



Wijkdienstenteams

Persoonlijke dienstverlening dicht bij huis

April 2009
Versie november 2009

Dorine Winkels,
Algemeen projectleider MENS

Patty van Ziel
Wijkprojectleider MENS De Bilt

Astrid Schiphorst
Beleidsmedewerker gemeente De Bilt

INHOUDSOPGAVE

1.	Vooraf.....	3
2.	Opdracht.....	4
2.1.	Achtergrond.....	4
2.2.	Doelstellingen.....	5
2.3.	Samenwerkingspartijen.....	6
3.	Activiteiten en planning.....	6
3.1.	Vorbereidingsplan.....	6
3.2.	Planning.....	7
4.	Financiën.....	8
4.1.	Investeringskosten voorbereidingsfase.....	8
4.2.	Financiering.....	8
5.	Kwaliteit.....	9
5.1.	Inhoudelijke eisen.....	9
5.2.	Toetsing en controle.....	9
6.	Informatie.....	10
6.1.	Gewenste inhoud documenten.....	10
6.2.	Vrijgave documenten.....	10
6.3.	Goedkeurings- en wijzigingsprocedure.....	10
6.4.	Distributie documenten.....	10
6.5.	Archivering documenten / projectdossier.....	10
7.	Organisatie.....	10
7.1.	Verantwoordelijkheid.....	10
7.2.	Stuur- en klankbordgroep.....	10
7.3.	Rapportage- en vergaderfrequentie.....	11
8.	Communicatie.....	11
8.1.	Intern.....	11
8.2.	Extern.....	11
9.	Risico's.....	12
10.	Evaluatie.....	12
	BIJLAGE I en II.....	13

1. Vooraf

Het Wijkdienstenteam is een onderdeel van de wijkinfrastructuur wonen, welzijn, zorg, die in de gemeente De Bilt in ontwikkeling is met als doel dat mensen, met of zonder beperking, zo lang mogelijk in hun eigen woning/omgeving kunnen blijven wonen als zij dit wensen. De Bilt is in dit kader bezig met de realisatie van woonservicewijken onder de naam MENS.

Van het begin af aan is het streven geweest om integrale wijkteams te ontwikkelen, die woon-, zorg- en welzijnsdiensten leveren. Besloten is om de ontwikkeling eerst op twee sporen uit te zetten: een zorgteam en een dienstenteam. Beiden integraal, beiden wijkgericht. In de (operationele) praktijk worden beiden teams gekoppeld. Hier betreft het onderdeel integraal wijkdienstenteam, gericht op het leveren van leun- en steundiensten en hulp bij karweitjes en klussen (zie bijlage 1).

De huidige aanvraag betreft het ontwikkeltraject om te komen tot een organisatie waarbinnen de wijkdienstenteams kunnen functioneren. Het grootste deel van het werk in deze innovatieve fase bestaat uit procesbegeleiding. Als gevolg hiervan kunnen sommige onderdelen van het format projectplan niet of niet volledig worden ingevuld. Daar waar dit het geval is, is dit aangegeven.

2. Opdracht

2.1. Achtergrond

Context: op weg naar het integraal wijkteam

Het wijkdienstenteam is een beoogd onderdeel van het integraal wijkteam, dat momenteel in ontwikkeling is.

Dit integrale wijkteam is een team, bestaande uit dienstverleners van verschillende organisaties, dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dagelijkse woon-, zorg- en welzijnsdiensten. In het integraal wijkteam gaat het om het opvangen van concrete vragen, signalen, afstemming en uitvoering. In het integraal wijkteam wordt samengewerkt om diensten bij de mensen te krijgen. De vraag van de klant staat hierbij centraal. De diensten worden thuis of dichtbij huis geleverd. De klant krijgt niet steeds andere verzorgenden/ dienstverleners over de vloer. Eventuele problemen die niet meteen op het terrein van de verzorgenden liggen, worden vroeg gesignaleerd en daardoor werkt de aanpak preventief. De klant kan langer zelfstandig blijven wonen. Dit integrale wijkteam wordt langs twee sporen ontwikkeld:

1^e het spoor wijkzorgteam, waarin de wmo- en abwz zorg worden ondergebracht, gekoppeld aan de avond-, nacht-, en weekendzorg en bijzondere zorgdiensten zoals bv. domotica.

