Gemeente Rotterdam

Handreiking huisbezoeken 75+ voor welzijns-instellingen

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

Inleiding 5

1. De huisbezoeken 6

1.1. De aanleiding 6

1.2. Het doel 6

2. De uitvoering: organisatie, werkwijze en instrumenten 7

2.1. De voorbereiding van de huisbezoeken 7

2.1.1. Het informeren en betrekken van de wijkpartners 8

2.1.2. Adressen 9

2.1.3. Vrijwilligers: werven, trainen en regelzaken 9

2.1.4. De gebiedsgids 11

2.2. Het afleggen van de huisbezoeken 12

2.2.1. De aankondiging van de huisbezoeken 12

2.2.2. Afspraken maken voor het huisbezoek 12

2.2.3. Het adressenpakket 13

2.3. De organisatie van de follow up en het delen van de resultaten met het wijknetwerk 16

2.3.1. Oppakken en uitzetten van de hulpvragenvan de ouderen 16

2.3.2. De backoffice 16

2.3.3. Het invoeren van gegevens uit de vragenlijst 17

2.3.4. De wijkrapportage; informatie voor het wijknetwerk voor een beter aanbod 17

Bijlage 01
Instructie Huisbezoeken 75+

Bijlage 02
Kernboodschap programma eenzaamheid

Bijlage 03
Werkproces Huisbezoeken

Bijlage 04
Profiel van vrijwilliger

Bijlage 05
Verklaring Welzijnsinstelling en studenten

Bijlage 06
Hand-out huisbezoeken Coalitie Erbij Rotterdam – definitief maart 2016

Bijlage 07
Draaiboek Coalitie Erbij Rotterdam workshop

Bijlage 08
Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek 2018

Bijlage 09
Voorbeeldpas vrijwilliger gemeente Rotterdam

Bijlage 10A
Wethoudersbrief aankondiging huisbezoeken 2015

Bijlage 10B
Aankondiging huisbezoek vrijwilligers

Bijlage 10C
Niet thuis bericht

Bijlage 11
Vragenlijst 75+ huisbezoeken – 2018

Bijlage 12A
Eindrapportage gebied Feijenoord 2017

Bijlage 12B
Eindrapportage wijk HIS 2016

Bijlage 13
Overeenkomst gemeente-welzijnsinstellingen huisbezoek 75+

Bijlage 14
Procesbeschijving MOVEit voor externen

Voorwoord

Beste lezer,

In Rotterdam zijn wij begin 2015 gestart met het programma Voor mekaar, gericht op het bestrijden van eenzaamheid onder ouderen. Een belangrijk onderdeel van dit programma is het bezoeken van alle 75+'ers. We doen dat met inzet van vrijwilligers. Dit met een tweeledig doel. Ten eerste omdat we graag in kaart willen brengen hoe het met onze ouderen gaat. Ten tweede omdat we ook graag direct hulp of dienstverlening willen aanbieden wanneer nodig of als hier behoefte aan is.

Inmiddels is deze taak overgedragen aan onze welzijnsinstellingen en krijgen alle ouderen in Rotterdam van 75 jaar en ouder - als zij dat willen - jaarlijks een huisbezoek. Om deze overdracht goed te laten verlopen hebben wij deze handreiking opgesteld. Daarin staat beschreven hoe wij in Rotterdam het één en ander hebben georganiseerd. Tevens bevat de handreiking ook allerlei instrumenten die werkende weg zijn ontwikkeld. Denk daarbij aan een privacy-protocol om adressen uit de gemeentelijke basisadministratie te kunnen delen met de welzijnsinstellingen of een hand-out van de training die wij de vrijwilligers bieden.

In het landelijke programma Eén tegen Eenzaamheid heeft minister de Jonge van VWS alle gemeenten in Nederland uitgedaagd om ook 75+-huisbezoeken te organiseren. Aan gemeenten die deze handschoen oppakken, willen wij de kennis en ervaring die wij in Rotterdam hebben opgedaan graag beschikbaar stellen. Het programma Eén tegen Eenzaamheid maakt dit mede mogelijk. Het is immers zonde van alle tijd en energie (en dus van publieke middelen) als elke gemeente die hiermee aan de slag wil gaan, opnieuw het wiel moet gaan uitvinden. Laat iedereen er dus zijn of haar voordeel mee doen. Gebruik wat u kunt gebruiken en pas aan waar nodig. Immers, ook hier geldt dat maatwerk het enige is dat werkt!

Marijke de Vries
Programmamanager Voor mekaar
Gemeente Rotterdam

Inleiding

Sinds 2015 zijn we in Rotterdam gestart met de huisbezoeken aan ouderen van 75 jaar en ouder die nog zelfstandig wonen. Jaarlijks krijgen deze ouderen de mogelijkheid om gebruik te maken van een huisbezoek, afgelegd door vrijwilligers. De huisbezoeken zijn in die periode ontwikkeld, opgezet en georganiseerd in een samenwerkingsverband van het gemeentelijke actieprogramma Voor Mekaar, Rotterdamse welzijnsinstellingen en de Coalitie Erbij Rotterdam (CER).

De afgelopen drie jaar hebben we van deze huisbezoeken veel geleerd en deden we ervaringen op over do's & don'ts om huisbezoeken succesvol te laten zijn. Daarnaast leveren de resultaten van de huisbezoeken ons ook inzichten op: de wensen en behoeften van de ouderen zélf, op wijkniveau en met betrekking tot een gepast (activiteiten) aanbod. Dit is een schat aan (extra) informatie die ook met het wijknetwerk gedeeld kan worden.

Uiteindelijk is de uitvoering van de huisbezoeken maatwerk. Toch kunnen we uit de opgedane ervaringen een zekere gestructureerde werkwijze destilleren die leidt tot efficiëntie en effectiviteit. Dit is geen overbodige luxe, gezien het feit dat elk jaar zo'n 34.000 ouderen in Rotterdam zullen worden benaderd voor een signalerend huisbezoek.

Dit document is een geactualiseerde versie van de Handreiking 75+ huisbezoeken voor welzijnsinstellingen versie 1.1. van 4-4-2016. Wij pretenderen niet dat het een allesomvattend geheel is: het betreft een werkdocument dat regelmatig met voortschrijdend inzicht geactualiseerd kan worden. Dit is een taak van de CER. Naast deze handreiking – bedoeld om de welzijnsinstellingen ten dienste te zijn - is door de gemeente tevens een instructie opgesteld (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+). In die instructie zijn de onderdelen beschreven die altijd uitgevoerd moeten worden.

Leeswijzer

De welzijnsinstellingen hebben de gezamenlijke opdracht om jaarlijks alle ouderen van 75 jaar en ouder te benaderen voor een huisbezoek. Vanuit deze opdracht is door Rotterdam een aantal voorwaarden benoemd waaraan de welzijnsinstellingen in de uitvoering van de

huisbezoeken moeten voldoen. Dit betreft het gebruik van de vragenlijst, het verwerken van de gegevens uit de vragenlijsten en het gebruik van de adresgegevens van de ouderen. Deze voorwaarden zijn opgenomen in een separate instructie van de gemeente (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+).

Gezien de forse opgave die gesteld wordt, willen de CER en de gemeente Rotterdam de welzijnsinstellingen faciliteren om deze opdracht goed te kunnen uitvoeren. In deze handreiking hebben wij - ten behoeve van de uitvoering van de huisbezoeken - de werkwijze en de inzet van verschillende instrumenten beschreven met betrekking tot de volgende onderdelen:

- de voorbereiding van de huisbezoeken;
- het afleggen van de huisbezoeken;
- de organisatie van de follow up en het delen van de resultaten van de huisbezoeken met het wijknetwerk voor een beter aanbod in de wijk.

