

Prestatieplan Welzijn Lisse - Hillegom 2017

Mei 2016

Welzijn Lisse - Hillegom

Inleiding

Dit is het prestatieplan van Welzijn Lisse - Hillegom. Het is het eerste prestatieplan van de gefuseerde organisaties Welzijn Lisse en Welzijn Hillegom voor beide gemeenten. Op hoofdlijnen is het prestatieplan voor beide gemeenten hetzelfde. Er is vooral inzet voor ondersteuning van kwetsbare inwoners met als doel hen zoveel mogelijk zelfredzaam te laten zijn. Dat doen we met behulp van mantelzorg en inzet van veel vrijwilligers. Wij faciliteren vrijwillige inzet en mantelzorg door diverse activiteiten, steeds meer buurtgericht. We doen het ook in goede afstemming en samenwerking met professionals en hun organisaties. Wij zijn daarin uitdrukkelijk een verbindende factor.

Tussen de gemeenten zijn er verschillen. In Lisse is er meer inzet op het Lokaal gemeentelijk loket en coördinatie van de onderlinge samenwerking met zorginstellingen. In Hillegom is er extra inzet op de organisatie van het ontmoetingscentrum 't Pluspunt en op het verbindend buurtopbouwwerk. Met deze verschillen komen we tegemoet aan de onderscheidenheid van de beide gemeenten en ook de gemeentelijke vraag.

Een aantal prestaties zal gezamenlijk voor beide gemeenten worden aangepakt en gerealiseerd. Het betreft o.a. de algemene informatievoorziening en activiteiten voor mantelzorgers. De gezamenlijkheid levert een efficiencyvoordeel op. In 2017 zal de integratie verder voortgezet worden, zodat dit voordeel voor steeds meer diensten gerealiseerd kan worden.

WMO, visie van de gemeente, behoefte van de burger

Het welzijnswerk vindt plaats in het kader van het gemeentelijk WMO-beleid. Het huidige gemeentelijke beleidsplan loopt tot eind 2016. In de loop van dit jaar zal een nieuw plan worden gemaakt. De verwachting is dat in belangrijke mate het huidige beleid wordt gecontinueerd. Het welzijnsaanbod blijft gericht op: versterken van de zelfredzaamheid, bevorderen van zelfregie, verschuiving van individuele naar collectieve voorzieningen. Daarmee geeft het een antwoord op de vragen van de burger: hoe kan ik ondersteund worden bij zorgtaken, of als ik het tijdelijk niet alleen red. Welzijn Nieuwe Stijl moet ertoe leiden dat de vraag naar dure individuele voorzieningen kan worden uitgesteld of zelfs voorkomen. Door tijdig efficiënte ondersteuning te bieden. In de vorm van vrijwillige inzet of collectieve voorzieningen. Ook zullen er verschuivingen zijn, waarvan de belangrijkste is de versterkte inzet op het buurtgericht verbinden van mensen en organisaties.

Missie Welzijn Lisse - Hillegom

We zijn een laagdrempelige, professionele brede welzijnsorganisatie voor burgers, met een groot lokaal en regionaal draagvlak. Vanuit onze maatschappelijke positie zetten we actief in op sociale preventie en participatie. Onze ondersteuning is onafhankelijk, toegankelijk, snel en op maat. We stimuleren burgerschap en vrijwilligerswerk. De wijk, de buurt, het dorp is daarbij het vertrekpunt. De sociale verbanden van mensen zijn vindplaatsen. De plekken waar mensen elkaar kunnen ontmoeten worden zo goed mogelijk benut. Sociaal culturele activiteiten zijn zo veel mogelijk van de burger. Wij zijn facilitator en verbinder. Wij zijn generalist en werken samen met professionals als huisartsen, MEE, GGZ, Ouderenzorg, de Gehandicaptensector en de mantelzorg.

We hebben als missie om bewoners te ondersteunen die door hun persoonlijke situatie tijdelijk niet in staat zijn voor zichzelf te zorgen of aan het maatschappelijk verkeer deel te nemen. Ons doel is dat zij door de verleende ondersteuning op eigen kracht verder kunnen. We richten ons op mensen die tussen wal en schip raken omdat ze niet 'in een hokje' passen van het bestaande aanbod. We noemen dit sociale EHBO. Maar we richten ons ook op de mantelzorger die met hulp van een vrijwilliger en andere ondersteuning de zorg langer vol kan houden. We zetten ons aan de ene kant in voor het versterken van de eigen veerkracht van kwetsbare burgers in de dorpen. We maken hierbij gebruik van de eigen kracht van de cliënt en hun omgeving. En aan de andere kant stimuleren we weerbare burgers om te participeren, elkaar te ontmoeten en om te zien naar een ander. Ons aanbod is erop gericht om problemen te voorkomen en waar nodig lichte hulp en ondersteuning te bieden. We helpen bij het oplossen van individuele en collectieve vragen en problemen en stemmen af met zorg en hulpverlening. Wij dragen bij aan een integrale aanpak en werken daartoe samen met professionele en vrijwilligersorganisaties.

We zorgen ook voor de match tussen vraag van de cliënt en het aanbod van vrijwilligers. De diensten en activiteiten worden door vrijwilligers uitgevoerd. Wij ondersteunen en faciliteren vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties hierbij. Denk aan informatie, scholing, begeleiding. De vrijwilligersvacaturebank is hierbij een belangrijk instrument.