2^e het spoor wijkdienstenteam.

Beide sporen worden om praktische redenen onafhankelijk van elkaar ontwikkeld.

De wijkdienstenteams zullen worden gekoppeld aan de integrale zorgteams en derhalve in dezelfde perceelindeling worden ontwikkeld. Dit betekent een ontwikkeling in de wijken De Bilt Oost + De Bilt West + Groenekan en Maartensdijk + Westbroek + Hollandse Rading.

Langer thuiswonen? Diensten op maat!

Vergrijzing en vermaatschappelijking zijn urgente vraagstukken die leiden tot een grote toename van de vraag naar ondersteuning in de directe woonomgeving. Deze vraag wordt versterkt door aanpassingen in de AWBZ waardoor een aantal ondersteunende diensten vervallen.

Als mensen met een beperking, waaronder veel ouderen, een beroep kunnen doen op betaalbare ondersteunende diensten kunnen zij echter langer zelfstandig blijven wonen. De vraag van ouderen en andere wijkbewoners met een beperking en de plaatselijke omstandigheden zijn maatgevend voor de aard van dienstverlening.

Vraag om de hoek, werk om de hoek

Persoonlijke dienstverlening op het terrein van wonen, zorg en welzijn vraagt om nieuwe dienstverleners. Het ligt voor de hand om die te zoeken in de wijk waar de afnemers van de diensten wonen. Dat kunnen vrijwilligers zijn of mensen met een uitkering vanwege werkloosheid of (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. Er worden werkervaringsplaatsen gecreëerd voor mensen die moeilijk een plek op de arbeidsmarkt kunnen verwerven. Door zo de 'vraag om de hoek' op te lossen met 'werk om de hoek' worden meerdere doelen gelijktijdig bereikt.

Participatie en reïntegratie

De burger met een beperking kan met adequate dienstverlening rond wonen, zorg en welzijn zelfstandig blijven wonen en participeren in de wijk. Dat is de essentie van succesvolle vermaatschappelijking van de zorg. Wijkdienstenteams bieden kansen voor arbeidsongeschikten, werklozen of mensen met een bijstandsuitkering. Niet hun beperkingen maar competenties staan centraal. Met de wijkdienstenteams kunnen ze een gevarieerde ervaring opdoen middels leer-werktrajecten in de persoonlijke dienstverlening. Dat biedt in ieder geval de kans om zelf weer tot sociale participatie te komen. Voor een aantal is het de opstap naar nieuwe betaalde arbeid.

2.2. Doelstellingen

De inrichting van wijkdienstenteams dienen meerdere doelen. Het gaat bij onze benadering om een koppeling van de (al dan niet latente) vraag naar diensten naar het aanbod van verleners van deze diensten.

1 Persoonlijke dienstverlening

Het leveren van diensten waarmee bewoners van de wijk in staat worden gesteld langer zelfstandig thuis te wonen. Te denken valt aan diensten als licht tuinonderhoud, het doen van boodschappen, het begeleiden naar een koffieochtend, het uitlaten van de hond en licht huishoudelijk werk en kleine klussen in huis. Het serviceteam zal hiermee in ruime zin voorzien in de ondersteuningsbehoefte van bewoners in De Bilt.

De diensten van de wijkdienstenteam zullen aanvullend zijn op de mantelzorg, de diensten van bestaande vrijwilligersorganisaties en de ondersteuning vanuit de AWBZ en niet in plaats van komen. Ook zal overlap zoveel mogelijk voorkomen worden.

2 Diensten tbv de wijk

Daarnaast behoort bijvoorbeeld het verrichten van aanvullend groenonderhoud en andere klussen en karweitjes in de wijk (openbare ruimte) tot de mogelijkheden. Maar ook kan gedacht worden aan bv. klaar-overdiensten of het verrichten van diensten bij de maaltijdverzorging in wijkrestaurant¹ behoort tot de te leveren diensten.

3 (Re-)integratie trajecten

De dienstverlening wordt verricht door mensen die om verschillende redenen belang hebben bij het uitvoeren van deze diensten.