Tot slot hebben wij een aantal bijlagen opgenomen, onderverdeeld in Instructies, Voorbeelden en Trainingsmateriaal. Deze omvatten uitgewerkte werkwijzen, protocollen en procedures op onderdelen van de uitvoering en verder voorbeeldbrieven, vrijwilligersprofiel et cetera, waarvan de welzijnsinstellingen gebruik kunnen maken.

1. De huisbezoeken

1.1. De aanleiding

Uit onderzoek blijkt dat de helft van de Rotterdammers zich eenzaam voelt. Vertaald naar absolute getallen betekent dit dat het over ruim 300.000 mensen gaat. Eenzaamheid is daarmee een groot probleem binnen onze hedendaagse maatschappij. Daarbij komt dat een kwart van onze ouderen aangeeft niemand te hebben om op terug te vallen (zie Bijlage 02: Kernboodschap programma eenzaamheid). Meest recente cijfers uit 2018 laten zien dat het percentage sterk eenzame ouderen weliswaar (licht) verminderd is, maar dat inzet onverminderd hard nodig blijft om de eenzaamheid onder Rotterdammers te verminderen.

Het College van Burgemeester en Wethouders heeft daarom besloten om in haar collegeprogramma 2014-2018 een programma te starten om een bijdrage te leveren aan het verminderen van de eenzaamheid: het actieprogramma Voor mekaar. Deels is dit een stedelijk programma, deels een actieprogramma in de wijken waar het eenzaamheid en sociaal isolement van ouderen het grootst is. Daar ligt een belangrijke focus op het uitvoeren van huisbezoeken bij zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder.

In 2015, 2016 en 2017 heeft het programma Voor Mekaar in 21 accentwijken (de wijken waar procentueel de meeste eenzame ouderen wonen) de huisbezoeken 75+ uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de plaatselijke welzijnsinstellingen en de CER. Daarnaast heeft het College in de opdracht Welzijn 2016 en 2017 opgenomen dat de welzijnsinstellingen in de wijken, waar het programma Voor Mekaar niet actief is, verantwoordelijk zijn voor het jaarlijks uitvoeren van het 75+ huisbezoek. In de opdracht Welzijn 2018-2020 is vastgelegd dat de welzijnsinstellingen in alle Rotterdamse wijken de huisbezoeken jaarlijks zullen uitvoeren.

De komende jaren zal de aandacht voor eenzaamheid en ouderen onverminderd groot blijven, mede vanwege de actuele ontwikkelingen op rijksniveau met betrekking tot een te ontwikkelen ouderenbeleid en het manifest ‘Waardig oud worden’.

1.2. Het doel

Het huisbezoek is geen doel op zich. Het is een middel om het gesprek aan te gaan met de oudere, met als insteek: ‘Hoe gaat het met u?’ Voor de doelgroep 75+ is gekozen omdat deze groep ouderen het meest kwetsbaar is om eenzaam en geïsoleerd te geraken, door toenemend risico op verlies van sociale netwerken en afnemende fysieke mobiliteit.
De huisbezoeken dienen meerdere doelen, te weten:

- Preventie - om zo vroeg mogelijk de risico’s voor vereenzaming en isolement in beeld te krijgen.
- Outreachend - om hulpvragen van ouderen actief en vroegtijdig op te halen.
- Monitoren - om te weten waar kwetsbare ouderen wonen en vinger aan de pols te houden.
- Verbinden - om bewoners onderling met elkaar in contact te brengen (ouderen onderling, maar ook vrijwilligers en ouderen).
- Activeren - om ouderen meer te laten meedoen aan activiteiten in wijk en stad en zelf eventueel ook actief te worden als vrijwilliger.
- Verbeteren van aanbod - vanuit de huisbezoeken ontstaat een beter inzicht in de behoeften van ouderen. Hiermee kan het wijknetwerk het aanbod in de wijk voor ouderen gezamenlijk verder ontwikkelen, gebaseerd op de wensen en behoeften van ouderen zelf.

Het bereik van de huisbezoeken ligt in de afgelopen periode gemiddeld rond de 25%. Een groot deel van de 75-plussers kan zich nog goed redden, maar dat kan – gezien hun hoge leeftijd - ook zomaar ineens veranderen. Daarom is een jaarlijks contactmoment gewenst. Dit hoeft niet altijd per definitie een huisbezoek te zijn als de oudere aangeeft daar geen behoefte aan te hebben. Ook een telefonisch of schriftelijk contact (bijvoorbeeld bij afmelding) biedt inzicht in hoe het met de oudere gaat. Over het algemeen geven ouderen aan dat zij het huisbezoek en de specifieke aandacht voor hun leefsituatie waarderen, ook als zij er zelf – op dat moment - geen gebruik van wensen te maken.

2. De uitvoering: organisatie, werkwijze en instrumenten

Van de ouderen die een huisbezoek willen, heeft bijna 30% een hulpvraag. Grotendeels (zo'n 60%) was er behoefte aan lichtere ondersteuning, aan meer contact met anderen of aan eenvoudige (hulp)diensten. Dit blijkt vaak met wat hulp en een duwtje in de rug te organiseren. Een ander deel van de ouderen heeft een meer complexe (ondersteunings)behoefte waarvoor professionele inzet nodig is. Een goede samenwerking met het wijknetwerk is daarom van groot belang om de hulpvragen goed op te kunnen pakken.

De resultaten van de huisbezoeken leveren echter meer op dan het bieden van hulp aan de individuele ouderen. De inzichten die verkregen worden uit de huisbezoeken leveren op wijkniveau een schat aan informatie op over de leefsituatie van de ouderen, hun beleving, hun wensen en hun behoeften. Daarom maakt de gemeente Rotterdam – op basis van een analyse van de ingevulde vragenlijsten – jaarlijks per wijk een wijkrapportage. Deze rapportage biedt goede aanknopingspunten voor de welzijnsinstelling om samen met de wijkpartners een goed aanbod van (wijk) activiteiten voor ouderen te organiseren. De uitvoering van de huisbezoeken kent grofweg de volgende drie stappen.

1. De voorbereiding van de huisbezoeken.
2. Het afleggen van de huisbezoeken (de gesprekken met de ouderen).
3. De follow-up en het delen van de resultaten met het wijknetwerk.

Daarnaast zijn twee actoren cruciaal in de gehele uitvoering, te weten:

- inzet van vrijwilligers;
- samenwerking met wijkpartners.

Hierna volgt een uitwerking van de verschillende stappen en de wijze waarop vrijwilligers en het wijknetwerk kunnen worden ingezet bij de uitvoering van de huisbezoeken. Een deel van deze uitwerking heeft binnen de Rotterdamse aanpak een verplichtend karakter. Deze uitwerking is terug te vinden in een separate instructie (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+) die ook als zodanig dient te worden opgevolgd in het kader van de Opdracht Welzijn.

Dit document is een handreiking met tips en adviezen, uitgewerkt op basis van verschillende ervaringen uit de praktijk vanuit de welzijnsinstellingen, de CER en de gemeente. De welzijnsinstellingen kunnen hier hun voordeel mee doen, om de huisbezoeken zo succesvol mogelijk uit te voeren.