Sturen op resultaten

Het prestatieplan geeft invulling aan de afspraken die tussen de gemeente en de welzijnsorganisatie worden gemaakt. Met de prestatieafspraken sturen we op resultaten in plaats van op producten. Een volgende stap is sturing op maatschappelijke effecten. Alle prestaties in het Prestatieplan 2017 zijn gericht op het versterken van de zelfredzaamheid, bevorderen van zelfregie en versterken van het eigen netwerk. De prestaties zijn onderverdeeld naar zes kernfuncties: *algemene informatie en advies, cliëntondersteuning, mantelzorgondersteuning, faciliteren vrijwillige inzet, buurtgericht werken* en *welzijn in verandering*. Per prestatie wordt aangegeven wat de prestatienoemer is, het product dat geleverd wordt, welke resultaatindicatoren daarbij worden gehanteerd en wat de inzet in termen van uren zal zijn. De invulling van de resultaatindicatoren is gebaseerd op ervaringsgegevens en verwachtingen.

Mochten er in 2016 op basis van nieuwe inzichten, ontwikkelingen of ervaringen verschuivingen met betrekking tot doelgroepen, inzet of resultaten gewenst zijn, dan zullen partijen deze bijtijds met elkaar bespreken. In die zin is het prestatieplan geen doel op zich maar een instrument om tot goede afspraken te komen. Ontwikkelingen in het welzijnswerk volgen elkaar snel op de laatste jaren en het is daarom essentieel dat gemeenten en Welzijn Lisse - Hillegom in nauw overleg met elkaar blijven.

Wij monitoren de resultaten van de geleverde inspanningen. Met de gemeente wordt periodiek overleg gevoerd over de voortgang van de verschillende onderdelen van het prestatieplan, wat kan leiden tot bijstellingen en aanscherpingen. We maken een halfjaarrapportage en twee keer per jaar vindt er bestuurlijk overleg plaats met de gemeenten.

Welzijnsadviseurs

De ouderenadviseurs ontwikkelen zich steeds meer tot breed inzetbare welzijnsadviseurs. Generalisten die nauw samenwerken met specialisten. Zij zijn verbinders, sociale makelaars, coaches en begeleiders. Met de nodige kennis op het gebied van ouderen en kwetsbare mensen. Zij stemmen af met de mantelzorgconsulenten, vrijwilligersondersteuning en het buurtopbouwwerk. In plaats van op functie en doelgroep, worden de welzijnsadviseurs in 2017 op taken ingezet. Zo kan er efficiënter worden gewerkt binnen teams waarin de medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor de organisatie van de taken.

Subsidie, uren, kosten

De voor 2017 te verwachten subsidiebudgetten zijn het financiële uitgangspunt. De budgetten zijn, verdeeld naar prestaties, in een samenvattend overzicht weergegeven. Vervolgens zijn de prestaties uitgewerkt in het prestatieplan. Uitgegaan is van een budgetsubsidie van in totaal € 864.000,- voor 2017. Dit bedrag stemt overeen met de ingediende financiële begroting over 2017. Het aandeel hierin van de gemeente Lisse is € 406.200,- en van de gemeente Hillegom € 457.800,-.

Prestatieplan naar ureninzet en kosten Hillegom en Lisse

	Hillegom	Hillegom		Lisse	totaal
	+ Lisse		Kosten en baten		Kosten en baten

Kernfuncties	Directe uren	Directe uren	uren	directe kosten	directe baten	kosten totaal	Directe uren	uren	directe kosten	directe baten	kosten totaal	Kosten
1. Algemene informatie- en advies												
1.1 Informatievoorziening kwetsbare burgers	640	320	23.360			23.360	320	23.360	5.000		28.360	51.720
1.2 Welzijnsadvies	500	250	18.250			18.250	250	18.250			18.250	36.500
1.3 Welzijnsbezoek	240	120	8.760			8.760	120	8.760			8.760	17.520
1.4 Lokaal gemeentelijk loket	380	0					380	27.740			27.740	27.740
	1.760	690	50.370			50.370	1.070	78.110	5.000		83.110	133.480
2. Ondersteuning en EHBO kwetsbare bewoners												
2.1 Cliëntondersteuning	1.350	550	40.150			40.150	800	58.400			58.400	98.550
2.2 Sociaal Team Hillegom	150	150	10.950			10.950						10.950
2.3 Netwerkversterking	470	270	19.710			19.710	200	14.600			14.600	34.310
2.4 Welzijn op Recept	320	160	11.680			11.680	160	11.680			11.680	23.360
2.5 Opvolging meldpunt	200	0					200	14.600			14.600	14.600
2.6 Coördinatie adviesnetwerk	250	0					250	18.250	2.500		20.750	20.750
	2.740	1.130	82.490			82.490	1.610	117.530	2.500		120.030	202.520
3. Mantelzorgondersteuning												
3.1 Coördinatie en informatie	440	220	16.060			16.060	220	16.060			16.060	32.120
3.2 Individuele ondersteuning	320	100	7.300			7.300	220	16.060			16.060	23.360
3.3 Groepsgerichte Activiteiten	420	210	15.330	6.000		21.330	210	15.330	6.000		21.330	42.660
3.4 Lokaal loket en regionale netwerken	80	0					80	5.840			5.840	5.840
	1.260	530	38.690	6.000	0	44.690	730	53.290	6.000		59.290	103.980
4. Vrijwillige inzet eigen dienstverlening												
4.1 Ontmoetingscentrum 't Pluspunt	410	410	29.930	87.500	45.000	72.430						72.430
4.2 Servicediensten	405	255	18.615	12.000	19.000	11.615	150	10.950	25.000	27.000	8.950	20.565
4.3 Personenalarmering	345	95	6.935		1.400	5.535	250	18.250	6.500	17.500	7.250	12.785
4.4 Vrijwilligersdiensten	450	250	18.250		1.000	17.250	200	14.600			14.600	31.850

4.5 Ondersteuning en waardering vrijwilligers	120	70	5.110	4.000		9.110	50	3.650	4.000		7.650	16.760
	1.730	1.080	78.840	103.500	66.400	115.940	650	47.450	35.500	44.500	38.450	154.390

