling, het koppelen van vraag en aanbod van vrijetijdsactiviteiten, ervaringsplekken en vrijwilligerswerk. Daarnaast zetten wij in op empowerment door het signaleren van behoeften aan (collectieve) ondersteuning, zoals digitale- en taalvaardigheid en het verbeteren van de sociaal-juridische positie.

Preventief aanbod en ondersteuning worden dichtbij inwoners georganiseerd, met fysieke toegankelijkheid, emotionele nabijheid en persoonlijke betrokkenheid als kernwaarden.

Faciliteren en ondersteunen 'Meedoen'

- Erbij horen
- Zinvol werk
- Bevorderen gezonde leefstijl/preventie

Ondersteunen en bevorderen zelfredzaamheid

- Mantelzorg
- Lotgenoten / ervaringsdeskundigheid
- Versterken weerbaarheid en veerkracht

Prestatieindicatoren 2026 – Iedereen doet mee

Prestatie 6 - Het aantal deelnemers aan ons collectief aanbod gericht op ontwikkeling en zelfredzaamheid neemt toe met 10% t.o.v. 2025.

Prestatie 7 - DvE heeft in 2026 meer dan 850 geregistreerde mantelzorgers en heeft met meer dan 750 mantelzorgers 1x per jaar contact. Genoemde aantallen zijn inclusief 35 jonge mantelzorgers.

Prestatie 8 - Meer dan 200 mantelzorgers nemen deel aan activiteiten en trainingen die gericht zijn op ontmoeting en bewustwording.

Prestatie 9 - Delft voor Elkaar* heeft met minimaal 225 jongeren twee of meer keer contact gehad en hen middels individuele of groepsgerichte coaching en/of doorverwijzingen geholpen met de problemen waar zij tegenaan lopen.

** betreft ondersteuning van jongeren door onze jongerenwerkers*

Prestatie 10 - Het aantal deelnemers van de meidenactiviteiten stijgt met minimaal 10%.

Thema 3. Passende ondersteuning dichtbij

Wij zetten in op de versterking van het samenspel en de samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers, sleutelfiguren en professionals in de wijken om de weerbaarheid en veerkracht van inwoners te vergroten. Hulp en ondersteuning in Delft sluit zo goed mogelijk aan bij wat inwoners nodig hebben en waar aandacht is voor goede basisvoorzieningen, preventie en vroegsignalering.

In de lichte ondersteuning ligt de focus op bestaanszekerheid en mentale gezondheid. Daarnaast zorgen we dat inwoners, waar nodig met ondersteuning, proactief stappen zetten om zich aan te passen aan of voor te bereiden op veranderende omstandigheden. Voorbeelden zijn vitaal ouder worden, het bieden of ontvangen van mantelzorg of het versterken van financiële gezondheid. Delft voor Elkaar zoekt hierbij naar een goede balans tussen een groter beroep op de samenleving en het bieden van noodzakelijke ondersteuning voor mensen in een kwetsbare positie.

Informatie en advies

- Verzorgen laagdrempelige informatievoorziening in welzijns- en zorgdomein
- Wegwijs maken van inwoners in welzijns- en zorgdomein en doorverwijzen wanneer nodig
- Stimuleren, organiseren en coördineren samenwerking met en tussen (in)formele organisaties

Prestatieindicatoren 2026 – Passende ondersteuning dichtbij

Prestatie 11 - Het aantal hulp- en ondersteuningsvragen dat Delft voor Elkaar oppakt via de wijkcontactpunten en inloopspreekuren van inwoners met (tijdelijke) kwetsbaarheid in hun bestaanszekerheid, neemt toe met 5% t.o.v. 2025.

Prestatie 12 - Het aantal doorverwijzingen naar en vanuit DvE neemt toe met 5% t.o.v. 2025.

Prestatie 13 - Minimaal 40 mensen met psychische problematiek worden ondersteund.

Prestatie 14 - Het aantal inwoners dat voor een kortdurende periode ondersteund wordt door een maatschappelijk werker / cliëntondersteuner neemt toe met 5% (nulmeting 30 juni 2025).

Prestatie 15 - In 2026 worden er 85 individuele casussen opgepakt voor volwassenen (toename van 25%) en 30 individuele casussen opgepakt voor jongeren (= gelijk aan 2025).

Prestatie 16 - In 2026 wordt minimaal één extra locatie gerealiseerd op een natuurlijke aanlooplocatie waar inwoners dagelijks gedurende kantoortijden terecht kunnen met alle hulpvragen. Deze locatie wordt gerealiseerd in samenwerking met minimaal 2 andere organisaties en de gemeente.

Verbinden met partners en bewoners

Met deze aanpak vertaalt Delft voor Elkaar haar rol als verbonden partij van de gemeente Delft naar concrete acties en resultaten. Wij nemen onze verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een sterke sociale basis, een houdbaar zorgstelsel en bestaanszekerheid voor alle inwoners van Delft. Daarbij zetten wij in op passende ondersteuning dichtbij, het versterken van sociale verbindingen en samenredzaamheid, en het bevorderen van deelname voor iedereen.