Kijk op rotterdam.nl/iklaatjenietalleen

Gemeente Rotterdam

2.1. De voorbereiding van de huisbezoeken

Een goede voorbereiding van de huisbezoeken is van belang voor de kwaliteit van de huisbezoeken zelf en de resultaten daarvan. De voorbereiding wordt onderscheiden in de volgende onderdelen.

- Het informeren en betrekken van de wijkpartners; de start-up, het organiseren van het wijknetwerk en het inrichten van de backoffice. Zie 2.1.1.
- Het verkrijgen van de adressen van de betreffende ouderen. Zie 2.1.2.
- De vrijwilligers; werving en selectie, de training, in duo's op pad, overeenkomst met de vrijwilliger, Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), de legitimatiepas en de begeleiding. Zie 2.1.3.
- De gebiedsgids. Zie 2.1.4.

2.1.1. Het informeren en betrekken van de wijkpartners

De start-up
Het is belangrijk om bij aanvang goede afspraken te maken over de samenwerking met wijkpartners, zoals de welzijnsinstelling, de verenigingen, de zorginstellingen et cetera. Ook is het van belang om goed inzicht te hebben in het aanbod van activiteiten (om hierover ook de vrijwilligers te informeren) en te weten wat de kenmerken van de wijk zijn en specifieke thema's die mogelijk spelen.

Tip

- Organiseer een project-startup met de belangrijkste partners in het gebied. Denk aan: iemand van de gemeente die ook in de wijk werkzaam is, de welzijnsinstelling, een medewerker van een hulp- en informatiepunt, het wijkteam, aangevuld met relevante andere partners die betrokken zijn bij het thema. Zoals bijvoorbeeld een seniorenraad, een actieve vrijwilligersorganisatie gericht op ouderen, een naar buiten gerichte zorgorganisatie, de wijkverpleegkundigen, et cetera.

Het organiseren van het wijknetwerk
Voor het bekend maken van de huisbezoeken, het werven van de vrijwilligers en het uitzetten van de hulpvragen zijn de partners van het wijknetwerk cruciaal.

Tips

- Organiseer regelmatig een wijknetwerkbijeenkomst. Doe dit bij aanvang, maar ook na afloop om de wijkpartners te informeren over de resultaten van de huisbezoeken.
- Ook aansluiten bij bijeenkomsten waar (veel) ouderen komen, kan helpen om de huisbezoeken meer bekend te maken en te promoten.

Inrichten van de backoffice
Een backoffice is relevant om de hulpvragen bij de juiste professionals te beleggen. Het is van groot belang om de hulpvragen adequaat op te pakken zodat de oudere ook echt het gevoel heeft dat hij/zij baat kan hebben bij een huisbezoek. De backoffice dient divers te zijn samengesteld om zowel de lichtere als complexe hulpvragen goed te kunnen oppakken. De backoffice beoordeelt de vragenlijsten en verdeelt onderling de hulpvragen (voor een overzicht van deze verschillende werkprocessen zie Bijlage 03 Werkproces huisbezoeken).

Tips

- Richt een backoffice in, bestaande uit: de welzijnsinstelling, de ouderenmaatschappelijk werker van het wijkteam, een wijkverpleegkundige en eventueel een medewerker van een hulp- en informatiepunt. Dit zijn vaste partners, daarnaast kunnen uiteraard ook andere relevante partners aansluiten. Het gaat om de couleur locale.
- Laat de backoffice fysiek bij elkaar komen (bijvoorbeeld eenmaal per twee weken) zodat de onderlinge samenwerking ook meer wordt bevorderd.
- Laat de leden van de backoffice zich voorstellen aan de vrijwilligers, zodat de vrijwilligers weten bij wie de hulpvragen terecht komen. Dit schept onderling vertrouwen.
- Maak gebruik van het contact met de gemeente indien de samenwerking tussen de welzijnsinstelling en het wijkteam niet naar wens verloopt.

2.1.2. Adressen

De gemeente levert periodiek de adressen van ouderen vanuit de Basis Registratie van Personen (BRP). De welzijnsinstelling ontvangt deze lijst van alle ouderen van 75 jaar en ouder en blijft in alle gevallen verantwoordelijk voor een strikte hantering van de voorwaarden die hierbij horen (VOG, legitimatiepas, overeenkomst met vrijwilliger met geheimhoudingsplicht, schriftelijke aankondiging van de huisbezoeken, zorgen voor de mogelijkheid tot afbellen, verantwoordelijk voor klachtenafhandeling). De instellingen tekenen hiervoor een overeenkomst met de gemeente (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+).

Tip

- Welzijnsinstellingen kunnen er voor kiezen om ouderen die al bij hen bekend zijn, van de looplijst (de lijst met de namen en adressen van de te bezoeken ouderen) af te halen.

2.1.3. Vrijwilligers: werven, trainen en regelzaken

Werving en selectie van vrijwilligers
Met de inzet van vrijwilligers op wijkniveau voor de huisbezoeken, zijn er ogen en oren in de wijk om de problematiek van eenzaamheid op een duurzame manier te blijven signaleren. Het is echter ook mogelijk om studenten in te zetten of burgers die een tegenprestatie voor hun bijstandsuitkering dienen te verrichten (iets terug doen). Niet alle vrijwilligers zijn echter in staat om een huisbezoek uit te voeren. De vrijwilliger moet goed kunnen luisteren, in staat zijn het gesprek te leiden en op een nette en zorgvuldige wijze de onderwerpen van de vragenlijst aan de orde laten komen. Een goede motivatie en enige sociale vaardigheid

om met de oudere aan de hand van de vragenlijst het gesprek te voeren, is daarom een minimale vereiste.

Trainen van de vrijwilligers
De vrijwilliger is de spil van het huisbezoek. Hij/zij moet dan ook goed toegerust zijn om dit huisbezoek goed te kunnen doen. Denk aan vaardigheden zoals het herkennen van signalen van eenzaamheid, een gezellig gesprek kunnen voeren, het kennen van het proces rondom de huisbezoeken, het invullen van de vragenlijst, en om te gaan met een niet-pluis-gevoel.

Tips

- Maak gebruik van een vrijwilligersprofiel, zodat de vrijwilliger ook zelf een inschatting kan maken of hij/zij geschikt is (zie Bijlage 04 Profiel van vrijwilliger Voor Mekaar).
- Voer een intakegesprek met de vrijwilliger.
- Plaats een oproep in de nieuwsbrieven van wijkpartners, of een advertentie in het huis aan huisblad.
- Maak gebruik van stedelijke rijwilligersorganisaties. Denk ook aan een Rotary-club die vrijwilligers zou kunnen leveren.
- Benadruk dat het gaat om een beperkte tijdspanne van enkele maanden; dat is voor veel vrijwilligers aantrekkelijk.
- Maak goede afspraken met de scholen over de inzet van studenten. Let goed op de motivatie van de studenten (Zie Bijlage 05 Verklaring welzijnsinstelling en studenten).
- Facebook bleek zeer effectief bij het werven van vrijwilligers. Beheer een pagina die bij het thema past en jaag de posts aan om bereik te vergroten.

Tips

- Bied een training aan voor de vrijwilligers (Zie Bijlage 06 Hand-out huisbezoeken Coalitie Erbij maart 2016 en Bijlage 07 Draaiboek Coalitie Erbij Workshop huisbezoeken 75+ definitieve versie maart 2016).
- Organiseer voor de vrijwilligers regelmatig koffiebijeenkomsten die het karakter hebben van intervisie, zodat vrijwilligers van elkaar kunnen leren. Dit helpt ook om hen gemotiveerd te houden.