5. Buurtgericht werken												
5.1 Stimuleren vrijwilligerswerk en wederkerigheid	1.128	808	58.984			58.984	320	23.360	2.500		25.860	84.844
5.2 Samenwerking en binding tussen groepen	472	472	34.456	5.000		39.456						39.456
5.3 Verbinden formele en informele netwerken	300	100	7.300			7.300	200	14.600			14.600	21.900
5.4 Ondersteunen van vrijwilligersorganisaties	300	100	7.300	5.000		12.300	200	14.600	4.000		18.600	30.900
5.5 Deskundigheidsbevordering	200	100	7.300	5.000		12.300	100	7.300	5.000		12.300	24.600
	2.401	1.580	115.413	15.000	0	130.413	820	59.860	11.500		71.360	201.700
6. Versterking sociale preventie en participatie												
6.1 Vrijwillige koppeling in een buurtgerichte aanpak en doelgroepverbreding												
6.2 Integratie en herijking dienstverlening												
6.3 Regionale samenwerking Bollen5												
6.4 Beleid en innovatie												
	930	465	33.945			33.945	465	33.945			33.945	67.890
Totaal	10.820	5.475	399.675	124.500	66.400	457.775	5.345	390.185	60.500	44.500	406.185	863.960

uurtarief is € 73,-

Prestatie 1. Algemene informatie en advies

Kwetsbare inwoners van Hillegom en Lisse en hun informele netwerk weten Welzijn Lisse - Hillegom te vinden voor vragen, informatie en advies. Zowel de front- als backoffice van de organisatie zijn hierop ingericht. Kennis van de sociale kaart is up-to-date en er wordt samengewerkt met huisartsen en andere verwijzers. Daarnaast werken de welzijnsadviseurs vindplaatsgericht. Zij geven informatie en advies op plekken waar veel inwoners komen, zoals de bibliotheek. Hiertoe gaan wij samenwerkingsvormen aan. De welzijnsadviseurs zijn aanwezig tijdens netwerkbijeenkomsten zoals de 1^e lijnsbijeenkomsten, het regionale netwerk, maar ook bij voorzieningen als de Buurtkamers, het Alzheimercafé of Mantelzorgcafé. We nemen deel aan initiatieven zoals de Inspiratiemarkt en ontwikkelen zelf producten om meer kwetsbare mensen te bereiken.

Kernfuncties (wat willen we)	Doelen (wat willen we bereiken)	Producten (wat gaan we doen)	Inzet en resultaatindicatoren (hoe weten we of het doel is behaald)	
			Hillegom	Lisse

<p>1.1 Informatievoorziening kwetsbare burgers en hun netwerk Zodat deze gesterkt zijn in hun zelfvoorziening.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kwetsbare mensen en hun netwerk toerusten met goede informatie, vindplaatsgericht, ter stimulering van hun zelfredzaamheid - Dat de welzijnsorganisatie voor iedereen een vanzelfsprekende informatiepartner is. 	<ul style="list-style-type: none"> - Up-to-date houden van de website - Verzorgen en verstrekken van informatiemateriaal - Presentaties geven - Creëren van informatieplekken in het dorp - Deelnemen aan lokale en regionale netwerkbijskomsten - Deelnemen aan informatiemarkten 	<p style="text-align: center;">640 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - De website wordt goed bezocht (aantal hits) - Er zijn up-to-date folders en flyers beschikbaar - Tenminste zes presentaties/ themabijeenkomsten - Er zijn op zes locaties informatieplekken ingericht - We dragen bij aan drie lokale of regionale WMO-initiatieven.
<p>1.2 Welzijnsadvies Mensen persoonlijk advies geven over hun eigen situatie of die van een naaste</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bewoners zodanig adviseren dat zwaardere ondersteuning of verergerde problematiek kan worden voorkomen. - Signalen komen via vrijwilligers terecht bij de welzijnsadviseurs. 	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonische bereikbaarheid in de ochtenden. - Er worden vindplaatsgericht werkplekken ingericht voor spreekuren, ook voor sleutelfiguren - Sleutelfiguren worden geworven en toegerust om bewoners van advies te voorzien 	<p>500 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2.600 geregistreerde vragen per dorp - 5 sleutelfiguren zijn vindplaatsgericht beschikbaar per dorp - 3 gezamenlijke bijeenkomsten voor sleutelfiguren inclusief een Jaarlijkse evaluatie van ervaringen van sleutelfiguren
<p>1.3 Welzijnsbezoek Door vrijwilligers bij senioren, chronisch zieken en mensen met een handicap en risico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Versterken vitaliteit, sociale activering en het uitstellen van gebruik van maatwerkvoorzieningen - Signaleren van behoefte 	<ul style="list-style-type: none"> - Vrijwilligers bezoeken inwoners van 75 en 80-jarigen, chronisch zieken en mensen met een beperking met behulp van een gesprekslijst - Vrijwilligers werven 	<p>240 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 600 aangeschreven personen - waarvan 50% bezocht - 16 vrijwillige huisbezoekers die twee keer met de

groepen zoals mensen die hun partner hebben verloren en nieuwe inwoners.	aan ondersteuning bij kwetsbare inwoners. - Ouderen zijn voorzien van informatie en advies over toekomstbestendig wonen, veiligheid in en om het huis, vrijwilligerswerk, dagbesteding en zingeving. - Ouderen en mensen met een beperking zijn op de hoogte van de algemene voorzieningen	- Algehele coördinatie en organisatie van de huisbezoeken - Gespreksformulieren invullen en signalen doorzetten naar de welzijnsadviseur - Eventueel vervolgesprek met een van de welzijnsadviseurs.	welzijnsadviseur bijeenkomen met aandacht voor de bredere doelgroep - 30 ouderen doorverwezen naar en gesproken door welzijnsadviseur - 10 nabestaanden bezocht door de welzijnsadviseur
1.4 Lokaal gemeentelijk loket Participatie in het lokaal loket (front- en backoffice)	Samenwerken aan de verbetering van een integraal aanbod voor mensen met een beperking, verbinding en afstemming tussen formele en informele zorg.	- Adviespreekuren twee ochtenden per week - Registratie en afhandeling van vragen - Het voeren van oriëntatiegesprekken - Overleg en afstemming - Bijhouden van kennis	380 uur - 90 dagdelen spreekuren - 30 extra oriëntatiegesprekken - Goede registratie
Totaal prestatie 1			690 uur 1070 uur

