



**BIJLAGE III**  
**Productenboek**  
**2008**

**Leidschendam-Voorburg, Maart 2007**

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>PAGINA</b>
<u>Inleiding</u>	<u>3</u>
<u>1 Prestatieveld 1, Leefbaarheid</u>	<u>6</u>
1.1 Recreatie en Educatie	
1.2 Senioren Netwerk	
1.3 Activerend huisbezoek	
1.4 Kinderwerk	
<u>2 Prestatieveld 3, Informatie, Advies &amp; Cliëntenondersteuning</u>	<u>13</u>
2.1 WWZ-steunpunten in wijkcentra	
2.2 Ouderenadviseur	
2.2.A Voorlichtingsbijeenkomsten	
2.2.B Informatiebulletin	
2.3 Signaleren huisbezoek	
<u>3 Prestatieveld 4, Ondersteuning Mantelzorgers &amp; Vrijwilligers</u>	<u>19</u>
3.1 Vrijwilligerspunt	
3.2 Vrijwillige Vervangende Mantelzorg	
3.3 Alzheimercafé	
<u>4 Prestatieveld 5, Algemene Voorzieningen</u>	<u>24</u>
4.1 Vervoersdiensten	
4.1.A Particulier	
4.1.B Busvervoer	
4.2 Maaltijdvoorzieningen	
4.2.A Tafeltje Dekje Leidschendam-Voorburg	
4.2.B Open Eettafels	
4.3 Administratie thuis	
4.4 Klusjes-/Tuindienst	
4.5 Alarmering	
<u>5 Beheer en exploitatie wijkcentra</u>	<u>30</u>
<u>6 Interne Dienstverlening</u>	<u>32</u>
7.1 Brochures, website en persberichten	
7.2 Vrijwilligersdag	
7.3 Verzekeringen	
7.4 Signaleren	
7.5 Coördineren en signaleren WWZ	
BIJLAGE I Overzicht Prestatie-eenheden WOeJ	35

## **INLEIDING**

De dienstverlening van de Stichting Welzijn Oud en Jong (WOeJ) krijg vorm door middel van concreet uitgeschreven producten. Aan deze producten zijn door Stade Advies prestatie-eenheden en teleenheden toegevoegd, volgens de systematiek van beleidsgestuurde contractfinanciering en vanuit de vraag en opdracht van de gemeente Leidschendam-Voorburg. Stade Advies is de ontwikkelaar van de systematiek van beleidsgestuurde contractfinanciering. Verder is per product de koppeling gemaakt met het betreffende WMO-prestatieveld. Hierbij is primair uitgegaan van de indeling naar prestatievelden, zoals deze door de gemeente is geformuleerd in haar opdracht 2008.

### **Prestatie-eenheden**

In beleidsgestuurde contractfinanciering zijn prestatie-eenheden de financiële grondslag waarop wordt gefinancierd en vormen deze de basis voor de verantwoording tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het aantal geleverde eenheden / het geleverde product bepaalt (maal de prijs per product) dan het uiteindelijke subsidiebedrag. Met de gemeente Leidschendam-Voorburg is tot op heden overeengekomen dat er nog niet afgerekend wordt. Het begrip prestatie-eenheid heeft dan ook niet de status, zoals die in beleidsgestuurde contractfinanciering bedoeld wordt, maar heeft meer de status van een teleenheid. Het is voor het eerst dat WOeJ werkt met prestatie-eenheden. Op advies van Stade Advies wordt er voor 2008 uitgegaan van de prestatie-eenheid netto-productief uur, de uur inzet.

Omdat Woej tot op heden niet heeft gewerkt met tijdregistratie is het formuleren van prestaties op outputniveau moeilijk. Wel worden er streefcijfers genoemd. Per 2008 zullen WOeJ en haar werknemers starten met tijdregistratie per product, teneinde de resultaten te verwerken in toekomstige subsidieaanvragen van de komende jaren

**Uur inzet:** Een uur tijd van een medewerker. Het betreft uren voor de directe levering van het product, maar ook de uren die nodig zijn voor voorbereiding en nazorg. Bij de omzetting van contracturen, naar netto-productieve uren is Stade Advies uitgegaan van de landelijke norm voor:

- een HBO'er (1 FTE staat gelijk aan 1.209 netto-productieve uren);
- een MBO'er (1 FTE staat gelijk aan 1.200 netto-productieve uren);
- een schoonmaker (1 FTE staat gelijk aan 1.500 netto-productieve uren).

## **Teleenheden**

In beleidsgestuurde contractfinanciering zijn teleenheden kwantitatieve gegevens over de producten die WOeJ op afspraak levert aan de opdrachtgever. De teleenheden zijn te beschouwen als indicatoren, welke de opdrachtgever in staat stellen om te beoordelen in welke mate de dienstverlening van WOeJ heeft bijgedragen aan de maatschappelijke doelen (welke in de opdracht genoemd worden). Teleenheden zijn dus geen grondslag voor de financiële afrekening maar kunnen van dienst zijn bij de evaluatie van de dienstverlening en het formuleren van nieuwe opdrachten.

De door WOeJ gebruikte teleenheden zijn de volgende:

- Activiteitsuren:** Het aantal klokuren dat een activiteit heeft plaatsgevonden;
- Unieke personen:** Het aantal afzonderlijke personen dat gebruik gemaakt heeft van een product. Als men aan meerdere bijeenkomsten van een activiteit meedoet, dan wordt de persoon maar één keer geteld. Dit geeft goed zicht op het aantal mensen dat bereikt wordt;
- Deelnemers:** Het aantal mensen dat deelgenomen heeft aan de activiteit. (NB Het kan zijn dat mensen meerdere keren gebruik maken van een activiteit, dan wordt elke keer deelname geteld;
- Publicaties:** Het aantal uitgaven van een brochure, programmablad en dergelijke;
- Hits:** Het aantal keren dat een website bezocht wordt;
- Vrijwilligers:** Het aantal unieke personen dat betrokken is bij de uitvoering van een activiteit, maar geen dienstverband heeft bij WOeJ;
- Huisbezoeken:** Het aantal bezoeken bij de cliënt thuis waarin gedurende minimaal een half uur informatie wordt verstrekt naar aanleiding van door of namens de cliënt gestelde vraag;
- Contacten:** Het aantal keren direct persoonlijk contact van een medewerker of een vrijwilliger met afnemers van het product;

<b>Telefonische contacten:</b>	Het aantal keren telefonisch contact van een medewerker of vrijwilliger met afnemers van een product;
<b>Maaltijden:</b>	Het aantal maaltijden dat wordt verstrekt;
<b>Netwerken:</b>	Het aantal uren dat een medewerker van WOeJ deelneemt aan een gestructureerd overleg met een vooraf vastgestelde agenda;
<b>Bezoekers:</b>	Het aantal mensen dat een locatie van WOeJ bezoekt. Voor de telling geldt hetzelfde als bij deelnemers, elke keer bezoek wordt meegeteld;
<b>Plaatsingen:</b>	Het aantal vrijwilligers dat via bemiddeling van WOeJ geplaatst in het vrijwilligerswerk;
<b>Cursussen:</b>	Het aantal klokuren dat een cursus duurt;
<b>Apparaten:</b>	Het aantal apparaten voor alarmering dat bij gebruikers is uitgezet;
<b>Mutaties:</b>	Het aantal veranderingen van gebruikers van apparatuur.

## 1 PRESTATIEVELD 1, LEEFBAARHEID

### 1.1 Recreatie en Educatie

#### **Doelstelling**

Het organiseren van recreatieve en educatieve activiteiten voor kinderen – allochtonen – ouderen in de ontmoetingscentra en wijkcentra van de WOeJ met als doel de maatschappelijke activering en participatie van de deelnemers te stimuleren en activeren.