- Het activeren van personen met grote afstand tot de arbeidsmarkt waarvoor nu in de eigen gemeente niet of nauwelijks mogelijkheden zijn. Het gaat dan om personen met een uitkering die nu niet actief zijn danwel in de eigen gemeente actief willen zijn. Dit betreft de zogenaamde categorie moeilijk plaatsbaren. Vaak zijn dit cliënten van de RSD, het UWV en de WSW. Meedoen en (re-)integratie op de arbeidsmarkt zijn hierbij primaire doelen.
- Vrijwilligers, die het leuk of interessant vinden om mee te werken aan dit type wijkdienstverlening. Het motief is hiervoor verschillend van aard.
- Jongeren, die een maatschappelijke stage lopen kunnen eveneens verschillende typen diensten verlenen.

¹ Een haalbaarheidsonderzoek voor een wijkrestaurant vindt momenteel plaats

2.3. Samenwerkingspartijen

Het initiatief voor de Wijkservicediensten is gelegen bij de partijen, die MENS vormen. Voor dit onderdeel zijn de volgende partijen de initiatiefnemers:

- Gemeente De Bilt (convenantpartij MENS);
- Animo (convenantpartij MENS; projecteigenaar);
- Woonstichting SSW (convenantpartij MENS).

De volgende partijen zijn beoogd om mede-dragende partij te zijn:

- RSD (Regionale Sociale Dienst), Zeist
- BIGA-Groep BV, Zeist

In een later stadium zal ook gesproken worden over mogelijke deelname met:

- Doe Mee Utrecht, reïntegratiebedrijf
- Reinaerde, zorginstelling verstandelijk gehandicapten
- ROC

3. Activiteiten en planning

3.1. Voorbereidingsplan

De volgende aspecten moeten in de voorbereidingsfase nader worden uitgewerkt. De uitvoering zal grotendeels geschieden door de projectleider. Uiteraard zal daarbij nauw worden samengewerkt met de betrokken partijen.

Projectorganisatie opzetten

De voorbereiding van dit project wordt uitgevoerd door een projectorganisatie, waarvan de initiatiefpartijen en de beoogde mede-dragende partijen deel uitmaken. Tussen de betrokken partijen wordt een convenant voorbereid en afgesloten.

Bedrijfsplan

Voor de wijkdienstenorganisatie zal een bedrijfsplan worden ontwikkeld en geschreven, zodat alle doelstellingen, uitgangspunten, kosten en opbrengsten helder zijn. Van het bedrijfsplan maken onderdeel uit:

- *Productieplan*
- *Personeelsplan*
- *Marketingplan*
- *Financiën en prijsdifferentiatie*
- *Organisatie uitvoering*

Er zal een ontwerp worden gemaakt voor de toekomstige organisatie volgens de volgende uitgangspunten. Het is de bedoeling om de te leveren dienstverlening in een aparte organisatie onder te brengen. Hoe het ontwerp van deze organisatie er uit gaat zien is nu nog niet duidelijk, al werkende weg zal dit ook aan verandering onderhevig zijn en beïnvloed worden door succesvolle voorbeelden van elders.

Er zal in ieder geval wel een koppeling worden gemaakt met het toekomstige wijkzorgteam en de bestaande wijkdienstverlening, waardoor een samenhangend integraal dienstenpakket ontstaat, dat bestaat uit:

- informatie en advies
- persoonlijke regieondersteuning
- contact-herstel²
- wmo- en awbz zorg³
- persoonlijke diensten en wijkdiensten

Ook het ontwerp van de organisatie zal in het bedrijfsplan worden beschreven.

NB De term wijkdienstenteam kan verwarring opleveren. Het is bij aanvang nog niet duidelijk hoe één en ander georganiseerd zal worden. Dit kan centraal, decentraal in teamverband of als pool van medewerkers.

3.2.Planning

Maand 1 + 2

Projectorganisatie opzetten, voorbereidende besprekingen voeren met beoogde convenantpartijen, convenant voorbereiden en afsluiten

Maand 3 t/m 7

Ontwikkelen bedrijfsplan inclusief productieplan, personeelsplan, marketingplan, financieel plan en uitvoeringsplan.

Maand 8 t/m 12

Opzetten operationele organisatie, werving personeel operationele organisatie, marketingplan (doen) uitvoeren, begeleiding eerste operationele fase.