In duo's op pad
Het is aan te bevelen om vrijwilligers in duo's op pad te laten gaan. Dat werkt goed omdat zo één van hen het gesprek kan voeren terwijl de ander de vragenlijst invult. Dit allebei door één persoon te laten doen, is voor veel vrijwilligers een te zware opgave en het maakt het contact met de oudere meer een invuloefening dan een gesprek. Samenwerken stimuleert de vrijwilligers ook om door te gaan, juist omdat zij samen op stap gaan. Dat draagt bij aan een meer duurzame inzet, vooral als de juiste match gemaakt is.

De samenstelling van de duo's is daarom een aandachtspunt bij de indeling (inroostering) van de vrijwilligers. Daarnaast zorgt het afleggen van het huisbezoek door twee vrijwilligers voor meer veiligheid voor de vrijwilligers zelf. Je weet nooit wat je achter de voordeur bij de oudere aantreft. Ook eventuele situaties die naderhand voor kunnen komen (zoals een oudere die aangeeft na het bezoek geld te missen), kunnen beter opgevangen worden.

Tips

- Maak gebruik van de training om duo's te vormen: vrijwilligers kiezen zo hun eigen maatje.
- Kijk naar een goede combinatie zoals man-vrouw, jong–oud.
- Maak duo's die van elkaar kunnen leren, bijvoorbeeld een student met een ervaren vrijwilliger.
- Noteer bij de intake enkele karaktereigenschappen van de vrijwilliger, zodat een combinatie gemaakt kan worden van aanvullende vaardigheden (bijvoorbeeld iemand die graag praat met iemand die liever op de achtergrond blijft en dan de vragenlijst kan invullen).

Overeenkomst met de vrijwilliger
Met de vrijwilliger wordt een vrijwilligerscontract afgesloten waarin deze aangeeft dat hij of zij zorgvuldig en integer om zal gaan met de privacygevoelige informatie die hij of zij tijdens het huisbezoek te horen krijgt (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+).

Tip

- De verzekering voor de vrijwilliger kan (gratis) worden verkregen via Vrijwilligerswerk Rotterdam. Dit betekent wel dat aan die instantie de juiste namen en aantallen moeten worden doorgegeven. De regels zijn te vinden op www.cvdvrijwilligerswerkenmantelzorg.nl.

Veiligheid oudere: VOG en legitimatiepas
Belangrijk is dat de oudere goed weet wie er aanbelt en dat de vrijwilliger die aanbelt voor het huisbezoek te vertrouwen is. Om op een verantwoorde wijze een huisbezoek af te kunnen leggen, dienen vrijwilligers daarom te beschikken over:

- een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (code 45 gezondheid mens en dier);
- een legitimatiepas;
- een verzekering voor de vrijwilliger;
- een overeenkomst met de vrijwilliger met inbegrip van de geheimhoudingsplicht naar derden met betrekking tot de ontvangen informatie van het huisbezoek 75+.

Dit zijn noodzakelijke voorwaarden die samenhangen met het privacy-protocol, dat nodig is om de BRP-lijsten te kunnen verstrekken (zie hiervoor ook Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+ ouderen).

Welzijnsinstellingen kennen zelf hun eigen vrijwilligersovereenkomsten. Daarin zal in ieder geval - als onderdeel van het privacy-protocol - een passage over geheimhouding moeten worden opgenomen (Zie Bijlage 08 Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek).

Tips

- Vermeld op de pas de naam van de vrijwilliger, een pasfoto, het jaartal, waarvoor hij komt (huisbezoek 75+-project) en het logo van de welzijnsinstelling (Bijlage 09 Voorbeeldpas vrijwilliger gemeente Rotterdam).
- Maak de pasfoto voor de pas direct tijdens de training.
- Neem na afloop de pas weer in om rondzwerven van passen te voorkomen. Doe dit bijvoorbeeld tijdens de laatste bijeenkomst met de vrijwilligers, waar je gezamenlijk het proces kan evalueren en tips kan meenemen voor de volgende actie.

Begeleiden van vrijwilligers
Tijdens de uitvoering van het proces is het belangrijk de vrijwilligers te begeleiden. De ervaring is dat vrijwilligers het plezierig vinden om hun verhalen kwijt te kunnen bij een professional, maar ook bij elkaar. Bovendien draagt dit bij aan toenemende deskundigheid van de vrijwilligers.

Tips

- Organiseer koffiemomenten, bijvoorbeeld eenmaal per twee weken. Koppel deze aan het inleveren van de vragenlijst en/of ophalen van nieuwe adrespakketten.
- Werk aan teamvorming tussen de vrijwilligers, soms groeit hier iets uit zoals een zogeheten Belboom.
- Laat een professional tijdens een koffiebijeenkomst iets vertellen over bijvoorbeeld het aanbod in de wijk, of over andere relevante informatie (zoals bijvoorbeeld over vervoer voor mensen die niet zelfstandig kunnen reizen, zoals de wijkbus of andere voorzieningen voor ouderen).
- Organiseer als blijk van waardering enkele keren per jaar een leuke activiteit voor de vrijwilligers.
- Organiseer voor de start van de huisbezoeken een wijksafari voor de vrijwilligers, zodat ze al beter weten waar wat te vinden is (bijvoorbeeld activiteiten/ leuke dingen voor ouderen, het buurthuis et cetera).
- Laat één persoon het contactpunt zijn voor de vrijwilligers en organiseer dat op wijkniveau zodat die persoon dicht bij de uitvoering staat.

2.1.4. De gebiedsgids

In een gebiedsgids staat relevante informatie voor ouderen, zoals over het vervoer voor ouderen, het hulp- en informatiepunt et cetera. Ook staat in verschillende categorieën het aanbod in de wijk vermeld. De gebiedsgidsen worden in samenwerking tussen gemeente en CER opgesteld. De gemeente verstuurt de gebiedsgidsen naar de ouderen van 65 jaar en ouder (in totaal 73.000 huishoudens). De ervaring is dat ouderen het zeer waarderen om een dergelijke gids te ontvangen. De welzijnsinstellingen verspreiden de gidsen bij de verschillende locaties waar veel ouderen komen zoals het buurthuis, het hulp- en informatiepunt, het gezondheidscentrum et cetera. De digitale versie wordt door de CER verstuurd aan de welzijnsinstellingen die deze vervolgens op hun website publiceren. De gebiedsgids geeft vrijwilligers bovendien iets concreets in handen om tijdens het gesprek achter te laten.

Gemeente Rotterdam

Vrijwilligers gezocht voor huisbezoeken aan 75-plussers

Vrijwilliger Daphne van Wijk op bezoek bij de heer Wittkamp.

Hebbie effe... tijd voor een ander

Tips

- Informeer de vrijwilligers op hoofdlijnen wat er in de gids staat, zodat zij tijdens het huisbezoek kunnen refereren naar de relevante informatie in de gids.
- Laat ook een papieren activiteitenkalender achter na het huisbezoek, zodat de oudere een actueel overzicht heeft van de activiteiten in de wijk.

2.2. Het afleggen van de huisbezoeken

Na een gedegen voorbereiding gaan de vrijwilligers vervolgens bij de ouderen op bezoek. In dit proces zijn de volgende onderdelen te onderscheiden:

- de aankondiging van de huisbezoeken;
- de afspraak maken voor het huisbezoek;
- het adressenpakket;
- de voortgang bewaken van het uitvoeringsproces;
- de adressen bijhouden;
- het hanteren van de vragenlijst;
- de afsluiting van het huisbezoek;
- wat te doen bij geen respons.