#### **Doelgroep**

Alle activiteiten worden aangeboden aan de inwoners van de gemeente.

#### **Werkzaamheden**

- Signaleren en behoeften van belanghebbenden omzetten in concrete activiteiten met behulp van vrijwilligers en/of ingehuurde, bevoegde docenten;
- Voorwaarden scheppen waardoor de vrijwilligers/ docenten en bezoekers gebruik kunnen maken van de aangeboden activiteiten;
- Begeleiden en ondersteunen van vrijwilligers;
- Administratieve afhandeling;
- Regelmatig contact met de docenten op diverse locaties;

#### ➤ **Meer Bewegen voor ouderen**

Gymnastiek in dienstencentrum Noord, de Schuitejager, Oranjehoek, Agora, de Driesprong en Essensteyn. Yoga in de Schuitejager en Agora en Sportief wandelen. In totaal zijn er 11 groepen gymnastiek, 9 groepen yoga, 5 groepen line/wereld-dance en 1 groep volleybal.

#### **Doelgroep**

Ouderen vanaf 55 jaar

#### **Kwaliteit / Leveringsvoorwaarden**

Meer bewegen voor ouderen wordt gegeven door docenten met een diploma van de Stichting: Meer Bewegen Voor Ouderen.

De activiteiten zijn aangepast aan het tempo en de mogelijkheden van ouderen.

#### **Kwantitatieve gegevens Bewegen voor ouderen**

Prestatie-eenheid: uur inzet, raming 67 uur SCW 3

Teleenheid 1: 350 unieke personen

WMO veld: 1

➤ **Taalcursussen**

Engelse les in dienstencentrum Noord en de Groene Loper.  
Franse les in Oranjehoek  
Bevoegde docenten

**Kwantitatieve gegevens Taalcursussen**

Teleenheid 1:	30 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Computercursus**

Computercursussen in ontmoetingscentrum de Schuitemijer voor beginners en gevorderden.  
Bevoegd docent.

**Kwantitatieve gegevens computercursus**

Teleenheid 1:	110 unieke personen
Teleenheid 2:	2 vrijwilligers
WMO veld:	1

➤ **Internetcafés**

In dienstencentrum Noord /ontmoetingscentrum de Schuitemijer/ de Groene Loper en de Oranjehoek zijn internetcafés die dagelijks toegankelijk zijn.  
Op een aantal dagen per week zijn deskundige vrijwilligers aanwezig die beginnende internetters begeleiden. Inzet vrijwilligers 10 uur per week.

**Kwantitatieve gegevens internetcafés**

Teleenheid 1:	onbekend aantal unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Tekenen en schilderen**

In dienstencentrum Noord / de Schuitemijer en de Oranjehoek.  
Bevoegde docenten.

**Kwantitatieve gegevens Tekenen en schilderen**

Teleenheid 1:	70 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Cursus naaien**

In dienstencentrum Noord  
Bevoegde docent

**Kwantitatieve gegevens Cursus naaien**

Teleenheid 1:	10 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Boetseren**

In wijkcentrum Oranjehoek  
Bevoegd docent

**Kwantitatieve gegevens Boetseren**

Teleenheid 1:	8 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Bloemschikken**

Workshop met bloemen in ontmoetingscentrum de Schuitemijer.  
Deskundige leidster.

**Kwantitatieve gegevens Bloemschikken**

Teleenheid 1:	15 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Biljarten**

In het dienstencentrum Noord zijn 2 biljarts beschikbaar voor individuele biljarters en voor de biljartclub DSS. In ontmoetingscentrum de Schuitemijer / Oranjehoek en de Groene Loper is dagelijks een biljart beschikbaar voor individuele biljarters. Per week maken ± 220 personen hiervan gebruik.

**Kwantitatieve gegevens Biljarten**

Teleenheid 1:	220 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Bibliotheek**

In dienstencentrum Noord is een bibliotheek waar ouderen en wijkbewoners van Duivenvoorde boeken kunnen lenen. Jaarlijks wordt er via de openbare bibliotheek een wisselcollectie ingehuurd en tevens wordt de eigen collectie jaarlijks aangevuld met nieuwe boeken.  
Inzet vrijwilligers 8 uur per week.

**Kwantitatieve gegevens Bibliotheek**

Teleenheid 1:	35 unieke personen
WMO veld:	1

➤ **Zangkoor**

Gemengd seniorenkoor de Schuitemijer repeteert wekelijks o.l.v. bevoegd dirigent in ontmoetingscentrum de Schuitemijer. Voorts treedt het koor ± 4 x per jaar op in een zorgcentrum.

Het seniorenkoor heeft 60 leden.

In het wijkcentrum de Oranjehoek is een gemengd koor Dicentoria met ongeveer 40 leden, zij houden wekelijks een repetitie in de Oranjehoek.

**Kwantitatieve gegevens Zangkoor**

Teleenheid 1: 100 unieke personen  
WMO veld: 1

➤ **Wijkcommissie's**

In het dienstencentrum Noord en in ontmoetingscentrum de Schuutejager zijn wijkcommissies actief voor specifieke activiteiten zoals gezamenlijke maaltijden/ muziekavonden en het wekelijkse koffie-uurtje op zondagmorgen. Zij krijgen begeleiding van de beroepskracht van de WOeJ. Per activiteit komen er ongeveer 40 tot 80 deelnemers. Inzet vrijwilligers 10 uur per week.

**Kwantitatieve gegevens Wijkcommissie's**

Teleenheid 1: 40 - 80 unieke personen  
WMO veld: 1

➤ **Zomeractiviteiten**

In de maanden juli en augustus worden in en vanuit dienstencentrum Noord en ontmoetingscentrum de Schuutejager workshops – voorlichtingsbijeenkomsten - fiets- en wandelactiviteiten – recreatieve activiteiten georganiseerd. In de maand Juli wordt in de Oranjehoek de zomerschool georganiseerd.

Dagelijks zijn er activiteiten op sociaal/ cultureel en recreatief gebied.

De activiteiten worden georganiseerd met inzet van vele vrijwilligers.

De zomerschool wordt door diverse sponsors financieel gesteund.

Inzet vrijwilligers 20 uur per week gedurende deze periode.

Inleiders en docenten per activiteit op vrijwillige basis.

**Kwantitatieve gegevens zomeractiviteiten**

Teleenheid 1: 200 unieke personen  
WMO veld: 1  
Teleenheid Vrijwilligers: 20 vrijwilligers

➤ **Fietsclub**

Onder leiding van ervaren fietsers van de Tourclub de Tol worden er 2x per maand in het voorjaar en in de zomer recreatieve fietstochten georganiseerd van ongeveer 35 km. Het vertrek- en aankomstpunt is het ontmoetingscentrum De Schuutejager. Het aantal deelnemers per keer is gemiddeld 50 fietsers.

➤ **Indische Soos**

Maandelijks wordt er een Indisch getinte sociëteit georganiseerd in het zorgcentrum de Sonneruyter. Deze sociëteit wordt bezocht door gemiddeld 80 personen en vele vrijwilligers zijn hierbij actief.

➤ **Sociëteiten en bridgeclubs**

De WOeJ stelt zaalruimte ter beschikking aan 7 sociëteiten en 3 bridgeclubs voor ouderen in Leidschendam en Voorburg en 1 sociëteit in Stompwijk.

**Kwantitatieve gegevens Sociëteiten en bridgeclubs**

Teleenheid 1:	480 unieke personen
Teleenheid 2:	40 vrijwilligers
WMO veld:	1

**Kwantitatieve gegevens overige recreatieve en educatieve activiteiten**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 672 uur SCW 3 en 253 uur SCW 2
Tleenheid 1:	350 unieke personen bewegen voor ouderen
Teleenheid 2:	aantal vrijwilligers, raming 15
WMO veld:	1

## **1.2 SeniorenNetwerk**

### **Doelstelling**

Het Senioren Netwerk heeft als doelstelling het terugdringen van de vereenzaming en het activeren en stimuleren van contacten van de ouderen en het uitbreiden van het sociale netwerk. Het Senioren Netwerk voert dit uit middels uitgave van de Senioren Netwerk krant, het organiseren van ontmoetingsbijeenkomsten en het organiseren en ondernemen van gezamenlijke activiteiten.