Centraal in onze aanpak staat het actief zoeken van verbinding en samenwerking met partners in het sociale domein, (in)formele partijen in de wijken én bewoners zelf. Alleen samen, met gedeelde verantwoordelijkheid en onderlinge versterking, kunnen we bouwen aan veerkrachtige gemeenschappen waarin inwoners elkaar kennen, ondersteunen en versterken. Zo dragen wij bij aan de ambitie van de gemeente Delft: een samenleving waarin ieder individu wordt gezien, gehoord en mee kan doen.

Ontwikkeling doelstellingen en KPI's

Gezien de nieuwe sociale visie en nieuwe opzet van Delft voor Elkaar is er een gemeenschappelijke wens van zowel de gemeente als Delft voor Elkaar om in 2026 samen concrete doelstellingen en KPI's te formuleren die recht doen aan de doelstellingen van de sociale visie.

Uitdaging is om de doelstelling van Delft voor Elkaar integraal te verbinden aan de doelstellingen van de andere verbonden partijen van gemeente Delft. In 2026 wordt hier in gezamenlijkheid verder aan gewerkt.

4. Algemene organisatieontwikkeling

Na alle voorbereidende activiteiten is de Delft Welzijn BV per 1 januari 2026 in bedrijf met ongeveer 65 collega's die voorheen samenwerkten vanuit drie verschillende organisaties. De meeste collega's kennen elkaar vanuit het samenwerkingsverband in 2025 al wel, maar werkten altijd nog op basis van achtergronden en cultuur van de eigen moederorganisaties. Ook operationeel was er nog steeds sprake van verschillende systemen en beleidsregels.

Vanaf 1 januari 2026 is een deel van de praktische, operationele zaken geregeld (ICT, mail, telefonie, arbodienst). Echter veel andere zaken - zoals gezamenlijke visie, missie, strategie, cultuur, de vorming van teams, intern beleid en de verdergaande samenwerking met andere organisaties en vrijwilligers - dienen nog ingericht en opgepakt te worden. Dat maakt dat 2026 een transitiejaar wordt, waar naast de doorgaande dienstverlening ook intern nog veel zaken geregeld moeten worden.

Aandachtspunten

- **Versterken van de 'wij zijn één'-beleving**
Momenteel wordt nog gehandeld vanuit de achtergrond van de verschillende moederorganisaties en vaak vanuit de eigen functie. Het doel is dat teamleden elkaar op teamniveau zo veel mogelijk kunnen opvangen en vervangen. De inwoner moet, ongeacht de achtergrond van de medewerker, direct geholpen en geadviseerd kunnen worden. Tegelijkertijd blijft er aandacht en noodzaak voor specifieke kennisgebieden en specialisaties. De juiste balans hierin zal zorgvuldig worden gezocht.
- **Proactief en vroegtijdig verbinding zoeken met andere organisaties**
Dit moet leiden tot een multi-organisatorische en multidisciplinaire manier van werken die vanzelfsprekend is, en een goede invulling geeft aan het werken in multifunctionele wijkteams.
- **Stimuleren van ondernemerschap**
Medewerkers krijgen mandaat en kunnen richtinggevend zijn in diverse ontwikkelingen. Hierdoor wordt creativiteit én snelheid ontwikkeld, zodat de organisatie sneller kan inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften.
- **Implementeren van een éénduidige businessstrategie**
Doel is het stimuleren van zowel interne als externe kwaliteit via een continu verbeterproces van 'elke dag ietsje beter dan gisteren'.
- **Verdiepen van datagedreven werken**
Er wordt gezorgd voor voldoende kwalitatieve en kwantitatieve data. Dit vraagt om goede registratie door medewerkers, zonder administratieve rompslomp, waarbij zij zelf ook voordeel hebben van de registratie.
- **Professionaliseringsslag van de dienstverlening**
Dit kan betekenen dat bepaalde activiteiten niet meer worden uitgevoerd. De visie en missie die in 2026 worden vastgesteld, zijn hierbij leidend. Alle activiteiten dienen te passen bij deze nieuwe visie en missie.

5. Aanpak en planning organisatieontwikkeling op hoofdlijnen

In de navolgende pagina's wordt op hoofdlijnen de aanpak en planning van de organisatieontwikkeling beschreven.

Fase 1: Integratie en teamvorming

Gedurende de eerste zes maanden van 2026 wordt er gewerkt aan het creëren van een kwalitatief goede organisatie met duidelijke, gezamenlijke processen, hechte teams en een plezierige en gezellige werkomgeving en cultuur.

Waar mogelijk wordt proactief verbinding gezocht met andere organisaties om de samenwerking verder te intensiveren.

