

### Bijlage 3

#### Taakomschrijving en randvoorwaarden voor de uitvoering van de opdracht

Taakomschrijving	<p>Opdrachtnemer fungeert als 1<sup>e</sup> lijnvoorziening voor inwoners (hierna nader te noemen: inclusief mantelzorgers) op het gebied van het sociale domein door:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Het verrichten van een quickscan intake, vraagverheldering (wat is de vraag achter de vraag) ombuigen vraagstelling, doorvragen op alle leefgebieden.</li><li>- Direct hoogwaardige informatie en advies geven over het aanbod in het voorliggend veld, zodat inwoner snel en adequaat geïnformeerd wordt en daardoor zelfredzaam wordt. Betreft hierbij en ondersteunt leefomgeving,</li><li>- Registreren intake/doorverwijzing/warme overdracht inclusief hulpvraag en bewaken opvolging.</li><li>- Kwantitatief registreren binnenkomende hulpvragen inclusief niet geregistreerde hulpvragen.</li><li>- Inwoners direct van de juiste informatie voorzien en/of (rechtstreeks) doorverwijzen bij voorkeur nog binnen 2 tot 5 werkdagen. Inplannen afspraak middels centraal agenda systeem bij algemeen maatschappelijk werker, cliëntondersteuner, sociaal raadslid. Waar nodig direct overige ketenpartners contacteren</li><li>- Waar niet direct een antwoord op een hulpvraag gegeven kan worden, wordt de hulpvraag eerst nader onderzocht, waarna de juiste contactpersoon/ketenpartner de inwoner contacteert met de juist informatie verstrekking en/of afspraak inplant.</li><li>- Coördinatie, regie en aansturing vrijwilligers en onderlinge afstemming ketenpartners/frontoffice BSL.</li><li>- Primair verwijzing naar concrete mogelijkheden in voorliggend veld. Secundair naar specialistische ondersteuning, en advies op afspraak. Tertiair naar frontoffice Breed Sociaal Loket;</li><li>- Bij verminderde zelfredzaamheid vindt, in overleg met inwoner, doorverwijzing plaats met warme overdracht en wordt opvolging hiervan bewaakt;</li><li>- Functioneert als meldpunt bezorgde signalen/centrale locatie waarna contact gezocht wordt met inwoner waarover men bezorgd is en een aanbod voor huisbezoek voor advies en doorverwijzing en/of maatschappelijk werk wordt ingezet;</li><li>- De wijksteunpunten worden door de aanbieder gerealiseerd. Tenminste 3 locaties waarbij er nog ruimte is om naar behoefte uit te breiden naar 5 wijksteunpunten. Daarbij stimuleert de aanbieder overige (zorg)ketenpartners om hierbij aan te haken. Waar mogelijk wordt in pandig een buurtkamer georganiseerd. Locaties worden uitsluitend in gebruik genomen na goedkeuring van de gemeente. De gemeente kan hiertoe ook een voorstel doen.</li><li>- Beheer, onderhoud en vullen van nog te ontwikkelen sociale kaart gemeente Edam-Volendam (eigendom gemeente).</li><li>- Organiseren, coördineren, activeren, opvolgen en ondersteunen van niet-locatie gebonden vrijwilligersinitiatieven gericht op kwetsbare inwoners en hun hulpvragen. Alsmede opvolgen van verstrekte ondersteuning betreffende hulpvragen.</li><li>- Stimuleren, ondersteunen van vrijwilligerswerk en werven van vrijwilligers</li><li>- Vraagverheldering (wat is de vraag achter de vraag),</li><li>- Matchen individuele vrijwilligers aan individuele hulpvragers en vrijwilligersorganisaties, te denken aan o.a.: Fietslessen</li></ul>
------------------	--