De volgorde is opgesteld op basis van de afhankelijkheid tussen de diverse onderdelen.

De verwachting is dat, als gestart kan worden met de voorbereidingswerkzaamheden per 1 september 2009. De daarbij behorende streefdatum waarop de operationele organisatie zelfstandig kan opereren is 1 september 2010.

De te besteden tijd zal gedurende het project ongeveer hetzelfde zijn: gemiddeld 24 uur per week gedurende 42 werkweken. Wellicht zal er een piekbelasting zijn aan in het derde deel van het traject, bij het opzetten van de operationele organisatie. Dit zal in de loop van het proces duidelijk worden.

² Hier gaat het om dienstverlening die beoogt vereenzaming en verkommering tegen te gaan, tot heden bekend onder de werknaam Sociaal Steunpunt.

³ Hierbij gaat het om het tweede spoor dat door koppeling met het wijkdienstenteam samen het integraal wijkteam gaat vormen

4. Financiën

4.1. Investeringskosten voorbereidingsfase

Algemeen projectleider, 3 dagen per week, 42 weken tegen tarief van 100 euro per uur excl. btw	€ 100.800,00
Organisatie- en bureaunkosten	€ 10.000,00
Activiteiten- en communicatie kosten	€ 8.000,00
Onvoorzien	€ 1.200,00
Totaal	€ 120.000,00

4.2. Financiering

40% gemeente De Bilt	€ 48.000,00
40% provincie Utrecht	€ 48.000,00
20% Oranje Fonds	€ 24.000,00

5. Kwaliteit

5.1. Inhoudelijke eisen

Inhoudelijke kwaliteitseisen betreffen zowel de procesbegeleiding als het uiteindelijke resultaat.

Het proces

De procesbegeleiding moet in handen zijn van iemand die voldoet aan de volgende criteria:

- Ruime ervaring met het welzijnswerk
- Kennis van en ervaring met complexe projecten waar meerdere partijen bij betrokken zijn (complexiteit zit vooral in het uiteindelijk te realiseren integraal wijkteam)
- Affiniteit met de doelgroep. Dit betreft zowel de klanten als de uitvoerders van de diensten
- **Ervaring met reïntegratietrajecten**

De kwaliteit betreft ook de inhoud van het proces, waarbij een limiet gesteld wordt aan overlegtijd tussen de samenwerkingspartijen. Deze zal in het begin maximaal 1/3 van de beschikbare tijd in beslag nemen. Gaandeweg het traject zal dit worden terug gebracht naar ¼ van de tijd.

Tot slot zullen in de diverse stukken kwaliteitscriteria worden opgenomen. Dit betreft bijvoorbeeld het personeelsplan. Hierin moet worden opgenomen aan welke kwaliteitseisen de begeleiding van de medewerkers moet voldoen.

In het bedrijfsplan zullen ook criteria worden opgenomen voor de kwaliteit van de te leveren diensten en op welke wijze onderzocht zal worden of daaraan wordt voldaan. In het traject zal worden onderzocht in hoeverre een HKZ-certificering voor de wijkdienstenorganisatie gewenst en mogelijk is.

Uiteindelijke resultaat

De wijkdienstenorganisatie die het resultaat is van dit traject moet aan de volgende eisen voldoen:

- Diensten leveren die aantoonbaar bijdragen aan langer zelfstandig wonen
- Een betrouwbare partner zijn voor klanten
- Een beschrijving van kwaliteitscriteria waar de te leveren diensten aan moeten voldoen
- Een veilige omgeving bieden voor de uitvoerenden
- **Opbouwen van werkervaring en waar mogelijk doorstroom naar regulier arbeid**

5.2. Toetsing en controle

Het nader omschrijven van de kwaliteitseisen van de uitvoering en de wijze waarop dit getoetst zal worden, is onderdeel van het bedrijfsplan.

6. Informatie

6.1. Gewenste inhoud documenten

Deze zal gedurende het proces in overleg met betrokken partijen worden vastgesteld.

6.2. Vrijgave documenten

In principe zullen alle definitieve documenten die bij dit project horen vrij ter beschikking staan voor derden.