### **Doelgroep**

Ouderen wonend in Leidschendam-Voorburg en de regio.

### **Werkzaamheden**

Per kwartaal verschijnt er een Senioren Netwerkkrant waarin leden, die behoefte hebben aan specifiek contact, een oproepje kunnen plaatsen. Het gaat hier om contacten die leiden tot een gezamenlijk theaterbezoek, het delen van een hobby of uit eten te gaan of een museumbezoek. Een aantal per jaar worden er ontmoetingsmiddagen in een van de gebouwen van WOeJ georganiseerd.

### **Kwaliteit/ Leveringsvoorwaarden**

- De informatie is in begrijpelijk Nederlands geschreven
- Lettertype en lay-out geschikt voor ouderen
- Persoonlijk advies en ondersteuning

**Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, 109 uur SCW 2
Teleenheid 1:	aantal cursussen
Teleenheid 2:	aantal deelnemers
Teleenheid 3:	aantal vrijwilligers, raming 4
WMO veld:	1

### **1.3. Activerend huisbezoek**

#### **Doelstelling**

Terugdringen vereenzaming onder ouderen, die op een of andere manier te maken hebben met verlies: o.a. verlies van een partner, afnemende vitaliteit, een kleiner wordend netwerk, afgenomen financiële middelen.

#### **Werkzaamheden**

De ouderenwerker selecteert de ouderen die in aanmerking wensen te komen voor activerend huisbezoek. Getrainde vrijwilligers gaan met een zekere regelmaat op huisbezoek bij de oudere met als doel een steviger sociaal netwerk rond de persoon op te bouwen, zodat de oudere de regie (weer) over zijn/haar eigen leven heeft. Na ongeveer een jaar moet dit doel bereikt zijn en stopt het huisbezoek.

#### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 134 uur SCW 3
Teleenheid 1:	aantal unieke personen, raming 20
Teleenheid 2:	aantal vrijwilligers, raming 10
Teleenheid 3:	aantal huisbezoeken, raming 200
WMO veld:	1

### **1.4. Kinderwerk**

#### **Doelstelling**

Activiteiten die gericht zijn op de bevordering van het welzijn van kinderen in de leeftijdscategorie 4- tot 12-jarigen, die aansluiten bij de behoefte van kinderen aan materiele en immateriële ruimte. Het Kinderwerk kan ondersteunend zijn voor ouders. Hoofdfuncties van Kinderwerk:

- Ontmoeting
- Recreatie
- Ontwikkeling
- Participatie
- Signalering
- Informatie en verwijzing
- Opvoeding

#### **Doelgroep**

Het Kinderwerk is bestemd voor kinderen in de leeftijdscategorie 4 tot 12 jaar, onder te verdelen in:

1. Vaste groepen
2. Inloop activiteiten, wisselende groepen
3. Incidentele activiteiten, wisselende groepen

Ad. 1. Met vaste groepen wordt bedoeld: een groep kinderen, die op bepaalde tijdstippen en in dezelfde samenstelling bij elkaar komen om een activiteit te doen. Voorbeelden zijn de kookgroep, tekengroep en knutselgroep.

Het komende jaar zal er met een aantal nieuwe groepen gestart worden, zoals streetdance, toneelgroep en kinder-EHBO.

Ad. 2. Activiteiten waarvoor kinderen niet inschrijven, maar deel kunnen nemen, wanneer zij willen. De samenstelling van de groep is daarom wisselend. De inloop activiteiten vinden plaats op de woensdag- en donderdagmiddag.

In het kader van de “brede school”, wordt er op woensdagmiddag een sport en spel en handarbeidprogramma geboden. Op donderdagmiddag is dit een sport en spelprogramma.

Ad .3 Onder incidentele activiteiten vallen de vakantieactiviteiten, de straatspeeldag en het sinterklaasfeest. Ook hier is de samenstelling van de groepen wisselend. De voorbereiding en uitvoering gebeurt door verschillende werkgroepen. De vakantieactiviteiten vinden plaats tijdens de vakanties van het basisonderwijs, de straatspeeldag en eens per jaar tijdens de Sinterklaasperiode.

### **Werkzaamheden**

Beroepskracht en vrijwilligers zorgen voor de operationele uitvoering van de kinderactiviteiten. De beroepskracht ondersteunt, begeleid, coördineert en draagt de eindverantwoordelijkheid. Om deze laatste reden is de beroepskracht ook altijd aanwezig bij buitenactiviteiten. Het werven en inwerken van nieuwe vrijwilligers is een onderdeel van de werkzaamheden, evenals het structureren van het kinderwerk.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

Voorwaarde om bovenstaande functies te kunnen vervullen, is het creëren van een vertrouwensband tussen deelnemer, de beroepskracht/vrijwilligers en de sfeer van de activiteit. Dit heeft de stimulering van ontwikkeling en weerbaarheid van de deelnemer als gevolg.

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid: uur inzet, raming 1142 uur SCW 3

Teleenheid 1: aantal activiteitsuren , de activiteitsuren worden geregistreerd in de drie subproducten vaste groepen, inloopactiviteiten en incidentele activiteiten

Teleenheid 2: aantal unieke personen die deelnemen aan de vaste groepen

Teleenheid 3: aantal unieke personen die deelnemen aan de inloopactiviteiten

Teleenheid 4: aantal deelnemers aan de incidentele activiteiten

WMO veld: 1

N.B. 2008 wordt de nulmeting voor de teleenheden.

## **2 PRESTATIEVELD 3, INFORMATIE, ADVIES & CLIËNTENONDERSTEUNING**

### **2.1. WWZ-steunpunten in de wijkcentra**

#### **Doelstelling:**

Informatie, advies en voorlichting geven over wonen welzijn en zorg aan minder zelfstandige woonservicezonebewoners. Informatie, advies en voorlichting namens 26 organisaties die deelnemen aan het project WWZ/Woonservicezones.

Daarnaast is de doelstelling om een smeeroliefunctie te hebben in de buurt. Een wijkservicepunt is een laagdrempelige voorziening waar buurtbewoners, dicht bij huis, terecht kunnen voor hun eerste vragen over WWZ. De wijkbewoners zullen de weg weten te vinden naar de vrijwilligers in de WSP'en, echter de vrijwilligers uit de WSP'en zullen na verloop van tijd ook goed inzicht ontwikkelen in zaken die spelen in de buurt.

#### **Functies:**

Hoofdfuncties binnen de wijkservicecentra zijn:

- Informatie over wonen, welzijn en zorg.
- Advies over wonen, welzijn en zorg.
- Voorlichting over wonen, welzijn en zorg.

Daarnaast kan er een aantal subfuncties worden onderscheiden:

- Ontmoeting en welzijn.
- Diensten en hulp.

#### **Doelgroep:**

Niemand wordt uitgesloten, al is deze dienst voornamelijk bedoeld voor de 'minder zelfstandige woonservicezonebewoner'. Hier vallen verschillende 'groepen' te onderscheiden. Bijvoorbeeld ouderen, allochtonen en sociaal zwakke(re)n. De term woonservicezonebewoner behoeft in dit kader enige toelichting. Als einddoelstelling is geformuleerd de opzet van 12 wijkservicepunten. Er wordt echter gestart met twee pilots. Uitgegaan wordt van een wijkgerichte (woonservicezonegerichte) benadering, wanneer er in de toekomst 12 WSP'en zijn, kan een ieder in de eigen woonservicezone terecht. Tot dat moment kunnen bewoners uit andere delen van de gemeente ook gebruik maken van de diensten aangeboden in de pilot-WSP'en.