Belangrijkste activiteiten

- Teambuilding en cultuurontwikkeling
Collega's krijgen de gelegenheid elkaar beter te leren kennen, met aandacht voor gelijkwaardigheid, veiligheid en plezier.
- Optimalisatie van ICT-, HR- en financiële systemen
Zorgen dat medewerkers, management en stakeholders beschikken over de juiste data en informatie op het juiste moment.
- Ontwikkeling functiehuis
Werken aan een éénduidig, modern en passend functiehuis waarin alle medewerkers zich herkennen, wat tevens aantrekkingskracht biedt voor nieuwe medewerkers.
- Uniformering werkprocessen en beleid
Verschillen tussen de werkwijzen en het beleid van de drie organisaties worden aangepakt. Waar geen beleid bestaat, wordt dit opgezet en geïmplementeerd.
- Bedrijfsbrede visie- en strategiebijeenkomsten
Met alle medewerkers wordt in een aantal sessies gewerkt aan het vaststellen van visie, missie en kernwaarden.
- Ontwikkeling rol en invulling van DvE bij project Wij West de Hoven
Delft voor Elkaar neemt de coördinerende en trekkersrol over van Werkse! in dit project. Samen met de partners (Werkse!, GGZ Delfland, Delft Support) wordt onder andere gezocht naar vervangende werkruimte.
- Ontwikkeling rol en functie binnen het samenwerkingsverband van St. Kickstart Buurtfabriek
Na het eerste kickstartjaar van de Buurtfabriek wordt de gouvernance-structuur aangepast. Delft voor Elkaar neemt samen met bewonersorganisatie Rode Feniks de directievoering op zich.

Resultaat per 30 juni 2026

- Goed functionerende teams met uniforme en herkenbare werkwijze

- Vastgestelde visie, missie en kernwaarden
- Draagvlak voor toekomststrategie

Fase 2: Versterking & doorontwikkeling

Gedurende de tweede helft van 2026 wordt gewerkt aan de borging van kwaliteit en professionalisering van dienstverlening, en aan de strategische positionering van de organisaties in de stad. Tevens wordt in samenwerking met de andere formele partners in de stad de strategische positionering van de verschillende organisaties uitgewerkt. Dit om de samenwerking tussen deze organisaties verder te ontwikkelen.

Belangrijkste activiteiten

- Ontwikkelen jaarplannen per thema passend bij de sociale visie
 - Samen met de gemeente wordt de prestatieovereenkomst en de daarin geformuleerde doelstellingen en KPI's verder ontwikkeld.
 - De jaarplannen van Delft voor Elkaar worden hierop doorontwikkeld, zodat de uitvoering en monitoring van activiteiten concreet en meetbaar worden.
- Opzetten kwaliteitskader en personeelsontwikkelingsplan
 - Er wordt een normenkader opgesteld als richtlijn voor kwalitatieve en controleerbare dienstverlening, inclusief de inzet van benodigde competenties en vaardigheden van medewerkers.
 - Op basis van een nader te bepalen businessstrategie wordt gewerkt aan een continu verbeterproces, waardoor processen en resultaten systematisch kunnen worden geoptimaliseerd.
- Doorontwikkeling vrijwilligersbeleid
 - Vrijwilligers zijn essentiële krachten bij het verder verbinden van de stad en het realiseren van de sociale visie.
 - De inzet en begeleiding van vrijwilligers, zowel binnen Delft voor Elkaar als daarbuiten, kan verder worden versterkt.
 - Vrijwilligers kunnen meer betrokken worden bij de dagelijkse activiteiten van professionals, zodat de werelden van vrijwilligers en professionals beter geïntegreerd worden.
- Versterken samenwerking met gemeente en (wijk)partners
 - Samenwerking is cruciaal voor optimale dienstverlening en zorg.
 - Delft voor Elkaar werkt bij elke relevante activiteit samen met één of meer partners, niet als doel op zich, maar om samenwerking op alle lagen van de organisaties te stimuleren.
 - Elke organisatie moet hierbij meerwaarde ervaren, zodat de gezamenlijke aanpak sterker en effectiever wordt.
- Start met uitwerking strategisch meerjarenplan 2030
 - Na vaststelling van visie, missie en strategie en het landen van de sociale visie in Delft, wordt bepaald wat de doelen van Delft voor Elkaar zijn tot 2030.
 - Dit plan biedt een leidraad voor verdere organisatieontwikkeling, strategische keuzes voor samenwerkingsverbanden en het personeelsbeleid.

- Update strategisch communicatieplan
 - Op basis van ontwikkelingen en inzichten gedurende 2026 wordt het strategische communicatieplan geactualiseerd.
 - Dit gebeurt in nauwe afstemming met de gemeente, zodat communicatie intern en extern consistent is en aansluit bij de doelstellingen van Delft voor Elkaar.

Resultaat per 31 december 2026

- Professionele, herkenbare en goed gepositioneerde organisatie
- Kwaliteitscyclus (PDCA) ingericht
- Meerjarenstrategie 2030 vastgesteld

Organisatie per 1 januari 2026

Per 1 januari 2026 wordt gestart met de onderstaande organisatie-inrichting. Het cultuuraspect hierbij is dat **het primaire proces centraal staat**. Alle managers en bestuurders hebben een **facilitaire en ondersteunende rol** ten opzichte van dit primaire proces.