6.3. Goedkeurings- en wijzigingsprocedure

Documenten dienen uiteindelijk door het nog samen te stellen projectteam te worden goedgekeurd. Als na definitieve goedkeuring nog wijzigingen worden doorgevoerd, zullen deze wederom door het projectteam moeten worden vastgesteld.

6.4. Distributie documenten

De distributie van documenten zal worden beschreven bij het opstellen van de projectorganisatie en met name bij het communicatieplan.

6.5. Archivering documenten / projectdossier

Van dit project zal een apart dossier worden aangelegd. Alle relevante documenten, informatie over vergelijkbare projecten, relevante correspondentie met partners en financiers zal hierin worden bewaard.

7. Organisatie

7.1. Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van dit projectplan ligt bij de samenwerkingspartners. In eerste instantie is Stichting Animo de trekker van het project en daarmee verantwoordelijk. Zodra de projectorganisatie formeel vorm is gegeven, is het projectteam gezamenlijk verantwoordelijk. Hierin zullen vertegenwoordigers van de samenwerkende partijen zitting hebben.

7.2. Stuur- en klankbordgroep

Het streven is de projectorganisatie zo klein mogelijk te houden. Bij project Mens zijn goede ervaringen opgedaan met een projectteam zonder stuurgroep. Daar zal ook in dit project voor gekozen worden.

Er zal nadrukkelijk en vrijwel vanaf het begin wel sprake zijn van een klankbordgroep. Deze zal bestaan uit (vertegenwoordigers van) klanten. Alle nota's die betrekking hebben op de uiteindelijk te leveren diensten en de kwaliteit daarvan zullen aan de klankbordgroep ter advies worden voorgelegd.

7.3. Rapportage- en vergaderfrequentie

Teneinde zoveel mogelijk tijd daadwerkelijk aan de inhoud te besteden, zal zeer kritisch naar de rapportage- en vergaderfrequentie worden gekeken. Enerzijds is overleg noodzakelijk en zijn rapporten dat ook. Anderzijds moeten ze echter geen doel op zichzelf worden.

Het streven is om in het begin van het project de overlegtijd met het projectteam, (potentiële) samenwerkingspartners tot maximaal 1/3 van de tijd te beperken. Later in het proces zal dit worden terug gebracht tot 1/4 van de tijd.

Ten behoeve van monitoring zal er per kwartaal een korte rapportage verschijnen over de voortgang.

8. Communicatie

8.1. Intern

Onder interne communicatie wordt hier de communicatie bij de diverse betrokken partijen bedoeld. Zij zullen regelmatig op de hoogte worden gesteld van de voortgang en inhoud van het project.

Doel en doelgroepen

Doel is het project breed te laten uitdragen. Onbekend maakt onbemind is ook van toepassing voor projecten. Het is van belang dat iedereen bij de betrokken organisatie uit kan leggen waar we mee bezig zijn en hoe de tijd en het geld besteed wordt.

Hoe breder deze groep van medewerkers hoe groter het draagvlak buiten de eigen organisaties.

Activiteiten

Deze zullen in het nog te schrijven communicatieplan worden opgenomen.

8.2. Extern

Communicatie is van groot belang om onze klanten te vinden en aan ons te binden. Het schrijven van een communicatieplan is vanwege dit belang een apart onderdeel van het project.

9. Risico's

Als bijlage II is een risicoanalyse opgenomen.

Het risicopercentage bedraagt in deze analyse bijna 24%. Dit wordt met name veroorzaakt door drie belangrijke factoren:

- Het feit dat het een project van een jaar is en de einddatum niet heel vast ligt; als er een maand later gestart wordt is dat geen ramp. Dit risico kan verkleind worden door 1 september 2010 als **streefdatum** te hanteren.
- De complexiteit, veroorzaakt door het aantal functionele deelgebieden in combinatie met een nieuw project. Om het risico van de deelgebieden te ondervangen is de kwaliteit / ervaring van de projectleiding van groot belang. Het nieuwe van het project kan deels ondervangen worden, aangezien het wel een project betreft dat een afsplitsing is van een bestaand project (Mens).
- De beperkte afbakening van het onderzoeksgebied. Het is belangrijk dat de opdracht duidelijk is voor de projectleiding en ook de grenzen cq kaders van het project vooraf duidelijk worden gemaakt.