#### **Werkzaamheden:**

De vrijwilligers zijn beschikbaar in een frontoffice-vorm om vragen te beantwoorden over wwz. Zij houden nauw contact met 26 organisaties die deelnemen aan het project WWZ/Woonserviczones, waardoor alle vragen direct kunnen worden beantwoord. Lukt dit niet, dan bestaat wel de mogelijkheid om de vraag onmiddellijk bij de juiste instantie neer te leggen.

De vrijwilliger blijft 'eigenaar' van de vraag en de vrager behulpzaam bij het beantwoord krijgen van de vraag waardoor mensen niet worden doorgestuurd. Alvorens de vrijwilligers aan de slag gaan doorlopen zij een opleidingstraject dat wordt verzorgd door de deelnemers aan het project en wordt gecoördineerd door de beroepskracht.

### **Wijkservicecentra vanuit het perspectief van de vrijwilliger:**

De eisen aan vrijwilligers die binnen dit project worden gesteld zijn hoog. Vrijwilligers moeten goed opgeleid, zelfstandig en assertief zijn, of tenminste over de capaciteiten beschikken om deze zaken te gaan beheersen. Er is/wordt dus heel specifiek geworven. Hieruit volgt dat de vrijwilligers zich ook op een andere manier inzetten voor de samenleving. Zij zijn gekomen met de behoefte om de samenleving van nut te zijn en willen dit doen door de door hen in het maatschappelijk leven opgedane ervaringen en kennis in te zetten tijdens het doen van vrijwilligerswerk. Juist vanwege de mogelijkheden die deze vorm van vrijwilligerswerk deze vrijwilligers biedt, zijn zij actief als vrijwilliger.

### **Signaalfunctie naar Gemeente:**

Alle vragen over wonen, welzijn en zorg zullen worden geregistreerd waardoor een goed beeld ontstaat waar de knelpunten op deze terreinen zijn. In nauwe samenwerking met de gemeente kan er gestuurd worden op deze knelpunten. De ambitie is om 'de ogen en oren in het veld' te zijn en alles wat wordt gehoord en gezien te rapporteren aan de gemeente.

### **Deskundigheidsbevordering:**

Aan de vrijwilligers die hun diensten aanbieden binnen dit project worden hoge eisen gesteld. Dit betekent dat zij bij aanvang reeds over een aantal capaciteiten beschikken, of in staat zijn deze in korte tijd te ontwikkelen. Dit neemt niet weg dat deze vrijwilliger intensief zal worden opgeleid binnen het kader van WWZ. De vrijwilliger wordt opgeleid door de vrijwilligerscoach in samenwerking met de 26 deelnemende organisaties. Daarnaast wordt de mogelijkheid onderzocht om deze vrijwilliger extern een professioneel opleidingstraject te laten doorlopen.

### **Samenwerking vrijwilligerspunt:**

De vrijwilligerscoach en de vrijwilligers worden ondersteund door de diensten van het vrijwilligerspunt. Communicatiemiddelen van het vrijwilligerspunt zijn ingezet voor de werving van nieuwe vrijwilligers. De kennis die is gerealiseerd in het vrijwilligerspunt levert een belangrijke bijdrage aan de ondersteuning van de vrijwilligers die worden ingezet voor het project WWZ/woonservicezones.

**Kwantitatieve gegevens:**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 1.088 uur SCW 3
Teleenheid 1:	aantal bezoekers, raming 50 per dag
Teleenheid 2:	aantal vrijwilligers, raming 20 vrijwilligers
WMO veld :	3

**2.2 Ouderenadviseur**

De ouderenadviseur is een professioneel opererende deskundige die het zelfstandig functioneren van de oudere bevordert en streeft naar vergroting van de zelfredzaamheid en het welbevinden van de oudere.

De ouderenadviseur werkt op verzoek van de oudere op de terreinen wonen, welzijn en zorg. Het signaleren van trends in de vraag van ouderen en van lacunes en knelpunten in het aanbod behoort ook tot de taak van de ouderenadviseur. De ouderenadviseur bereikt de doelgroep d.m.v.:

- Spreekuren
- Huisbezoeken
- Belling voor Senioren

**Doelgroep**

Incidentele ondersteuning aan ouderen vanaf 55 jaar en/ of hun mantelzorgers.

**Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- De ouderenadviseur is een professional op HBO-niveau. De ouderenadviseur is uitstekend op de hoogte van de sociale kaart en beschikt over goede advies- en onderhandelingsvaardigheden;
- De ouderenadviseur kent de leefwereld van ouderen en is in staat op het niveau van de ouderen contact te leggen;
- De ouderenadviseur heeft kennis van en toegang tot een netwerk van hulpverleners;
- De ouderenadviseur is in staat onafhankelijk van de instelling te denken en te werken;
- Vrij toegankelijk voor iedere hulpvrager of diens omgeving;
- Dagelijks telefonische bereikbaarheid;
- Maximale doorlooptijd van telefonisch contact tot uitvoering huisbezoek/ spreekuurbezoek 2 weken;
- Maximale doorlooptijd van huisbezoek/ spreekurenbezoek tot inzet van gekozen interventie 2 weken;
- Geen kosten voor de gebruiker.

### **Spreekuren**

De ouderenadviseur houdt spreekuur op verschillende locaties, te weten:

- Ontmoetingscentrum de Schuitemijer
- Dienstencentrum Noord
- Dorpshuis Stompwijk
- Wijkcentrum Oranjehoek
- Wijkcentrum de Groene Loper
- Wijkcentrum Agora
- Wijkcentrum de Driesprong

Indien er op andere locaties in Leidschendam behoefte bestaat aan een spreekuur vanwege een grote concentratie van ouderen, zal hierop positief worden gereageerd omdat de WoeJ van mening is dat dit product zo dicht mogelijk bij de cliënt dient te worden aangeboden.

### **Huisbezoeken**

Als ouderen door omstandigheden niet het spreekuur van de ouderenadviseur kunnen bezoeken wordt een huisbezoek afgelegd.

### **Bellijn voor Senioren**

Ouderen kunnen dagelijks van 9.00 – 10.00 uur de ouderenadviseur telefonisch raadplegen. Veelal zal uit een dergelijk gesprek een persoonlijk contact volgen in de vorm van spreekuurbezoek of huisbezoek.

Op de overige uren van de werkdag wordt telefonisch informatie gegeven door diverse medewerker

### **Doelstelling**

Het informeren en adviseren van de oudere, een groep van ouderen of mantelzorger over praktische zaken, het aangeven van keuzemogelijkheden m.b.t. de invulling van hun hulpvraag.

### **2.2.A Informatiebulletin (voormalig Kras)**

Deze krant wordt twee keer jaar verspreid onder alle 65 plussers wonend in Leidschendam-Voorburg, men ontvangt deze uitgave gratis.

### **Doelgroep**

Alle zelfstandig wonende inwoners in de gemeente vanaf 65 jaar

### **Werkzaamheden**

De N.A.W-gegevens van deze leeftijdscategorie wordt aangeleverd door de gemeente.

De WoeJ redactie is verantwoordelijk van de inhoud van de uitgave, vrijwilligers verzorgen het etiketteren, de distributie en de bezorging.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- De informatie is in begrijpelijk Nederlands geschreven;
- Lettertype en lay-out geschikt voor ouderen;
- De informatie speelt o.a. in op actuele ontwikkelingen en nieuwe wetgeving.

### **2.2.B Voorlichtingsbijeenkomsten**

Het voordeel van informatiebijeenkomsten is dat de oudere (of groep) rechtstreeks hun vraag kunnen stellen aan de aanwezige spreker, welke is gespecialiseerd in het onderwerp.