2.2.1. De aankondiging van de huisbezoeken

Het huisbezoek moet altijd schriftelijk worden aangekondigd. Dit is nodig omdat vanuit de wet de oudere de mogelijkheid moet worden geboden om het huisbezoek af te zeggen, dan wel het huisbezoek te verzetten.
De brief zal dus een telefoonnummer (met duidelijke tijdstippen) moeten bevatten waar ouderen kunnen afbellen. Dat betekent ook dat er gezorgd moet worden voor telefonische bereikbaarheid op de omschreven tijdstippen. Ook moet er de mogelijkheid zijn om een klacht in te dienen. Hiervoor is een klachtenprotocol van de welzijnsinstelling vereist (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+).

Naast de brief zijn er nog andere manieren om het bezoek aan te kondigen, te weten:
- via het lokale huis-aan-huisblad, maar doe dit wel doordacht. Aandacht in de media kan er ook toe leiden dat mensen de bezoeken aangrijpen om langs te gaan bij ouderen met een ander doel (zoals beroving). Het is belangrijk om te benadrukken dat de vrijwilligers die 75+ huisbezoeken doen, zich moeten kunnen legitimeren en dat ouderen een brief krijgen wanneer het huisbezoek zal plaatsvinden;
- via aankondiging in het buurthuis, in centrale ruimten van 55+ complexen, in gezondheidscentra et cetera;
- voor een mondelinge toelichting bij bijeenkomsten waar (veel) ouderen komen. Bied dan ook de mogelijkheid om gelijk ter plekke een afspraak te kunnen maken voor het huisbezoek;
- met een algemene flyer die verspreid kan worden bij evenementen, Huizen van de Wijk et cetera.

Gemeente Rotterdam

Tips
- Benadruk in de aankondiging dat de huisbezoeken bedoeld zijn voor alle ouderen van 75 jaar en ouder. Benadruk niet het thema eenzaamheid, dat werkt stigmatiserend.
- Stuur de aankondiging in de vorm van een ansichtkaart, waarop een foto staat van het gebied/ de wijk.
- Maak gebruik van sleutelfiguren in de buurt die de huisbezoeken kan promoten bij de ouderen en tegelijk ook gelijk de afspraken kunnen maken voor het huisbezoek.
- Laat degenen die huisbezoeken uitvoeren ook herkenbaar zijn door hun kleding, bijvoorbeeld door het dragen van een hesje met een logo van de welzijnsinstelling.

2.2.2. Afspraken maken voor het huisbezoek

Na de aankondigingsbrief krijgt de oudere een bepaalde termijn (denk aan twee tot vier weken) om eventueel door te kunnen geven dat er geen prijs wordt gesteld op een huisbezoek. Indien dit niet gebeurt, kan het adres van de oudere doorgegeven worden aan de vrijwilliger voor een huisbezoek. Maak de afspraak met de oudere niet te lang nadat de aankondigingsbrief is verstuurd.

Er zijn verschillende manieren om de afspraak met de oudere te maken. Hier volgen verschillende suggesties.

Aankondigingsbrief gefaseerd versturen
- Als de wijk een groot aantal ouderen heeft, is het handig om de aankondigingsbrieven gefaseerd te versturen, bijvoorbeeld per buurt. Op deze manier zit er niet al te veel tijd tussen de aankondigingsbrief (zie Bijlage 10A Wethoudersbrief aankondiging huisbezoeken 2015) en de concrete afspraak (zie Bijlage 10B Aankondiging huisbezoek vrijwilligers).

Afsprakenbrief met vaste datum en tijdstip

- Om ervoor te zorgen dat de oudere thuis is op het moment van het huisbezoek, is een afsprakenbrief met vaste datum en tijdstip het meest handig. Een tijdskader kan ook, bijvoorbeeld tussen 14.00 en 16.00 u. In de brief staat wie er wanneer langskomen. Ook staat er opnieuw een telefoonnummer in waar de oudere naar toe kan bellen om de afspraak te verzetten of af te zeggen. Daarnaast kan de oudere de voorkeur hebben om een familielid of buur aanwezig te laten zijn bij het huisbezoek.
- Er kan ook voor worden gekozen om een brief te sturen met de aankondiging dat de vrijwilligers in een bepaalde week langskomen, dus zonder specifieke datum en tijd. Dat maakt het bijvoorbeeld mogelijk om wooncomplexen en flatgebouwen op een efficiënte manier te bezoeken. Zo verliezen de vrijwilligers minder tijd wanneer iemand toch niet thuis blijkt. Houd hierbij wel rekening met het feit dat de oudere ook aan de vrijwilliger kan vragen om een afspraak op een specifiek tijdstip, bijvoorbeeld omdat deze zijn of haar mantelzorger bij het gesprek wil uitnodigen.

De vrijwilliger plant de afspraken zelf

- Laat vrijwilligers zélf de afspraken maken. De verantwoordelijkheid voor het (tijdig) verzenden van de afsprakenbrieven ligt dan bij hen. Geef aan de vrijwilligers een set afspraakbrieven en enveloppen mee. De vrijwilligers vullen op de brief in wanneer zij langs zullen komen (≈ zie Bijlage 10B Aankondiging huisbezoek vrijwilligers).
- Geef de vrijwilliger het telefoonnummer van de oudere zodat hij of zij deze oudere van te voren kan bellen om een afspraak te maken.

Foto's vrijwilligers (smoelenboek)

- Laat de afsprakenbrief vergezeld gaan van een zogeheten Smoelenboek van de vrijwilligers zodat de ouderen hen kunnen herkennen.

Benoem een medewerker om telefoontjes te beantwoorden

- Overweeg om een medewerker of vrijwilliger vrij te stellen die de telefoontjes van de ouderen aanneemt voor de afmeldingen. Dit om zicht te houden op het totaal aantal afmeldingen en om onnodige belasting van de vrijwilligers te voorkomen. Instrueer deze persoon ook om tijdens het telefooncontact goed uit te leggen wat het doel is van het huisbezoek. Mogelijk bedenkt een oudere misschien zich alsnog en wil dan wel een huisbezoek.

Niet thuis? Dan nog een keer op een ander tijdstip langs gaan

- Vrijwilligers maken mee dat mensen niet thuis zijn. Laat de vrijwilliger dan nog een keer (op een ander tijdstip) langs gaan. Ook dit bezoek kondigt de vrijwilliger van tevoren aan: door middel van een briefje in de brievenbus waarop staat dat de vrijwilliger niemand thuis heeft aangetroffen en waarop staat wanneer hij voor de tweede keer langs zal komen. Het is de bedoeling dat dit een andere dag en tijdstip is (≈ zie Bijlage 10C Niet thuis bericht).

Geef frequentie huisbezoek duidelijk aan

- Informeer de oudere duidelijk dat het gaat om een jaarlijks bezoek, dit voorkomt eventuele irritatie bij een volgende keer.

Brieven zelf in de brievenbus doen

- Om geld uit te sparen voor de postzegels, kunnen vrijwilligers ook zelf de brief in de brievenbus bij de ouderen doen
- Zo is de vrijwilliger al een keer in de straat geweest en heeft mogelijk al contact gehad met de oudere..