Klussendienst

Chauffeursdiensten

Tuindiensten

Boodschappendiensten

Straat- en buurtcontacten

Sociaal maatje/mentorwerk

En overige niet locatie gebonden vrijwilligersinitiatieven

- 2 x p.j. alle vrijwilligers daadwerkelijk telefonisch gesproken hebben en gegevens updaten (n.a.w. gegevens, wanneer beschikbaar, hoelang, waarvoor en wanneer en hoe te bereiken).
- Beheer vullen en onderhoud van de website 'Edam-Volendam voor elkaar';
- Communicatie over aanbod voor website EVVE aan derden (huisartsen, BSL, wijkverpleegkundigen, etc.); actief benaderen op structurele basis (opnemen in communicatieplan)
- Speciale aandacht signaleren en doorverwijzen eenzaamheid, schuldenproblematiek, huiselijk geweld en laaggeletterdheid;
- Inpassen van uitkeringsgerechtigden en statushouders in vrijwilligerswerk, gelijkgesteld/overeenkomstig prestatieverplichting; (i.s.m. BSL)
- Deskundigheidsbevordering vrijwilligers.
- Coördinatie Welkom in de Wijk: heet mensen die net in de gemeente zijn komen wonen welkom. De nieuwe bewoner krijgt van een vrijwilliger een tasje met informatie over de gemeente en bijvoorbeeld de gemeentegids en kortingsbonnen of attenties van lokale ondernemers.
- Organiseren en coördineren van mantelzorgondersteuning, registeren, activeren en ondersteunen van mantelzorgers en hun hulpvragen alsmede opvolgen van verstrekte ondersteuning betreffende hulpvragen. .
- Mantelzorgers stimuleren, informeren, adviseren, ondersteunen, begeleiden inzake mantelzorg(ondersteuning).
- Bewaken belastbaarheid mantelzorgers.
- Signaleren en in kaart brengen mantelzorg en doorverwijzen naar overige zorgondersteuning,
- Organiseren informatieve-, netwerk -, thema- en ontmoetingsbijeenkomsten,
- Verstrekken van psycho-educatie (i.s.m. ketenpartner)
- Zelfredzaamheid/ samenredzaamheid versterken met behulp van voorliggende en algemene voorzieningen.
- Verstrekken kortdurende informele respijtzorg (geen persoonlijke verzorging en verpleging) waarbij vrijwilligers aan huis ondersteuning bieden.
- 2x p.j. telefonisch daadwerkelijk contact met alle mantelzorgers met (nader in overleg te ontwikkelen met opdrachtgever) belscript inhoudende o.a.:
  - o De vraag achter de vraag achterhalen/ombuigen
  - o In kaart brengen hulpvragen, frequentie, zwaarte, toename zorgtaken, belasting.
  - o Nazorg/opvolging verleende ondersteuning/begeleiding.
- Ondersteuning bieden door:
  - o Pro-actief cursusaanbod te verstrekken inclusief psycho educatie
  - o Lotgenotencontacten/organiseren bijeenkomsten