### **Doelgroep**

Alle inwoners van de gemeente vanaf 55 jaar en mantelzorgers.

### **Werkzaamheden**

- Het signaleren van behoefte aan informatie over een bepaald actueel thema of onderwerp.
- Het organiseren en coördineren van de voorlichtingsbijeenkomsten, minimaal 4 x per jaar.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Vrij toegankelijk voor iedere hulpvrager of diens omgeving
- Deskundige sprekers

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 1.444 uur SCW 3 en 326 uur SCW 2
Teleenheid 1:	1700 telefonische contacten met ouderenadviseur
Teleenheid 2	250 huisbezoeken per jaar
Teleenheid 3	250 spreekuren per jaar
Teleenheid 4	1500 bezoekers per jaar
Teleenheid 5	9000 per oplage Kras
Teleenheid 6	2 oplages per jaar
Teleenheid 7	50 vrijwilligers Kras
Teleenheid 8	40 unieke bezoekers bij informatiebijeenkomsten
WMO veld:	3

### **2.3 Signalerend huisbezoek**

Een keer per vier jaar worden ouderen vanaf 75 jaar aangeschreven voor het signalerend huisbezoek. Aan de hand van een vragenlijst wordt de situatie van ouderen doorgenomen. Dit kan leiden tot:

- Het direct geven van informatie door middel van folders;
- Het inschakelen van de ouderenadviseur wanneer meer informatie of ondersteuning nodig is bij het verkrijgen van de hulp die nodig is;
- De vragenlijsten worden jaarlijks verwerkt tot een rapportage die inzicht geeft in de leefsituatie van ouderen m.b.t. wonen, welzijn en zorg.

#### **Doelgroep**

Zelfstandig wonende ouderen vanaf 75 jaar

#### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- De huisbezoeken worden gedaan door getrainde vrijwilligers, daarnaast verrichten vrijwilligers ook administratieve taken;
- Er wordt gewerkt met een provinciaal ontwikkelde vragenlijst, waardoor het mogelijk is de plaatselijke resultaten te vergelijken met provinciale resultaten;
- De vragenlijsten worden verwerkt en geanalyseerd door Tympan;
- Professionele hulpopvolging door ouderenadviseurs.

#### **Werkzaamheden**

- Aansturen en begeleiden van de vrijwilligers;
- Uitnodigingen sturen aan geselecteerde ouderen;
- Resultaten van de huisbezoeken verwerken in het computerprogramma;

#### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 67 uur per jaar op niveau SCW 3
Teleenheid 1:	aantal vrijwilligers, raming 10
Teleenheid 2:	aantal huisbezoeken, raming 280
Teleenheid 3:	aantal contacten van de ouderenadviseur, raming 40
WMO veld:	3

### **3 PRESTATIEVELD 4, ONDERSTEUNING MANTELZORG EN VRIJWILLIGERS**

#### **3.1 Product Vrijwilligerspunt**

##### **Doelstelling**

Het versterken en verbeteren van Vrijwilligerswerk binnen Leidschendam-Voorburg,

door middel van:

- Werving & bemiddeling;
- Deskundigheidsbevordering;
- Informatievoorziening;
- Signaleringsfunctie.

##### **Doelgroep**

Het Vrijwilligerspunt is bestemd voor:

- Iedereen die graag vrijwilligerswerk wil gaan doen;
- Iedereen die al als vrijwilliger werkt;
- Organisaties die met vrijwilligers werken of dat van plan zijn;
- De Gemeente als contactpunt m.b.t. sociale activering, vrijwilligerswerk en dienstverlening.

#### **WERVING & BEMIDDELING**

Het Vrijwilligerspunt moet dé intermediairfunctie gaan vervullen tussen aspirant-vrijwilligers en organisaties met vrijwilligers.

##### **Doelgroep**

Zowel (aspirant) vrijwilligers al instanties met vrijwilligers

##### **Werkzaamheden**

Het verwerken en bekendmaken van vraag en aanbod. Vacatures worden geplaatst op de website, in zgn. vacaturemappen en één keer per maand in de plaatselijke media. De (aspirant) vrijwilliger meld zich bij het Vrijwilligerspunt en wordt, na een zgn. intakegesprek in contact gebracht met de vragende partij.

##### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

Het Vrijwilligerspunt draagt bij aan een brede “exposure” van vacatures, houdt een bestand van (beschikbare) vrijwilligers bij en past voorselectie toe. Men kan, persoonlijk of via de website, reageren op een vacature of een open sollicitatie sturen. Bij het Vrijwilligerspunt, in de bibliotheken en bij het CWI kan men het vacatureaanbod bekijken. Hiervoor zijn zowel Vacaturemappen als computers beschikbaar. Het Vrijwilligerspunt zorgt dat vraag en aanbod op één centraal punt samenkomen en dat er actief wordt gematcht!

## **DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING**

Versterking en verbreding van kennis en kunde van vrijwilligers en/of instanties met vrijwilligers binnen Leidschendam-Voorburg.

### **Doelgroep**

Vrijwilligers of beroepskrachten van instanties met vrijwilligers

### **Werkzaamheden**

Door middel van informatie en ervaringen, van onder andere NOV, Civiq, PJ Partners en instanties binnen de gemeente, biedt het Vrijwilligerspunt een cursusprogramma aan. Het Vrijwilligerspunt programmeert, faciliteert, adverteert en geeft bekendheid aan het programma. De aanmeldingen /inschrijvingen verlopen via het Vrijwilligerspunt, de uitvoering kan door externen ingevuld worden.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

Het cursusaanbod is gericht op de versterking van kennis en kunde van vrijwilligers en instanties. Afhankelijk van animo, zullen cursussen wel of geen doorgang hebben. Aan het eind van elke cursus vindt er een evaluatiemoment plaats. Op basis van uitkomsten kunnen het Vrijwilligerspunt én de Gemeente bepalen of zij in de toekomst vervolg willen geven aan deze vorm van ondersteuning (signaalfunctie!).

## **INFORMATIEVOORZIENING/VRAAGBAAK FUNCTIE**

Een informatiepunt waar men terecht kan voor actuele informatie en vragen betreffende vrijwilligerswerk. Het Vrijwilligerspunt treedt op als zgn. 'vraagbaak'.

### **Doelgroep**

Zowel (aspirant) vrijwilligers al instanties met vrijwilligers

### **Werkzaamheden**

Men kan bij het Vrijwilligerspunt terecht voor (digitale) informatie, o.a. betreffende:

- wet- en regelgeving
- verzekeringen
- rechten en plichten
- vrijwilligersbeleid
- opstellen van vrijwilligerscontracten
- werven van fondsen en sponsoring

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

Het Vrijwilligerspunt is verantwoordelijk voor het voortdurend up-to-date houden van haar informatievoorziening. De informatieverstrekking is mogelijk via de website, het bezoeken van het Vrijwilligerspunt en via brochures of informatiekrantjes. Het Vrijwilligerspunt stelt een zgn. gastcomputer beschikbaar voor diegenen die zelf geen beschikking hebben over computer of Internet en graag zelfstandig op zoek willen naar informatie.

### **SIGNAALFUNCTIE NAAR GEMEENTE**

Het Vrijwilligerspunt vervult ten behoeve van Gemeente en ondersteuners een signaalfunctie m.b.t. trends en ontwikkelingen binnen het vrijwilligerswerk, en dienstverlening en effectiviteit van het Vrijwilligerspunt.

### **Doelgroep**

Direct de Gemeente Leidschendam-Voorburg en ondersteuners. Indirect ook de vrijwilligers en instanties binnen de Gemeente.