Prestatie 2. Ondersteuning en EHBO kwetsbare burgers

De inzet van de cliëntondersteuning richt zich op versterken van eigen kracht, zelfregie en bevorderen zelfredzaamheid. De dienstverlening van de welzijnsadviseurs is gericht op kwetsbare bewoners van Hillegom en Lisse, waaronder ouderen. Het gaat om mensen met een klein, ontoereikend netwerk. De ondersteuning is op maat en tijdelijk en gekoppeld aan vrijwillige inzet, buurtnetwerken en servicediensten. Verbinden van formele en informele zorg vindt onder andere plaats in het Sociaal Team Hillegom en het Adviesnetwerk Lisse. Vanuit de cliëntvraag vindt afstemming plaats met hulpverleners, lokale sleutelfiguren, mantelzorgondersteuning, buurtopbouwwerk en de projectcoördinatoren. Welzijn op Recept is een vorm van

samenwerking met de huisartsen waarbij kwetsbare bewoners met terugkerende vragen bij de huisartsen, ondersteund worden met welzijnsarrangementen.				
Kernfuncties (wat willen we)	Doelen (wat willen we bereiken)	Producten (wat gaan we doen)	Inzet en resultaatindicatoren (hoe weten we of het doel is behaald)	
			Hillegom	Lisse
2.1 Cliëntondersteuning gericht op versterken eigen kracht en netwerk van kwetsbare burgers.	Ondersteuning van cliënten met een ontoreikend netwerk om deel te nemen aan het	<ul style="list-style-type: none"> - Intakegesprek op kantoor of via huisbezoek. - Ondersteunende gesprekken - Overleg met en doorverwijzen naar 	550 uur - 275 cliënten - 500 gesprekken	800 uur - 400 cliënten, waarvan 50% met complexe problematiek

	maatschappelijk leven, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en behoud van zelfstandigheid. Verwijzing via huisartsen, het cliëntensysteem, welzijn op recept.	hulpverleners indien nodig. - Samen met cliënt bespreken en organiseren van de benodigde voorzieningen. - Afronding ondersteuningsvraag door het vastleggen van afspraken. - Verlenen van nazorg indien nodig. Emotionele ondersteuning mantelzorgers vindt integraal en lokaal plaats in samenspraak met welzijnsadviseur.	<ul style="list-style-type: none"> - 150 huisbezoeken - evaluatie met cliënt tijdens en na afronding van de ondersteuning. Tenminste 80% van de cliënten met wie een gesprek is gevoerd is tevreden over het ondersteuningstraject.	<ul style="list-style-type: none"> - 800 gesprekken - 250 huisbezoeken - evaluatie met cliënt tijdens en na afronding van de ondersteuning. Tenminste 80% van de cliënten met wie een gesprek is gevoerd is tevreden over het ondersteuningstraject.
--	--	---	---	---

<p>2.2 Sociaal Team Hillegom</p>	<p>Het eigen netwerk van inwoners, jong en oud, en de basisinfrastructuur van voorzieningen, de 0^e lijn, versterken door onder andere de inzet van een Sociaal Team. Eén-gezin-één-plan-één hulpverlener.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Integrale vraaganalyse op alle leef- en resultaatgebieden, die aansluit op gebruik eigen kracht en sociaal netwerk, preventief aanbod, en 1 gezin – 1 plan. - Bieden van kortdurende hulp en ondersteuning aan de inwoner. - Casuïstiekbesprekingen vanuit meldingen ouderenmishandeling en ontspoorde zorg - Consultfunctie voor partijen uit de algemene en vrij toegankelijke voorzieningen. - Doorgeleiden naar maatwerkvoorziening. - Leggen en onderhouden van relaties met partijen buiten het team. - Borging van nazorg na afloop van een geboden maatwerkvoorziening. - Coördinatie van de zorg- en dienstverlening. - Kennis delen. 	<p>150 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eén keer per 2 weken overleg met het STH met het streven om als team 40 ‘casussen’ per jaar op te pakken - Een welzijnsbijdrage leveren aan 40 inwoners die vanuit de geboden integrale hulp en ondersteuning de regie over hun leven (weer) op kunnen pakken binnen hun (professionele) netwerk. 	
<p>2.3 Netwerkversterking Netwerkcoaching</p>	<p>Voorkomen van overbelasting bij mantelzorgers. Doorbreken sociaal isolement van kwetsbare inwoners door versterking netwerk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Scholing professionals: Train de trainer - Werven, trainen en begeleiden van vrijwillige netwerkcoaches - Koppelen van een cliënt aan een netwerkcoach - Cliënten begeleiden bij het inzetten en/of opbouwen van het eigen netwerk 	<p>270 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 steunnetwerken gerealiseerd en in kaart gebracht - Vijf netwerkcoaches zijn geworven en toegerust om 	<p>200 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 15 steunnetwerken gerealiseerd en in kaart gebracht - Twee netwerkcoaches zijn geworven en toegerust om zeer