2.2.3. Het adressenpakket

Welzijnsinstellingen kunnen zelf bepalen op welke manier zij hun adressenpakket uitreiken. Daarbij is het van belang dat:

- duidelijk is welke vrijwilliger naar welke oudere gaat;
- er voldoende zicht blijft bestaan op de geretourneerde vragenlijsten;
- een urgent signaal van een vrijwilliger direct opgepakt wordt;

- de registratie op orde is zodat inzichtelijk kan worden gemaakt hoeveel huisbezoeken gerealiseerd zijn en wat daarvan de follow-up is;
- adressen van ouderen niet gaan zwerven;
- bij klachten van een oudere na kan worden gegaan wie er op bezoek is geweest.

Tip

Een adressenpakket kan bestaan uit:
- twee stickervellen met de adressen;
- een sticker voor het versturen van de afsprakenbrief. Indien het een echtpaar is dit: De heer en mevrouw;
- een sticker voor het plakken op de vragenlijst. Indien het een echtpaar is de heer en mevrouw apart;
- een overzicht met hierop alle tien adressen;
- tien afsprakenbrieven;
- tien enveloppen;
- tien postzegels;
- zeven niet thuis brieven 1;
- vier niet thuis brieven 2;
- tien vragenlijsten
- eventuele overige folders (tien stuks).

2.2.4. Voortgang en managen uitvoeringsproces: adressen bijhouden

Het is aan te bevelen om bij te houden bij welke vrijwilliger de adressen liggen, wie het bezoek afgebeld heeft en hoeveel vragenlijsten er ingevuld zijn geretourneerd.

Tip

- Maak een excel-bestand om bij te houden bij welke vrijwilliger de adressen liggen, wie het bezoek afgebeld heeft en hoeveel vragenlijsten er ingevuld zijn geretourneerd.

2.2.5. De vragenlijst

De gemeente heeft – met input van de welzijnsinstellingen en de CER - een vragenlijst opgesteld die aan de hand van het huisbezoek dient te worden ingevuld. De vragenlijst betreft acht domeinen (zie Bijlage 11 Vragenlijst 75+ huisbezoeken) die betrekking hebben op de leefwereld van de ouderen. Het hanteren van deze vragenlijst is verplicht (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+). Echter, houd altijd voor ogen dat het huisbezoek geen enquête is maar een gesprek. We willen graag een gesprek voeren met de oudere en weten hoe het met hem/haar gaat. De vragenlijst helpt om het gesprek te structureren, zodat alle onderwerpen/onderdelen in het gesprek aan bod komen.

Kijk op rotterdam.nl/iklaatjenietalleen

Gemeente Rotterdam

Tips

- Vrijwilligers maken per duo een taakverdeling, waarbij de één het gesprek voert en de ander de vragenlijst invult.
- Vrijwilligers kunnen na afloop van het huisbezoek de vragenlijst nog even samen doornemen zodat alle vragen ingevuld zijn.
- Laat de vragenlijst een leidraad zijn om het gesprek te structureren, zodat alle domeinen tijdens het gesprek aan de orde komen.
- Benadruk in de training voor de vrijwilligers dat de vragenlijst een middel is om het gesprek te voeren en niet een doel. Geef nadrukkelijk mee dat het niet gaat om een enquête. Laat de vrijwilligers ook hierin oefenen tijdens de training.
- Maak gebruik van tablets en een digitale vragenlijst, zodat de gegevens gelijk digitaal verwerkt worden. Een handleiding hiervoor is in de maak.

2.2.6. Afsluiting huisbezoek

Bij de afronding van het huisbezoek dient altijd aan de oudere gevraagd te worden of de gedeelde informatie ook gedeeld mag worden met de gemeente en de wijkpartners (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+).

Tips

- Laat na afloop een folder of activiteitenkalender achter bij de oudere. De ervaring heeft geleerd dat ouderen informatie op papier erg waarderen.
- Vraag aan de oudere of ze het goed vinden om op de hoogte gehouden te worden van activiteiten et cetera. Op die manier kan de welzijnsinstelling een bestand opbouwen om ouderen gericht te benaderen en uit te nodigen voor activiteiten.
- Indien er acute hulpvragen zijn of niet-pluis signalen is het zeer belangrijk dat de vrijwilligers een telefoonnummer van iemand van de backoffice hebben, waar ze dit gelijk kunnen doorgeven.

2.2.7. Geen respons

Ongeveer een kwart van de ouderen maakt gebruik van het huisbezoek. De meeste ouderen bellen af zodat er toch telefonisch contact is geweest met de oudere. Het gebeurt echter ook dat ouderen niet thuis zijn als vrijwilligers langs komen voor het huisbezoek. Er zijn verschillende manieren inmiddels uitgeprobeerd om alsnog in contact te komen.

Tips

- Maak na afloop van de huisbezoeken nog een extra ronde bij de ouderen die niet bereikt zijn (ook bij de afbellers) om bijvoorbeeld een activiteitenkalender of folder te overhandigen. Dit kan bijvoorbeeld met eigen vrijwilligers maar ook met vrijwilligers van het Rode Kruis.
- Doe een na-bel-actie.
- Bij flats of appartementengebouwen waar veel senioren wonen, kun je er voor kiezen om twee tot drie ronden te doen op verschillende tijdstippen en dagen.
- Bij ouderen waar geen contact mee is geweest kan een briefkaart worden achtergelaten met een uitnodiging om alsnog contact op te nemen als daar behoefte aan is.
- Geef een concrete uitnodiging voor een (koffie) bijeenkomst in het buurthuis waar de ouderen van harte welkom zijn om alsnog een hulpvraag te stellen en de vragenlijst in te vullen (als een oudere bijvoorbeeld niet wil dat een onbekende over de vloer komt).
- Laat vrijwilligers tweemaal langs gaan bij een oudere die niet open doet. Laat hen bij tweemaal geen contact het adres doorgeven aan de backoffice zodat die ook kunnen langsgaan.
- Laat vrijwilligers bij de buren navragen of zij de oudere kennen of onlangs nog gezien hebben. Indien dit niet het geval is, kan dit als signaal worden afgegeven bij de backoffice.
- Instrueer vrijwilligers dat zij letten op gesloten gordijnen, volle brievenbussen et cetera om eventueel een niet-pluis signaal te kunnen afgeven aan de backoffice. Benadruk dit ook in de training.
- Meld ouderen die niet in beeld zijn bij Meldpunt Isolement www.meldisolement.nl als er serieuze zorgen zijn over eventueel sociaal isolement.

2.3. De organisatie van de follow up en het delen van de resultaten met het wijknetwerk

De kwaliteit van het huisbezoek en de follow up erna, zijn bepalend voor de waardering ervan. Ook zullen ouderen meer bereid zijn om een volgende keer weer een huisbezoek aan te gaan als ze er een goed gevoel aan over houden. Als een oudere een hulpvraag heeft, is het van belang dat de backoffice de hulpvraag snel en deskundig oppakt. Hoe dit gebeurt, zal bepalend zijn voor de waardering van de oudere voor de huisbezoeken.

In Rotterdam voerden onderzoekers van de gemeente de verwerking van de gegevens uit de vragenlijsten uit. Met de huisbezoeken wordt immers een schat aan informatie verzameld over de leefsituatie en behoeften van ouderen. Deze informatie wordt verwerkt door de gemeente in jaarlijkse wijkrapportages (een uniform document is in ontwikkeling). De wijkrapportages hebben het karakter van een thermometer die jaarlijks aangeeft hoe het gaat met (een deel van) de ouderen in de wijk, op thema's zoals eenzaamheid, deelname aan activiteiten, et cetera (≈ zie Bijlage 12A Eindrapportage gebied Feijenoord 2017 en ≈ Bijlage 12B Eindrapportage wijk HIS 2016 ter illustratie).