### **Werkzaamheden**

- Rapportage van ontwikkelingen, mede mogelijk door Otys E-recruit, gegevens gegenereerd door aanmeldingen en evaluaties n.a.v. cursussen en trainingen, statistieken van de website, etc.;
- Signalering van trends, nieuwe ontwikkelingen en veranderingen. Ervaringen van het Vrijwilligerspunt, signaleringen door collega-Vrijwilligerspunten, gepubliceerde artikelen door bijv. Civiq en NOV, nieuws en ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, moeten hiervoor nauw in de gaten gehouden worden;
- Verzamelen van cijfermatige gegevens, statistieken van website, fysieke bezoeken aan het Vrijwilligerspunt, aantal plaatsingen van vacatures en vrijwilligers, aantal deelnemers aan cursussen en trainingen, etc.;
- Meting klanttevredenheid, o.a. Door middel van enquêtes en evaluatieformulieren.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

Het systematisch verzamelen van gegevens om daarmee trends en ontwikkelingen zichtbaar te maken. Het Vrijwilligerspunt en de Gemeente kunnen op die manier inspelen op de behoefte en beleidskeuzes beter onderbouwen.

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid: uur inzet, raming 1.934 SCW 3

Teleenheid 1: aantal plaatsingen, raming 100 plaatsingen

Teleenheid 2: aantal contacturen (2008 wordt nulmeting)

Teleenheid 3: aantal unieke personen (2008 wordt nulmeting)

WMO Prestatieveld: 4

### **3.2 Vrijwillige Vervangende Mantelzorg**

De vrijwillige vervangende mantelzorg is een voorziening voor mantelzorgers van langdurig zieken en dementerenden of iemand met een handicap. Het doel van deze voorziening is de mantelzorger gedeeltelijk te ontlasten van de zware taak.

#### **Doelgroep**

Alle mantelzorgers in Leidschendam en Voorburg.

#### **Werkzaamheden**

De vrijwilligers nemen volgens afspraak de zorg over van de mantelzorger voor een dagdeel in de week zodat deze weer even tijd heeft voor zichzelf en hierdoor de continue zorg beter kan volhouden.

#### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Geschoolde en ervaren vrijwilligers
- Klantvriendelijke houding
- Laagdrempelige voorziening

#### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid: uur inzet, raming 99 uur SCW 3

Teleenheid 1: aantal unieke personen (2008 wordt nulmeting)

Teleenheid 2: aantal vrijwilligers, raming 10

WMO veld 4

### **3.3 Alzheimercafé**

#### **Doelstelling**

Het doel is via kennisoverdracht, communicatie en ondersteuning mensen met dementie en hun familie te emanciperen en een bijdrage te leveren aan de verbetering of in standhouding van de kwaliteit van leven.

Deze doelen bestaan uit een aantal subdoelen, te weten:

- De problemen die patiënten, partners en kinderen ondervinden bij het omgaan met dementie;
- Bespreekbaar maken door voorlichting en lotgenotencontact.

#### **Doelgroep**

Het Alzheimercafé is in eerste instantie bedoeld voor mensen met (beginnende) dementie die nog thuis wonen en hun mantelzorgers. Ook zorgverleners en anderen belangstellenden zijn welkom.

#### **Werkzaamheden**

Coördineren van het project. Organiseren van café avonden, inclusief het programma, gastsprekers en muzikanten.

### **Kwaliteit / leveringsvoorwaarden**

- Deskundig personeel
- Coördinator
- Leveren geschikte locatie
- Begeleiden vrijwilligers
- PR

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uren inzet, raming 98 uur
Teleenheid 1:	10 bijeenkomsten per jaar
Teleenheid 2:	70 unieke personen
Teleenheid 3:	5 vrijwilligers
WMO veld:	4

## **4 PRESTATIEVELD 5, ALGEMENE VOORZIENINGEN**

### **4.1 Vervoersdiensten WOeJ**

#### **Doelstelling**

De vervoersdienst biedt cliënten de mogelijkheid gebruik te maken van vrijwilligersvervoer met particuliere auto's en/of rolstoelbus. De centrale verzorgt de hulpvragen van de cliënten. De centrale is op werkdagen bezet door vrijwilligers, die vraag en aanbod op elkaar afstemmen. Cliënten dienen een jaarlijks abonnement te betalen

#### **4.1A Vervoer met particuliere auto's**

De vervoersdienst kan door ouderen ingeschakeld worden voor vervoer naar sociale- en recreatieve activiteiten of een bezoek aan een ziekenhuis of verpleeghuis.

#### **Doelgroep**

Leidschendamse en Voorburgse ouderen en gehandicapten die geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. (± 2.000 ouderen maken hiervan gebruik.)

#### **Werkzaamheden**

De vervoersdienst rijdt ouderen die woonachtig zijn in Leidschendam, Voorburg en Stompwijk die geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. De vervoersdienst rijdt buiten de gemeentegrenzen tot een maximale straal van ongeveer 30 kilometer.

Er wordt wekelijks een schema vastgesteld voor de bezetting van de vrijwilligers van de receptie. De vrijwilligers verdelen dagelijks de aangevraagde ritten onder de vrijwillige chauffeurs. De coördinator van het project houdt regelmatig contact met de receptionisten en met de particuliere chauffeurs.

Jaarlijks ontvangen de ingeschreven leden een acceptgirokaart.

#### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Individuele benadering
- Klantvriendelijke chauffeurs
- Vervoer van deur tot deur

#### **Kwantitatieve gegevens centrale**

Prestatie-eenheid: uren inzet, raming 155 uur SCW 3

Teleenheid 1: 2000 unieke personen

Teleenheid 2: 70 aantal vrijwilligers

WMO veld: 5

#### **4.1B Busvervoer**

De WOeJ beschikt over 5 bussen, 4 rolstoelbussen en één 14-personenbus. De bussen worden ingezet voor vervoer van en naar dagverzorging – open eettafel – winkelcentrum en individueel vervoer. Rolstoelgebruikers kunnen een busrit aanvragen voor bezoek aan ziekenhuis/familie etc.

#### **Doelgroep**

Inwoners van de gemeente die aangewezen zijn op aangepast vervoer.

#### **Werkzaamheden**

De bussen worden gereden door vele enthousiaste vrijwilligers aan de hand van een door de coördinator opgesteld rooster. Elke ochtend komen de buschauffeurs bijeen in een zorgcentrum alwaar de ritten worden besproken.

#### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Ervaren chauffeurs
- Vervoer van deur tot deur
- Redelijke vergoeding

#### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uren inzet, raming 353 uur SCW 2
Teleenheid 1:	70 deelnemers
Teleenheid 2:	30 vrijwilligers
WMO veld:	5

#### **4.2 Maaltijdvoorziening**

##### **4.2.A Tafeltje Dekje Leidschendam-Voorburg**

#### **Doelstelling**

Tafeltje Dekje verzorgt de bezorging van maaltijden aan huis aan ouderen en gehandicapten, die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf voor hun maaltijd te zorgen en ook niet in staat zijn gebruik te maken van de open eettafels in verzorgingshuizen of wijkcentra. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het zelfstandig functioneren van ouderen en gehandicapten. Op dit moment zijn de twee Tafeltje Dekje voorzieningen in Leidschendam en Voorburg, nog twee los van elkaar opererende producten.

#### **Doelgroep**

Ouderen en gehandicapten uit Leidschendam en Voorburg, die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf een maaltijd te verzorgen.