	Voorkomen onnodig gebruik van zorg.	<ul style="list-style-type: none"> - Overleg met formele en informele zorg om de inwoner zo goed mogelijk te begeleiden bij de inzet van het eigen netwerk. - Inwoner helpen bij het in kaart brengen van het steunnetwerk. 	<p>zeer zwakke steunnetwerken op te bouwen - 10 cliënten worden bijgestaan door een netwerkcoach om hun steunnetwerk op te bouwen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratie van resultaat 	<p>zwakke steunnetwerken op te bouwen</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 cliënten worden bijgestaan door een netwerkcoach om hun steunnetwerk op te bouwen. - Registratie van resultaat
2.4 Welzijn op Recept Samenwerking met huisartsen t.b.v. ondersteuning bewoners met voornamelijk psychosociale problemen	Door een multidisciplinaire aanpak en welzijnsarrangementen het welzijn van bewoners met voornamelijk psychosociale problemen bevorderen.	<ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking met zorgverleners om zorg en welzijn te verbinden - Welzijnsarrangementen ontwikkelen samen met vrijwilligersorganisaties en afstemmen op cliëntvraag - Begeleiden van cliënten tijdens de uitvoering van het welzijnsarrangement. - Werven, trainen en begeleiding van vrijwilligers 	<p>320 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Goede samenwerking met huisartsen in Hillegom en Lisse - 20 cliënten nemen actiever deel in maatschappij - Evaluatie met huisartsen en effectmeting - 10 vrijwilligers toegerust 	
2.5 Opvolging meldpunt Begeleiden van cliënten met een sociale indicatie, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid	Voorkomen van sociaal isolement, uitzichtloze (financiële) problemen of overlast.	<ul style="list-style-type: none"> - Er op af en contact maken - Overleg hulpverleners - Doorgeleiding naar (vrijwilligers) instanties. - Vinger aan de pols contacten 		<p>200 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 cliënten begeleid - Registraties goed bijgehouden
2.6 Coördinatie Adviesnetwerk (inclusief meldpunt) Verbinding maken tussen formele en informele inzet	<ul style="list-style-type: none"> - Versterken samenwerking en een generalistische aanpak - - Coördinatie taken van het Adviesnetwerk, het 	<ul style="list-style-type: none"> - Actievere rol voor MEE - Zes operationele overleggen - Drie vrijwilligers overleggen - Twee management overleggen - Registratie en verwerking meldingen 		<p>250 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal meldingen/ ingebrachte casussen is 50 - Registratie afgeronde acties

	Lokaal Loket en het zorgnetwerk verbinden			- Tevredenheid partners > 80%
Totaal prestatie 2			1130 uur	1610 uur

Prestatie 3. Mantelzorgondersteuning

Door het creëren van goede randvoorwaarden voor mantelzorgers willen we mensen stimuleren om hulp en zorg aan hun naaste te (blijven) geven. Doelstelling voor de komende jaren is mantelzorgers nog beter te bereiken, de ondersteuning te versterken en de samenwerking tussen diverse partijen verder te verbeteren. De basisfuncties zijn: informatie, advies, emotionele steun, educatie, praktische hulp, werving & matching, netwerkvorming en belangenbehartiging. Aandachtspunten zijn het bereiken van jonge mantelzorgers, lotgenotencontact en respijtzorg. De inzet is er op gericht de eigen kracht en het netwerk van de mantelzorger te versterken. Mantelzorgers worden bereikt via de welzijnsadviseurs, verwijzers, sociaal team en spreekuren. Ten behoeve van lotgenotencontact en waardering worden activiteiten georganiseerd als het mantelzorgcafé en de mantelzorgdag. Specifiek aandachtspunt is respijtzorg. Naast een respijtdag, krijgt respijtzorg vorm via de werving van vrijwillige maatjes die de mantelzorger tijdelijk kunnen ontlasten.

Kernfuncties (wat willen we)	Doelen (wat willen we bereiken)	Producten (wat gaan we doen)	Inzet en resultaatindicatoren (hoe weten we of het doel is behaald)	
			Hillegom	Lisse

<p>3.1 Coördinatie en informatie Om bekendheid van het ondersteuningsaanbod te vergroten en mantelzorgers goed te informeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mantelzorgers en doorverwijzers zijn geïnformeerd en bekend met het aanbod - Mantelzorgondersteuners werken regionaal samen aan informatievoorziening en ondersteuningsaanbod. - Netwerkpartners zijn op de hoogte van de dienstverlening van de mantelzorgconsulent en verwijzen cliënten door. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informeren van mantelzorgers via- nieuwsbrieven, sociale media, persberichten - Outreachend en vindplaats gericht werken via gesprekken in de wijk en via sleutelfiguren - Afstemmen met netwerkpartners rondom diensten en ondersteuningsaanbod - Informeren van doorverwijzers zoals huisartsen - Benaderen en informeren van diverse netwerkpartners via voorlichting en presentaties - Deelname aan regionale netwerkbijeenkomsten 	<p>440 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 450 mantelzorgers zijn geregistreerd - 4x per jaar ontvangen geregistreeerde mantelzorgers een nieuwsbrief - Tenminste vier vindplaatsen worden regelmatig benut om mantelzorgers te bereiken - 20 netwerkpartners worden actief geïnformeerd - Er zijn tenminste drie presentaties gegeven aan netwerkpartners - Registratie doorverwijzingen vanuit netwerkpartners - Er is regionaal tenminste één samenwerkingsactiviteit opgepakt 	
<p>3.2 Individuele ondersteuning Opdat mantelzorgers de zorg langer en beter volhouden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - De eigen kracht en het netwerk van de mantelzorg is versterkt waardoor zij de zorg voor naasten kunnen volhouden. - Duidelijkheid omtrent afhandeling van 	<ul style="list-style-type: none"> - Gesprek op kantoor of via huisbezoek. - Ondersteunende gesprekken (bieden luisterend oor) - Overleg met en doorverwijzen naar hulpverleners indien nodig. - Samen met mantelzorg bespreken en organiseren van de benodigde voorzieningen en 	<p>120 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratie aantal mantelzorgers. - Registratie van vragen en acties. - Registratie van het effect van inzet netwerkcoaches. 	<p>220 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registratie aantal mantelzorgers. - Registratie van vragen en acties. - Registratie van het effect van inzet netwerkcoaches.
	<p>calamiteiten. - Versterking weerbaarheid en veerkracht</p>	<p>vervangende/ondersteunende hulp. - Regievoering wordt integraal afgestemd naar aanleiding van de bovenliggende vraag en is helder voor de cliënt - Verlenen van nazorg indien nodig. - Inzet netwerkcoach</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registratie gerealiseerde steunnetwerken. - Aantal respijtmaatjes is 5. - Registratie van het aantal respijtmatches. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registratie gerealiseerde steunnetwerken. - Aantal respijtmaatjes is 8. - Registratie van het aantal respijtmatches.