Met deze inzichten kunnen de welzijnsinstellingen en het wijknetwerk vervolgens het aanbod voor ouderen versterken.

In het proces van follow up en informatieverwerking zijn de volgende onderdelen te onderscheiden:

- het oppakken en uitzetten van de hulpvragen van de ouderen
- de backoffice;
- koffiebijeenkomsten;
- het invoeren van de gegevens van de vragenlijst;
- de wijkrapportage: (sturings)informatie voor het wijknetwerk voor een beter aanbod.

2.3.1. Oppakken en uitzetten van de hulpvragen van de ouderen

- Koffiebijeenkomsten

Het handig om een moment te hebben waarop de vrijwilligers bij elkaar kunnen komen. Zo'n moment biedt zicht op de voortgang van de huisbezoeken en het contact met de vrijwilligers. Tegelijk kunnen op eenvoudige wijze ingevulde vragenlijsten ingenomen worden en nieuwe adrespakketten uitgedeeld. Daarnaast kunnen vrijwilligers met elkaar ervaringen uitwisselen.

Tip

- Om vrijwilligers ook kennis te laten maken met de backoffice (en andersom) is het handig om altijd iemand van de backoffice aanwezig te laten zijn bij de bijeenkomst..

2.3.2. De backoffice

Per gebied verschillen de percentages van bereik behoorlijk. Gebleken is dat ruim 25% van de ouderen die een huisbezoek hebben gehad, prijs stelt op een vervolgactie. Meestal ging het om lichtere hulpvragen.

De vervolgacties zien er als volgt uit.[1]

Vervolgactie ingezet	27%
Soort vervolgactie:	
Welzijnsinstelling	58%
Wijkteam	25%
Overig	17%

Tip

- Laat ingevulde vragenlijsten door de backoffice doornemen en screenen op signalen die vragen om een follow up. De ervaring leert dat de backoffice beduidend meer signalen oppikt dan de vrijwilligers. Daarom is het nalopen van alle vragenlijsten weliswaar tijdrovend, maar rendabel gebleken. Het aantal vervolgacties is hierdoor aanzienlijk vergroot. Zo zorg je ervoor dat de juiste professional contact opneemt met de oudere voor het oppakken van een hulpvraag.

[1] *In Rotterdam voerden onderzoekers van de gemeente de verwerking van de gegevens uit de vragenlijsten uit.*

2.3.3. Het invoeren van gegevens uit de vragenlijst

De welzijnsinstellingen moeten de gegevens invoeren in een database. De gemeente verwerkt de gegevens in wijkrapportages en deelt de rapportages met de welzijnsinstellingen. Zo kunnen de welzijnsorganisaties hun aanbod beter afstemmen op de behoeften en wensen van de ouderen.

Het invoeren van de gegevens uit de vragenlijst is gebonden aan bepaalde voorwaarden (zie Bijlage 01 Instructie Huisbezoeken 75+).

Tips

- Geef vrijwilligers de taak om de gegevens in het programma te zetten.
- Gebruik tablets en een digitale vragenlijst, zodat de gegevens gelijk digitaal verwerkt worden. Een handleiding is in de maak.

2.3.4. De wijkrapportage; (sturings) informatie voor het wijknetwerk voor een beter aanbod

Op basis van de verwerking van alle ingevulde vragenlijsten ontstaat er, naast informatie over de individuele oudere, ook een beeld van de ouderen in de wijk als (doel)groep. Deze informatie wordt door de gemeente per wijk verwerkt in een rapportage (zie Bijlage 12A Eindrapportage gebied Feijenoord 2017 en Bijlage 12B Eindrapportage wijk HIS 2016 ter illustratie).

In deze rapportage staat in ieder geval de volgende informatie: het aantal ouderen 75+ per wijk en hun etnische achtergrond, het bereik van de huisbezoeken, het percentage hulpvragen per wijk en het soort hulpvraag, het percentage ouderen 75+ dat deelneemt aan activiteiten, het percentage ouderen 75+ dat aangeeft behoefte te hebben aan meer activiteiten en aan welke activiteiten, het percentage ouderen 75+ dat zich matig tot vaak eenzaam voelt en de cijfers die ouderen zelf geven voor hun gezondheidsbeleving en welbevinden per wijk. Met deze inzichten kan het wijknetwerk het aanbod in de wijk voor ouderen versterken, maar ook kan de gemeente deze informatie gebruiken voor gebiedsgerichte en beleidsmatige inzet ten behoeve van ouderen. Bovendien kan binnen de Lerende Werkplaats van de CER geleerd worden van elkaar, aan de hand van de inzichten die de wijkrapportages leveren.

Tips

- Deel de informatie in een wijknetwerkbijeenkomst met de partners, zodat zichtbaar gemaakt wordt welke resultaten het huisbezoek heeft opgeleverd en welke vervolgacties zijn ingezet. Benut het moment ook om te kijken wat er in het aanbod voor ouderen kan worden verbeterd en welke acties wenselijk zijn. Ook wordt zo een vergelijking met andere wijken mogelijk.
- Gebruik de informatie ook om binnen de Lerende Werkplaats van elkaar te leren, door de rapportages te gebruiken om verschillen per wijk en gebied inzichtelijk te krijgen:
  - in welke wijk is het bereik goed en waar niet?
  - in welke wijk zijn veel hulpvragen en waar minder?

Bijlage 01

Instructie Huisbezoeken 75+

Instructie

INSTRUCTIE

Inleiding 2

1. De huisbezoeken 2
1.1. De aanleiding 2

1.2. Het doel 2

2. Voorwaarden voor de uitvoering 3
2.1. Gebruik van de vragenlijst 3
(Bijlage 11 Vragenlijst 75+ huisbezoeken)

2.2. Verwerken van de gegevens uit de vragenlijsten 3

2.3. Gebruik van BRP-gegevens 4

Bijlage 01

Instructie Huisbezoeken 75+

Instructie

Inleiding

Sinds 2015 is in Rotterdam gestart met de huisbezoeken aan ouderen van 75 jaar en ouder. Jaarlijks krijgen zelfstandig wonende ouderen de mogelijkheid om gebruik te maken van een door vrijwilligers afgelegd huisbezoek. De welzijnsinstellingen hebben de gezamenlijke opdracht om alle ouderen van 75 jaar en ouder jaarlijks te benaderen voor een dergelijk huisbezoek. Vanuit deze opdracht is een aantal voorwaarden benoemd waaraan de welzijns-instellingen in de uitvoering van de huisbezoeken moeten voldoen.

In dit document is - ter ondersteuning voor de welzijnsinstellingen - een korte instructie opgenomen voor de onderdelen van de uitvoering van de huisbezoeken die conform vastgestelde voorwaarden uitgevoerd moeten worden. Daarnaast is in samenwerking met de Coalitie Erbij Rotterdam (CER) een Handreiking Huisbezoeken 75+ opgesteld. Hierin staan tips en aanbevelingen voor een succesvolle uitvoering van de huisbezoeken, opgetekend aan de hand van de ervaringen van de welzijnsinstellingen, CER en de gemeente gedurende de afgelopen drie jaar.