#### **Werkzaamheden**

Intakegesprekken, (financiële) administratie, inkoop, voorraadbeheer, bezorgroutes maken, contactpunt voor klanten.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- (Ervaren) vrijwilligers voor de bezorging van de maaltijden
- Bezorging maaltijden 5 dagen per week
- Maaltijden bereid en bezorgd volgend de HACCP richtlijnen
- Aandacht van de vrijwilligers (signaleringsfunctie)

### **Kwantitatieve gegevens Tafeltje Dekje Leidschendam & Voorburg**

Teleenheid 1:	aantal unieke personen, raming 120 personen
Teleenheid 2:	aantal vrijwilligers, raming 80 vrijwilligers
Teleenheid 3:	aantal maaltijden, raming 40.000 maaltijden
WMO veld:	5

### **Kwantitatieve gegevens Tafeltje Dekje Stompwijk**

Prestatie-eenheid:	n.v.t. vrijwilligersinzet
Teleenheid 1:	aantal unieke personen, raming 10 personen
Teleenheid 2:	aantal vrijwilligers, raming 13 vrijwilligers
Teleenheid 3:	aantal maaltijden, raming 1.000 maaltijden
WMO Prestatieveld:	5

## **4.2.B Open Eettafels**

### **Doelstelling**

De Open Eettafels bieden ouderen de mogelijkheid om 5 dagen per week, tussen de middag in Dienstencentrum Noord, samen met leeftijdsgenoten een warme maaltijd te gebruiken. Eén maal per maand kan men een feestelijke maaltijd in de avonden gebruiken, afwisselend in Dienstencentrum Noord en ontmoetingscentrum de Schuitemaker. In 2007 wordt gestart met het aanbieden van Open Eettafels in Wijkcentrum Oranjestad, beginnend met twee dagen per week.

### **Doelgroep**

Ouderen vanaf 55 jaar.

### **Werkzaamheden**

Algemeen:

- werven en begeleiden van vrijwilligers
- onderhouden van contacten met de vrijwilligers
- organiseren van vrijwilligersbijeenkomsten (2 x per jaar)
- gereed (laten) maken van de open eettafelruimte en serveren van de maaltijden
- bijhouden van de gastenlijst.
- diepvriesmaaltijd
- vers gekookte maaltijden uit de keuken van het verpleeghuis Prinsenhof
- administratie

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

Alle handelingen worden uitgevoerd volgens de HACCP richtlijnen  
Aandacht schenken voor een prettige sfeer.

#### **Kwantitatieve gegevens**

Teleenheid 1:	30 unieke personen
Teleenheid 2:	30 vrijwilligers
WMO veld:	5

#### **Kwantitatieve gegevens totale maaltijdvoorziening**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 1704 uur SCW 2
--------------------	----------------------------------

### **4.3 Administratie thuis**

Deze dienstverlening geeft de cliënt tijdelijke of structurele hulp bij het voeren van de eigen administratie. Samen met de cliënt wordt de administratie geordend en komt er een eenvoudige en overzichtelijke opbergmap. Volgens de gemaakte afspraken wordt hulp geboden bij de afwikkeling en het op orde houden van de persoonlijke administratie. Tevens wordt er hulp geboden bij het aanvragen van ontheffingen, subsidies en kwijtscheldingen e.d. (indien van toepassing). Tevens wordt de cliënt ondersteund m.b.t. overige hulpvragen.

### **Doelgroep**

Voor zelfstandig wonende ouderen van 65 jaar en ouder, die moeite hebben met het ordenen en bijhouden van de eigen administratie.

### **Werkzaamheden**

Het bieden van tijdelijke of structurele hulp bij de eigen administratie.  
Tevens adviseren m.b.t. financiële en ondersteunende voorzieningen.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Ervaren vrijwilligers
- Dienstverlening bij de cliënt thuis
- Structurele ondersteuning
- Individuele ondersteuning

Uitgesloten tot deelname zijn ouderen:

- met vermogen
- die onder beheer zijn gesteld
- die zelf geen eindverantwoordelijkheid meer kunnen dragen

#### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uren inzet, raming 99 uur SCW 3
Teleenheid 1:	aantal unieke personen, raming 20 personen
Teleenheid 2:	10 vrijwilligers
WMO veld:	5

#### **4.4. De Klusjes-/Tuindienst**

Het is tegenwoordig bijna niet meer te doen voor kleine klusjes een vakman te laten komen i.v.m. voorrijkosten en loonkosten. Niet iedereen kan een beroep doen op familie en mantelzorgers. De klusjesdienst biedt uitkomst voor deze doelgroep.

##### **Doelgroep**

Leidschendamse en Voorburgse ouderen en gehandicapten.

##### **Werkzaamheden**

De klusjesdienst kan door cliënten ingeschakeld worden voor het uitvoeren van kleine klusjes zoals het ophangen van een schilderij, een kraan repareren, een lamp ophangen of een tv. of radio instellen, kleine tuinklusjes of kleine verstelwerkzaamheden aan kleding.

##### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Ervaren klusjesmannen
- Uitvoering van werkzaamheden wordt in overleg bepaald
- Grote service en lage prijs

##### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet (meegenomen bij coördinatie vervoer)
Teleenheid 1:	10 unieke personen
Teleenheid 2:	4 vrijwilligers
WMO veld:	5

#### **4.5. Alarmering**

##### **Doelstelling**

Om de zelfstandigheid en de veiligheid te vergroten kunnen ouderen gebruik maken van het alarmeringssysteem van de WOeJ. Dit kan op zowel medische- als sociale indicatie worden aangevraagd. Tevens heeft de cliënt de keuze over de wijze van hulpopvolging dit kan ingevuld door mantelzorgers of professionele hulpverleners. De professionele hulpverlening wordt mogelijk gemaakt d.m.v. een samenwerkingsverband met de Woon-/Zorgcentra Haaglanden.

##### **Doelgroep**

Alle zelfstandig wonende ouderen vanaf 65 jaar en gehandicapten.

##### **Werkzaamheden**

Bij het eerste contact met de aanvrager krijgt deze informatie over de werkwijze en de mogelijkheden van wijze van hulpopvolging. Na een intakegesprek worden diverse administratieve handelingen verricht, zoals het aanvragen van een medische verklaring, huurcontract, sleutelcontract, aanmelding centrale en invoer gegevens in de computer. In overleg met de cliënt wordt het alarmeringssysteem geïnstalleerd.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Goede voorlichting en professionele intake;
- Leveringsmogelijkheden op medische- of sociale indicatie;
- Keuzemogelijkheid professionele hulpverleners of mantelzorgers;
- Gecertificeerde apparatuur en gecertificeerde en professionele meldkamer;
- Erkend leverancier voor ziektekostenverzekeraar Zorg en Zekerheid.

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid: uur inzet, raming 326 uur SCW 2

Teleenheid 1: aantal uitstaande apparaten, raming 200

Teleenheid 2: aantal mutaties, raming 50 gemiddeld per jaar

WMO veld: 5

### **4.6 De telefooncirkel**

De telefooncirkel is een samenwerkingsproject van de WOeJ en het Rode Kruis. Van maandag t/m vrijdag worden de telefooncirkels gestart en afgesloten door medewerkers van WOeJ.

In het weekend zijn medewerkers van het Rode Kruis verantwoordelijk voor de telefooncirkels. Tevens verzorgen medewerkers van het Rode kruis op alle dagen indien nodig de hulpopvolging. De telefooncirkels geven de cliënt zekerheid dat er elke dag contact is met de buitenwereld.

### **Doelgroep**

Zelfstandig wonende ouderen en gehandicapten.

### **Werkzaamheden**

Van maandag t/ m vrijdag worden de telefooncirkels gestart en beëindigd door een medewerker van WOeJ in dienstencentrum Noord.

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Continuïteit van het project
- Klantvriendelijke houding
- Laagdrempelige voorziening

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid: uur inzet, raming 34 uur SCW 2

Teleenheid 1: aantal unieke personen, raming 23 personen

WMO veld: 1

## 5 BEHEER EN EXPLOITATIE VAN WIJKCENTRA

Onder beheer van een wijkcentrum wordt verstaan:

- Verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheid van het gebouw;
- Het dagelijks onderhoud (kleine reparaties en schoonmaak);
- Het afsluiten van de benodigde verzekeringen;
- Het aanvragen en verkrijgen van de benodigde vergunningen voor het gebouw, de exploitatie en de activiteiten die in het gebouw plaatsvinden;
- Het beheer en de personele bezetting van de bar;
- De programmering van activiteiten in de beschikbare ruimtes van het wijkcentrum.