		- inwerken en inzetten van respijtmaatjes		
3.3 Groepsgerichte activiteiten en training om mantelzorgers te ondersteunen bij en waarderen voor de zorg die zij verrichten.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantelzorgers voelen zich gewaardeerd, ondersteund en versterkt tijdens bijeenkomsten, activiteiten en trainingen. - Versterking weerbaarheid en veerkracht o.a. via cursusaanbod 'Grenzen leren stellen'. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiseren van mantelzorgcafé's - Organiseren van waarderingsactiviteiten voor mantelzorgers en hun gezin - Organiseren van trainingen samen met netwerkpartners - Bevorderen lotgenotencontact door lotgenotengroepen op te zetten samen met netwerkpartners. - Inspelen op nieuwe trends zoals 'dementievriendelijke gemeente' of integratie vluchtelingen 	400 uur	<ul style="list-style-type: none"> - Vier mantelzorgcafé's die afwisselend in Hillegom en Lisse plaatsvinden - 15 - 20 mantelzorgers nemen deel aan de mantelzorgcafé's - Dag van de Mantelzorg met 80 deelnemers - Respijtdag met 80 deelnemers - Tenminste twee trainingen gegeven aan mantelzorgers - Tenminste twee lotgenotengroepen opgezet en mede ondersteund - Bijgedragen aan tenminste 1 nieuwe activiteit n.a.v. actualiteit - Evaluatie van de activiteiten waarbij minimaal 80% van de deelnemers tevreden is
3.4 Lokaal Loket en regionale netwerken Om mantelzorgers te ondersteunen en te helpen met specifieke informatie en advies	<ul style="list-style-type: none"> - Participatie binnen het team Lokaal Loket, zodat de expertise van de mantelzorgconsulent benut wordt. - Afstemmen, samenwerken en participeren in overleggen 	<ul style="list-style-type: none"> - Maandelijkse deelname aan teamoverleg Lokaal Loket met gelegenheid tot afstemming over casuïstiek en regiehouder. - Op afroep WMO-oriëntatiegesprekken - Relaties met (regionale) netwerkpartners onderhouden, zoals Adviesnetwerk, deelname Regionaal platform mantelzorg 		80 uur <ul style="list-style-type: none"> - Registratie vragen en oriëntatiegesprekken - > 20 doorverwijzingen vanuit netwerkpartners - Deelname aan tenminste 4 netwerkoverleggen

<p>4.1 't Pluspunt als ontmoetingscentrum van Hillegom voor een brede doelgroep</p>	<p>- Sociale activering van kwetsbare bewoners van Hillegom en stimuleren buurtinitiatieven. - Organisatie van 't Pluspunt in sterkere mate door vrijwilligers en op basis van verhuur</p>	<p>- Coördinatie van 't Pluspunt en de vrijwilligers - Organisatie van het Dagprogramma senioren, Repair Café, en computerworkshops. - 't Pluspunt is geopend ma-vrij - Beheer door vrijwilligers - Werven van een vrijwillige coördinator voor programmering - Faciliteren van nieuwe activiteiten door en voor bewoners, in belangrijke mate gekoppeld aan signalen vanuit cliëntvragen en het buurtopbouwwerk. - Realisatie verhuur</p>	<p>200 uur welzijnswerk 80 uur administratie 300 uur schoonmaak</p> <p>- 't Pluspunt heeft jaarlijks circa 12.000 bezoekers - Het Dagprogramma senioren heeft wekelijks circa 16 deelnemers - Het Repair café heeft maandelijks circa 15 bezoekers - De computerworkshops hebben wekelijks circa 20 deelnemers - Er zijn wekelijks 10 vrijwilligers actief - Er is een breed aanbod van activiteiten - Er zijn twee vrijwillige coördinatoren geworven - Er zijn tenminste twee nieuwe initiatieven ondersteund en ontwikkeld. - Verhuurinkomsten > € 8.000</p>	
--	--	---	---	--

4.2 Servicediensten	<ul style="list-style-type: none"> - Het leveren van diensten aan kwetsbare inwoners: Thuisadministratie, maaltijdservice, Klussendienst, vervoer, fietsmaatje, belastingsservice met als doel bevorderen zelfredzaamheid. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intake cliënten - Verlenen diensten - Werven en begeleiden vrijwilligers - Matchen cliënten en vrijwilligers - PR en communicatie - Organisatie belastingdagen - Overdracht coördinatie aan vrijwillige coördinatoren - Innen eigen bijdrages, financiële afwikkeling 	<p>180 uur welzijnswerk 100 uur administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 cliënten Thuisadministratie - 250 leden Klussendienst - 400 uitgevoerde klussen - 2400 x gebruik bus - Twee belastingdagen - 40 deelnemers belastingsservice - 20 vrijwilligers 	<p>150 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 300 matches - 2000 maaltijden - 80 leden - 2 vrijwilligersbijeenkomsten - 50 vrijwilligers
4.3 Personenalarmering	<ul style="list-style-type: none"> - Ouderen of mensen met een beperking kunnen gebruikmaken van een alarmsysteem waardoor zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen - Belangrijk preventief middel, waarmee extra contact wordt verkregen met het cliëntensysteem. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intake cliënten - Coördinatie alarmering bij plaatsing, inname en storingsen - Installatie door vrijwilliger - Financiële afwikkeling - Inname bij beëindiging - Afstemming met M-Alert - Samenwerking met formele zorg 	<p>80 uur welzijnswerk 20 uur administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn jaarlijks circa 30 aan- en afsluitingen. - Drie vrijwilligers 	<p>250</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn jaarlijks circa 40 aan- en afsluitingen. - 180 cliënten - Vier vrijwilligers - Netto opbrengst ter dekking van de personeelsinzet is € 11.000