Bovenstaande risico's zijn niet te vermijden en aanvaardbaar. We zullen het percentage van 24% dan ook moeten accepteren. Deels kan dit ondervangen worden door genoemde aandachtspunten in de projectopzet.

Een punt van aandacht dat niet uit de risicoanalyse naar voren komt is de samenstelling van het wijkdienstenteam. De gewenste diversiteit is tevens een belangrijk aandachtspunt. De diversiteit moet niet ten koste gaan van de effectiviteit van de samenwerking. Hierin moet een goed evenwicht gezocht worden.

10. Evaluatie

De wijze van evaluatie van het inhoudelijke project zal onderdeel zijn van het bedrijfsplan.

BIJLAGE I

Voorbeelden van Leun- en steundiensten en klussen en karweitjes tbv. zelfstandig wonende mensen met beperking(en).

In principe worden *alle diensten* waar mogelijk uitgevoerd samen met de cliënt. Voor sommige diensten kan dit meestal eenvoudiger dan voor andere. Het gaat er niet om om mensen van alles uit handen te nemen, maar om het voor mensen gezelliger en makkelijker te maken om sommige karweitjes en klussen (diensten) waar mogelijk samen te klaren.

Leun- en steundiensten

Leun- en steundienstverlening is elke vorm van assistentie bij de persoonlijke verzorging, hulp bij het onderhouden van contacten, het gezelschap houden. Het ligt in de bedoeling diensten aan te bieden op die plaatsen en momenten waar in de primaire leefomgeving van cliënt/zorgvrager invulling nodig is. Het betreft diensten van verzorgende en begeleidende aard, maar ook hulp bij karweitjes in en om het huis.

Onder leun- en steundiensten wordt concreet verstaan:

Persoonlijke zorg

- het begeleiden naar instellingen (ziekenhuis, GGD, etc);
- het begeleiden naar ontspanningsactiviteiten, het begeleiden naar familie en vrienden;
- het gezamenlijk verzorgen van de woning, het verzorgen van kleding en linnengoed;
- ondersteuning van persoonlijke verzorging, zoals het kapsel, nagels, gezicht (cosmetica);
- het samen bereiden van maaltijden en voorbereidende werkzaamheden;
- het (samen) doen van boodschappen;
- het helpen bij verzorgen van huisdieren en planten;
- het vervangen/aanvullen van de reguliere mantelzorg
- het ondersteunen bij het afwikkelen van eenvoudige, praktische zaken met relevante instanties;
- het begeleiden bij het afleggen van bezoeken.

Oppasdiensten

- het leveren van oppas-diensten aan diverse doelgroepen en huisdieren.

Gezelligheid en gezelschap

- het samen spelletjes doen, wandelen, tv kijken, de krant lezen, een boek voorlezen, naar de film, koffie drinken, naar een restaurant, winkelen ed., afgestemd op de behoefte van de cliënt.

Ondersteuning bij zakelijke werkzaamheden

- samen bezoek aan bank, post, gemeentehuis, bezoeken ten behoeve van andere diensten
- helpen met het invullen van formulieren, het aanvragen van specifieke dienstverlening ed.

Vervoersdiensten

- het op maat leveren van vervoersdiensten, aanvullend op de regiotaxi.

Klussen en karweitjes: onderhoud, reparatie en aanpassingen in en om de woning

Hiermee worden alle kleine klussen bedoeld waarvoor het inhuren van mensen nu te veel kost en die betrekking hebben op de versterking van de sociale woonsituatie en de verbetering van de woonomgeving.

- repareren van huishoudelijke apparaten;
- onderhoudsklussen aan het huis;
- werk in de moes- of siertuin, aanleg tuin;
- het aanleggen, herstellen of onderhouden van installaties voor watervoorziening, afvoerleidingen van sanitaire toestellen en voor regenwater en schoonmaken van goten;
- smeren van sluitingen;
- schoonmaken van aanwezige ventilatieroosters en afzuigventielen;
- het repareren of vervangen van deur, deurkruk
- kleine reparaties aan behang, schilderwerk, vloerbedekking, meubilair ed.

BIJLAGE II - RISICOANALYSE