Onder exploitatie van een wijkcentrum verstaan wij:

- Verantwoordelijkheid voor een optimaal gebruik van de beschikbare ruimtes in het wijkcentrum (leegstand moet worden voorkomen);
- Bijdragen aan het economisch rendement van het gebouw door de beschikbare ruimte zoveel mogelijk onder te verhuren. Bij uitzondering kan een ruimte niet beschikbaar worden gesteld, bijvoorbeeld voor commercieel gebruik;
- Verantwoordelijk voor de exploitatie (in- en verkoop) van de bar;
- Voorkomen van oneigenlijke concurrentie met horecagelegenheden;

Op dit moment beheert en exploiteert WOeJ vier wijkcentra;

- De Schuitemaker
- Dienstencentrum-Noord
- Oranjehoek
- Groene Loper

### **Doelstelling**

Wijkgebouwen hebben een maatschappelijke functie voor de inwoners van de Gemeente.

Er is ruimte voor ontmoeting, recreatie, educatie en sportieve activiteiten.

### **Doelgroep**

Dienstencentrum Noord en ontmoetingscentrum de Schuitemaker zijn van oorsprong centra voor ouderen vanaf 50 jaar. In Oranjehoek en de Groene Loper worden activiteiten voor jong en oud georganiseerd.

### **Werkzaamheden**

Voor het beheer van wijkgebouwen zijn professionele medewerkers vereist. De centra zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot 17.00 uur, voorts zijn er diverse activiteiten in de avonden en ook in de weekenden worden er diverse activiteiten aangeboden.

**Kwaliteit/ Leveringsvoorwaarden**

- Voldoende gekwalificeerd beroepskrachten
- Voldoende gemotiveerde vrijwilligers
- Voldoende financiële middelen om de activiteiten uit te voeren
- Geschikte locaties die toegankelijk zijn voor de doelgroepen

**Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, 2.635 uur schoonmaak, 2.176 uur SCW 2 en 1.835 uur SCW 3
Teleenheid 1:	aantal vrijwilligers, raming 150 vrijwilligers
Teleenheid 2:	aantal bezoekers (per locatie); DC Noord 900 bezoekers per week Schuitejager 750 bezoekers per week Groene Loper 750 bezoekers per week Oranjehoek 400 bezoekers per week

## **6 INTERNE DIENSTVERLENING**

### **6.1 Brochures/website en persberichten**

Van alle producten (diensten) bestaan informatiefolders: informatie over het project en het hoe en wanneer men hiervan gebruik kan maken. Om de informatie van de WOeJ aan ouderen maar ook hun mantelzorgers optimaal te kunnen verzorgen heeft de WOeJ een eigen website, deze wordt door een vrijwilliger maandelijks bijgewerkt. Nieuwe en incidentele activiteiten worden ook in de plaatselijke kranten vermeld.

#### **Doelgroep**

Alle inwoners van de gemeente.

#### **Werkzaamheden**

Alle folders worden periodiek herzien en aangepast. De informatie op de website wordt maandelijks aangepast. Organiseren en coördineren van voorlichtingsbijeenkomsten op eigen locatie.

#### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- De informatie is in begrijpelijk Nederlands geschreven
- De site wordt maandelijks geactualiseerd en is gebruikersvriendelijk

#### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:           uur inzet, raming 110 uur SCW 3

### **6.2 Vrijwilligersdag**

#### **Doelstelling**

Jaarlijks organiseert WOeJ een bedankdag voor haar vrijwilligers. Elk jaar wordt getracht deze dag zo origineel mogelijk te organiseren. Het kan bijvoorbeeld een uitgaansdag, een feestavond of een buffetavond zijn.

#### **Doelgroep**

Alle circa 550 vrijwilligers die werkzaam zijn voor de WOeJ

#### **Werkzaamheden**

- Bijhouden van het vrijwilligersdatabestand;
- Versturen van de uitnodigingen;
- Organiseren c.q. uitvoeren van de activiteit.

### **6.3 Verzekeringen**

Het is van belang dat de WOeJ goed verzekerd is voor schade of letsels bij vrijwilligers en schade die veroorzaakt kan worden tijdens het vrijwilligerswerk bij derden.

### **Werkzaamheden**

- Gesprekken voeren met vrijwilligers en het administratief afhandelen van de van de schade(claims) welke zijn ontstaan tijdens uitvoeren van het vrijwilligerswerk;
- Indien nodig contacten onderhouden met de verzekeringsmaatschappij

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Collectieve aansprakelijkheidsverzekering;
- Aanvullende cascoverzekering;
- Collectieve ongevallenverzekering.

<b><u>Kwantitatieve gegevens</u></b>	
Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 34 uur SCW 3 en 37 uur SCW 2
WMO veld:	4

## **6.4 Signaleren**

### **Doelstelling**

Het doelgerichte, bewust handelen van deskundigen (of organisatie) om maatschappelijke tekorten te onderkennen en onder de aandacht te brengen door:

- Systematisch inventariseren van knelpunten en oplossingsrichtingen.
- Laten zien en inzien van maatschappelijke tekorten.
- Behartigen van belangen van een doelgroep in overlegorganen.
- Activiteiten op het gebied van signalering dragen bij aan alle drie kernfuncties van welzijn ouderen: 'persoonsgerichte begeleiding en hulpverlening', 'sociale preventie' en 'maatschappelijke activering'.

### **Werkzaamheden**

Het product signalering heeft verbindingen met andere diensten.

Door het verzamelen van gegevens over de woon- en leefsituatie van ouderen in het werkgebied van de WOeJ kan een basis gelegd worden om bestaande diensten te verbeteren en nieuwe diensten te ontwikkelen.

Deze dienst heeft om die reden een verbinding met alle overige diensten.

## **6.5 Coördineren en Signaleren W.W.Z.**

### **Doelstelling**

Het coördineren van dienst- en hulpverlening in samenwerking met ouderenorganisaties en andere instellingen die zich bewegen op het terrein van het ouderenwerk door:

- Onderkenning van samenwerkingsmogelijkheden;
- Actieve samenwerking met de gemeente en andere organisaties;
- Netwerkontwikkeling.

Met coördineren wordt een bijdrage geleverd aan de drie kernfuncties van welzijn ouderen:

- Persoonsgerichte begeleiding en hulpverlening;
- Sociale preventie;
- Maatschappelijke activering.

### **Participatie in netwerken wonen, welzijn en zorg**

Medewerkers van de WOeJ participeren in uiteenlopende overlegorganen met het doel:

- Het aanbod op dat van anderen af te stemmen;
- Gezamenlijke activiteiten of projecten uit te voeren;
- Informatie uit te wisselen en van elkaar ervaringen te leren;
- Samen met anderen te werken aan een betere profilering van de werksoort.

### **Werkzaamheden**

- Participatie aan het zorgnetwerk Leidschendam/ Voorburg
- Participatie in het project vernieuwing Duivenvoorde en de uitvoering van het informatiepunt Wonen, Welzijn en Zorg
- Participatie in de ontwikkeling van informatiepunt de Groene Loper en Driesprong
- Samenwerking met WHZ in diverse projecten

### **Kwaliteit/Leveringsvoorwaarden**

- Deskundig personeel op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

### **Kwantitatieve gegevens**

Prestatie-eenheid:	uur inzet, raming 403 uur SCW 3 en 72 uur SCW 2
Teleenheid 1:	gemiddeld 8 netwerken

Verwachting is dat deze, nu apart benoemde activiteit, overgaat in het product wijkservicepunten.