<p>5.1 Stimuleren vrijwilligerswerk en wederkerigheid tussen bewoners.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promotie van het vrijwilligerswerk - Meewerken aan ontwikkeling van een samenwerkend (buurtgericht) geheel van voorzieningen en vrijwillige inzet daarvoor. - Ontdekken welke vaardigheden en talenten inwoners hebben en deze koppelen aan buurt- en hulpvragen. - Werving vrijwilligers - Hulpbronnen en vragen zijn gematcht. - Iedereen doet mee in de wijk naar vermogen en niemand wordt buiten gesloten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promotie van vrijwilligerswerk via sociale media, website, vacaturebank en brochures; - Aansluiten bij evenementen als NL doet, Beursvloer, Inspiratiemarkt, winterprogramma, bibliotheek, ect. - Werving en bemiddeling van (zorg)vrijwilligers via o.a. vrijwilligersorganisaties - In kaart brengen bij bewoners van talenten, vaardigheden, wensen, behoeften en vragen. - Matchen talenten met wensen, behoeften en vragen, ook via www.hillegomvoorelkaar.nl en mijnbuurtje.nl. - In overleg bepalen van prioriteitswijken - Er wordt vindplaats gericht gewerkt en informatie aangeboden. - Werven van sleutelfiguren 	<p>740 uur welzijnswerk 90 uur administratie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een actieve Facebookpagina met tenminste 50 deelnemers - Jaarlijks worden 20 nieuwe (buurt)vrijwilligers geregistreerd - Jaarlijks worden 20 mensen aan een buurtinitiatief, 20 mensen aan een groepsactiviteit en 10 mensen aan een individueel contact gekoppeld - Van 100 buurtbewoners zijn talenten en vaardigheden in kaart gebracht - Registratie hits en matches www.hillegomvoorelkaar.nl - Advies en informatie wordt op tenminste twee plekken in Hillegom actief aangeboden. - Er is een bewonersaanspreekpunt in de wijk (sleutelfiguren) 	<p>320 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een actieve Facebookpagina met tenminste 50 deelnemers - Jaarlijks worden 20 nieuwe (buurt)vrijwilligers geregistreerd - Advies en informatie wordt op tenminste twee plekken in Lisse actief aangeboden. - Er is een bewonersaanspreekpunt in de wijk (sleutelfiguren) - Implementatie www.mijnbuurtje.nl of een alternatief daarvoor
<p>5.2 Samenwerking en binding tussen groepen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Stimuleren ontmoeting tussen groepen met als 	<ul style="list-style-type: none"> - Coördinatie Buurtkamers Jeugdland en Pluspunt 	<p>450 uur welzijnswerk 30 uur administratie</p>	

	<p>doel binding en wederkerigheid te creëren.</p> <p>- Versterken onderlinge verbanden en informele netwerken</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coördinatie Open Eettafel Bollenstroom - Meewerken aan verbreding van de vrouwengroep van Vluchtelingenwerk - Opzetten van of aansluiten bij informele netwerken - Ondersteunen informele netwerken - Ondersteunen van buurt- en bewonersinitiatieven - Stimuleren participatie landelijke burendag en straatspeeldag, - Inzet buurtbudget ter ondersteuning van buurtinitiatieven - Vormgeven aan de inclusieve wijk - Organisatie bewonersavonden - Ondersteunen projecten voor de integratie van kwetsbare burgers in wijken, waaronder vluchtelingen - Activiteiten met inzet van sleutelfiguren/ buurtverbinders 	<ul style="list-style-type: none"> - De Buurtkamers hebben per week gemiddeld 10-15 bezoekers en er zijn twee nieuwe initiatieven ontwikkeld - Tenminste 1/3 van de deelnemers van de Open Eettafel zijn buurtbewoners - De vrouwengroep van Vluchtelingenwerk is verbreed met 5 Hillegomse vrouwen en gekoppeld aan 1 van de welzijnsactiviteiten - Opzetten en ondersteunen van twee informele netwerken - Twee bewonersinitiatieven zijn opgespoord, op gang geholpen en ondersteund - Er zijn twee bewonersavonden georganiseerd - Bewonersinitiatieven zijn ondersteund door het buurtbudget - Er zijn tenminste twee buurtprojecten ondersteund waaronder 1 project gericht op de integratie van vluchtelingen. 	
--	---	--	--	--