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ In kaart brengen en mantelzorgers pro-actief informeren over respijtaanbod</li> <li>○ Organisatie en uitvoering informele respijtzorg</li> <li>- Uitvoering mantelzorgcompliment in naam van de gemeente.</li> <li>- Alle bovenstaande taken vervullen behalve oneigenlijke taken (wet markt en overheid)</li> </ul>
Bemensing	Bemensing vindt plaats door vrijwilligers van diverse ketenpartijen die daarin worden ondersteund door een professional van de aanbesteedde partij.
Doorverwijsfunctie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoewel doel is een beroep op specialistisch advies en ondersteuning en op maatwerkvoorzieningen te voorkomen moet daarentegen ook tijdig doorverwezen worden. Zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk.</li> <li>2. Wanneer de vrijwilliger vaststelt dat er sprake is van complexe problematiek op meerdere leefgebieden en/of ten aanzien van eenzaamheid, schuldenproblematiek, huiselijk geweld en/of laaggeletterdheid wordt er een zorgmelding gedaan waarbij getracht wordt om de inwoner de melding te accepteren.</li> <li>3. Verwijst mantelzorg verkrijgende en mantelzorger door naar activiteiten, (respijt)zorg, praktische ondersteuning, (zorg)hulp, en psycho-educatie die mantelzorger ontlasten. Verwijst door naar ketenpartners. Wijst mantelzorger op activiteiten die hem of haar ontspannen.</li> </ol>
Opmerkingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgen dat, niet zorgen voor/ handen op rug tenzij doorverwezen voor hulp.</li> <li>- Speciale aandacht signaleren en doorverwijzen eenzaamheid, schuldenproblematiek, huiselijk geweld en laaggeletterdheid.</li> <li>- Hulpvrager betaald bij verrichte klussen de directe kosten (boutjes, gereedschap, onderdelen etc.)</li> </ul>
KSF	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zichtbaarheid en bekendheid door uitvoering van een communicatieplan (website, folders, krant sociale media, content beheer etc.)</li> <li>2. In het kader van de A.V.G. proces bewaken inzake gegevensuitwisseling, privacy en persoonsgegevens.</li> </ol>
Randvoorwaarden gesteld door de gemeente	<p>Bij het geven van advies en informatie, het samenbrengen van vraag- en aanbod van vrijwilligers en het stimuleren, ondersteunen en verbinden van vrijwilligerswerk staan tenminste de volgende uitgangspunten centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatie: eigen verantwoordelijkheid van de inwoner, eigen kracht en samenredzaamheid bevorderen: dit normaliseren.</li> <li>- Zo licht als mogelijk, zo zwaar als noodzakelijk, vereenvoudigen</li> <li>- Goedkoopst adequate oplossing, vereenvoudigen</li> <li>- Netwerken ketenpartners, outreachend werkzaam</li> <li>- Werkdruk verlagen van professionals in het formele veld door o.a. snelle en juiste doorverwijzing.</li> <li>- Kennis van sociale kaart en inwoners informeren hierover.</li> <li>- Overleggen jaarplanning aan opdrachtgever.</li> <li>- Inschrijver houdt grip op wachttijden (maximaal 5 werkdagen voordat inwoners zijn geholpen, 10 minuten wachttijd aan de balie) en brengt prioriteit aan op basis van een eerste inschatting van problematiek en veiligheidssituatie in het gezin. Rekening houdend met crisis- en spoedgevallen.</li> <li>- Inschrijver levert managementrapportages aan betreffende cijfers genoemd in: rapportage en registratie.</li> <li>- Inwoners worden geïnformeerd over de voortgang van de wachttijd.</li> <li>- Verzekering: er is een collectieve gemeentelijke verzekering afgesloten voor vrijwilligers: vrijwilligers hierover informeren</li> <li>- Bemannen telefooncentrale door 2 vrijwilligers voor informatie, doorverwijzing, advies, meldpunt signalering. Dit op 1 van de nog nader te duiden locaties. Gedurende 5 werkdagen per week, 3 uur per dag.</li> <li>- Kennisoverdracht tussen, afstemming werkprocessen en -methodieken en structureel overleg met alle vrijwilligers werkzaam op de Wijksteunpunten, bij de telefooncentrale en Frontoffice BSL door professional .</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aandacht voor eenduidige communicatie ongeacht bij welk loket de vraag van de inwoner binnenkomt.</li> <li>- Wederzijdse doorverwijzing, afstemming en warme overdracht naar locatie gebonden vrijwilligersinitiatieven zoals CBW.</li> <li>- Deskundigheidsbevordering van vrijwilligers</li> <li>- Werkdruk verlagen formele veld door o.a. snelle en juiste doorverwijzing.</li> </ul>
<p>Ultieme regie/ doorverwijzen bij weigering</p>	<p>Met ultieme regie wordt bedoeld dat de inwoner altijd het recht heeft hulp en ondersteuning te weigeren, tenzij sprake is van risico's voor de inwoner zelf en/of diens omgeving (bijvoorbeeld suïcide, overlast, gevaar voor de volksgezondheid, etc.). In dat laatste geval moet na meldingen bemoeizorg het overnemen (Meldpunt Advies &amp; Bijzondere Zorg GGD ZaWa, via telefoonnummer 0800 – 1205 (op werkdagen tussen 08.30 – 22.00 uur)) Of Veilig thuis worden ingeschakeld bij huiselijk geweld 0800-2000.</p>