5.3 Verbinden formele en informele netwerken , vooral ten behoeve van kwetsbare groepen	<ul style="list-style-type: none"> - Signaleren van leemtes en kansen en aanjagen van algemene voorzieningen aansluitend op de behoefte van bewoners. - Goed overleg met vrijwilligersorganisaties en buurtregisseur - stimuleren, 	<ul style="list-style-type: none"> - Afstemmen en samenwerken met netwerkpartners en vrijwilligersorganisaties - Afstemmen formele en informele zorg via een jaarlijkse bijeenkomst en het Adviesnetwerk Lisse - Hieruit signalen oppakken, verbindingen leggen met bestaande en waar nodig nieuwe algemene voorzieningen ontwikkelen. 	<p>100 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn tenminste twee bijeenkomsten met vrijwilligersorganisaties - Er is een jaarlijkse bijeenkomst netwerkpartners en vrijwilligersorganisaties - Borging van afspraken voortkomend uit afstemming 	<p>200 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Drie bijeenkomsten met de vrijwilligersorganisaties van het Adviesnetwerk Lisse - Drie succesvolle voorbeelden van effect informele inzet - Evaluatie met buurtregisseur - Borging van afspraken voortkomend uit afstemming
	<p>ondersteunen en borgen van vrijwillige inzet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kennis delen 	<p>formele en informele zorg.</p>	<p>formele en informele zorg.</p>
5.4 Ondersteunen van vrijwilligersorganisaties	<p>Het versterken en ondersteunen van vrijwilligersorganisaties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informatiebrieven - website - benaderen nieuwe vrijwilligersorganisaties - adviseren - registratie vragen - vraaggerichte organisatie van informatieavonden - deelname aan regio-overleggen - organisatie van een algemene waarderingsactiviteit voor vrijwilligers 	<p>100 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op de website staat actuele informatie voor de organisaties - Nieuwe vrijwilligersorganisaties zijn benaderd en geregistreerd. - 1 georganiseerde algemene waarderingsactiviteit met circa 100 deelnemers. 	<p>200 uur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 125 vrijwilligersorganisaties informatie gegeven via mail - Op de website staat actuele informatie voor de organisaties - 20 vrijwilligersorganisaties zijn van advies voorzien - 1 georganiseerde algemene waarderingsactiviteit met circa 80

				deelnemers.
5.5 Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers	<ul style="list-style-type: none"> - Organisatie van cursussen en kennisuitwisseling voor vrijwilligers. - Professioneler maken van vrijwilligers in hun integrale begeleidingsrol, bijv. tav het 'niet-pluis-gevoel'. 	<ul style="list-style-type: none"> - Scholen en toerusten van vrijwilligers - Organisatie van cursussen, trainingen en bijeenkomsten, vraaggericht - 1x training vrijwillige buurtverbinders - 2 scholingsbijeenkomsten - 2 nader te bepalen cursussen 	200 uur <ul style="list-style-type: none"> - Aanbod 5 cursussen/ trainingen - 60 deelnemers - Tevredenheid deelnemers ruim voldoende 	
Totaal prestatie 5			1590 uur	870 uur

Prestatie 6. Welzijn in verandering

Onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen verandert het welzijnswerk continu. Toenemende vergrijzing, meer zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid, netwerken en integratie, ook van vluchtelingen, in een meer wijkgerichte aanpak zijn belangrijke trends. Als gevolg hiervan verandert ook de gemeentelijke vraag. Deze zal in 2016 opnieuw worden vormgegeven in een gemeentelijke WMO-nota voor de periode vanaf 2017. Verandering speelt extra sterk, omdat de dienstverlening in beide gemeentes sterker geïntegreerd zal worden. In het bijzonder zal dit gelden voor de Servicediensten en de personenalarmering. Daarnaast zal 't Pluspunt in sterkere mate zelfvoorzienend moeten worden. Ook in breder verband (Bollen 3 en Bollen 5) zal samenwerking en vernieuwing worden aangepakt.

Kernfuncties (wat willen we)	Doelen (wat willen we bereiken)	Producten (wat gaan we doen)	Inzet en resultaatindicatoren (hoe weten we of het doel is behaald)	
			Hillegom	Lisse
6.1 Vrijwillige koppeling in een buurtgerichte aanpak en doelgroepverbreding	<ul style="list-style-type: none"> - Benutten sociale kracht van buurten - Integratie in buurten versterken met extra aandacht voor vluchtelingen 	<ul style="list-style-type: none"> - Verbinden vragen met de buurt - Vormen van ondersteuning ontwikkelen en hierop aanpassen - Een projectaanpak vluchtelingen starten samen met Welzijn Teylingen 	<ul style="list-style-type: none"> - Per dorp twee buurtgerichte projecten opgepakt en mede vorm gegeven - Een gezamenlijk project opgepakt en mede vorm gegeven voor vluchtelingen 	
6.2 Integratie en herijking dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> - Eenzelfde dienstverlening voor de beide gemeenten - Betere exploitatie 't Pluspunt 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse van de huidige dienstverlening - Bekijken of continuïteit gewenst is - Bekijken of het aanbod voor inwoners van beide gemeenten meer hetzelfde kan zijn - Maken van plannen van aanpak - Starten implementatie verandering, tenminste voor alarmering en 't Pluspunt 	<ul style="list-style-type: none"> - Beleidsplan dienstverlening gereed - Plan van aanpak Alarmering gereed - Aantoonbaar resultaat van implementatie veranderingen 't Pluspunt op doelgroep, aantal bezoekers en bekendheid 	
6.3 Regionale samenwerking Bollen5	Samenwerking op deelterreinen met Teylingen, Noordwijk, Noordwijkerhout en Katwijk	<ul style="list-style-type: none"> - Bundelen deskundigheidsbevordering vrijwilligers - Gezamenlijke aanpak ontsluiten informatie cliënten en aanpak respijtzorg - Kennis delen en waar mogelijk in teams samenwerken - Participeren in nieuwe WMO-initiatieven 	<ul style="list-style-type: none"> - Tenminste twee gezamenlijke trainingen uitgevoerd - Resultaat en effect gezamenlijke aanpak respijtzorg en informatievoorziening - Participatie in tenminste 1 regionaal WMO-initiatief 	

6.4 Beleid en innovatie	Inspelen op signalen uit de samenleving door flexibele inzet, maatwerk en innovatie.	- Nieuwe producten ontwikkelen gekoppeld aan de WMO-uitgangspunten - Fondsenwerving ten behoeve van nieuwe initiatieven	<ul style="list-style-type: none"> - Er is een Plan van Aanpak vrijwillige inzet - Er is een Plan van aanpak fondsenwerving - Er zijn tenminste twee nieuwe initiatieven opgepakt en fondsen aangevraagd.
Totaal prestatie 6			930 uur