In deze instructie zijn de voorwaarden uitgewerkt ten aan zien van drie onderdelen van het uitvoeringsproces, te weten:
- het gebruik van de vragenlijst;
- het verwerken van de gegevens uit de vragenlijsten;
- het gebruik van de adresgegevens van de ouderen;

Bijlagen: onderliggende documenten voor deze instructie;

Bijlage 02 Kernboodschap programma eenzaamheid;

Bijlage 08 Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek;

Bijlage 11 Vragenlijst 75+ huisbezoeken;

Bijlage 13 Overeenkomst welzijnsinstellingen; huisbezoeken 75+

Bijlage 14 Procesbeschrijving MOVEit voor externen;

1. De huisbezoeken

1.1. de aanleiding

Uit onderzoek blijkt dat de helft van de Rotterdammers zich eenzaam voelt. Vertaald naar absolute getallen betekent dit dat ruim 300.000 mensen zich eenzaam voelen. Eenzaamheid vormt daarmee een groot probleem van de hedendaagse maatschappij. Daarbij komt dat een kwart van onze ouderen aangeeft niemand te hebben om op terug te vallen (zie Bijlage 02 Kernboodschap programma eenzaamheid). De meest recente cijfers laten zien dat het percentage sterk eenzame ouderen weliswaar (licht) verminderd is, maar nog steeds is inzet hard nodig om de eenzaamheid onder Rotterdammers te verminderen.

Het College van Burgemeester en Wethouders heeft daarom besloten om in het collegeprogramma 2014-2018 het actieprogramma Voor Mekaar te starten om een bijdrage te leveren aan het verminderen van de eenzaamheid. Deels is dit een stedelijk programma, deels een actieprogramma in de wijken waar het sociaal isolement van ouderen het grootst is. Daar ligt een belangrijke focus op het uitvoeren van huisbezoeken bij zelfstandig wonende 75+'ers. In de afgelopen drie jaar heeft het programma Voor Mekaar in 21 accentwijken de huisbezoeken 75+ uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de plaatselijke welzijnsinstellingen en de CER.

Daarnaast heeft het College in de opdracht Welzijn 2016 en 2017 opgenomen dat de welzijnsinstellingen in de wijken, waar het programma Voor Mekaar niet actief is, verantwoordelijk zijn voor het jaarlijks uitvoeren van het 75+ huisbezoek. In de opdracht Welzijn 2018- 2020 is vastgelegd dat de welzijnsinstellingen in alle Rotterdamse wijken de huisbezoeken jaarlijks zullen uitvoeren.

De komende jaren zal de aandacht voor eenzaamheid en ouderen onverminderd groot blijven, mede ook vanwege de actuele ontwikkelingen op rijksniveau met betrekking tot een te ontwikkelen ouderenbeleid en het manifest 'Waardig oud worden'.

1.2. Het doel

Het huisbezoek is geen doel op zich maar een middel om het gesprek aan te gaan met de oudere, met als insteek: 'Hoe gaat het met u?' Voor de doelgroep 75+ is gekozen omdat deze groep ouderen het meest kwetsbaar is om eenzaam en geïsoleerd te geraken, door toenemend risico op verlies van sociale netwerken en afnemende fysieke mobiliteit. De huisbezoeken dienen meerdere doelen, te weten:
- Preventie: om zo vroeg mogelijk de risico's voor vereenzaming en isolement in beeld te krijgen.
- Outreachend: om hulpvragen van ouderen actief en vroegtijdig op te halen
- Monitoren: om te weten waar kwetsbare ouderen wonen en de vinger aan de pols te houden.
- Verbinden: om bewoners onderling met elkaar in contact te brengen (ouderen onderling, maar ook vrijwilligers en ouderen).

- Activeren: om ouderen meer te laten meedoen aan activiteiten in wijk en stad en zelf eventueel ook actief te worden als vrijwilliger.
- Verbeteren van aanbod: vanuit de huisbezoeken ontstaat een beter inzicht in de behoeften van ouderen. Hiermee kan het wijknetwerk het aanbod in de wijk voor ouderen gezamenlijk verder ontwikkelen, gebaseerd op de wensen en behoeften van ouderen zélf.

2. Voorwaarden voor de uitvoering

Op onderdelen van de uitvoering zijn de welzijns-instellingen gehouden om deze conform bepaalde voorwaarden uit te voeren. Het betreft het gebruik van een uniforme vragenlijst en het verwerken van de gegevens uit de ingevulde vragenlijst. Dit zijn aanvullende voorwaarden die de gemeente heeft gesteld in de opdracht Welzijn 2018-2020. Met de huisbezoeken wordt immers een schat aan informatie verzameld over de leefsituatie en behoeften van ouderen.
De verkregen informatie zal de gemeente geaggregeerd verwerken in jaarlijkse wijkrapportages. Deze rapportages hebben het karakter van een thermometer die jaarlijks aangeeft hoe het gaat met (een deel van) de ouderen in de wijk, op thema's zoals eenzaamheid, deelname aan activiteiten et cetera. Met deze inzichten kunnen de welzijnsinstelling en het wijknetwerk vervolgens het aanbod voor ouderen versterken.
Daarnaast wordt aan het gebruik van BRP-gegevens vanuit wettelijke- en privacybepalingen ook voorwaarden gesteld.

2.1. Gebruik van de vragenlijst (Bijlage 11 Vragenlijst 75+ huisbezoeken)

De gemeente heeft – met input van de welzijnsinstellingen en CER- een vragenlijst opgesteld die aan de hand van het huisbezoek dient te worden ingevuld. De vragenlijst omvat acht domeinen die betrekking hebben op de leefwereld van de ouderen. Het voorblad van de vragenlijst gaat in op de toestemming die de oudere wel of niet wil geven voor het delen van zijn/ haar gegevens met de gemeente en andere organisaties, zoals de welzijnsinstelling, verpleegkundigen et cetera.

Wat moet?

- Toestemming vragen aan de oudere voor het delen van de gegevens (zie voorblad van vragenlijst).
- Indien er toestemming is, de vragenlijst zo volledig mogelijk invullen.
- Gebruik maken van de vragenlijst.

2.2. Verwerken van de gegevens uit de vragenlijsten

De gegevens van de ingevulde vragenlijsten dienen zo snel mogelijk nadat de huisbezoeken in een wijk zijn afgenomen geanonimiseerd ingevoerd te worden in de gemeentelijke database. De gemeente levert hiervoor aan de welzijnsinstellingen de benodigde software. Een handleiding voor het gebruik hiervan is in de maak.
Aan de hand van deze gegevens zal de gemeente jaarlijks wijkrapportages leveren. In deze rapportage staat de volgende informatie:

- het aantal ouderen 75+ per wijk en hun etnische achtergrond;
- het bereik van de huisbezoeken;
- het percentage hulpvragen per wijk en het soort hulpvraag;
- het percentage ouderen 75+ dat deelneemt aan activiteiten;
- het percentage ouderen 75+ dat aangeeft behoefte te hebben aan meer activiteiten en aan welke activiteiten;
- het percentage ouderen 75+ dat zich matig tot vaak eenzaam voelt;
- de cijfers die ouderen zelf geven voor hun gezondheidsbeleving en welbevinden per wijk.

Met deze inzichten kan het aanbod in de wijk voor ouderen versterkt worden, maar ook kan de gemeente deze informatie gebruiken voor gebiedsgerichte en beleidsmatige inzet ten behoeve van ouderen. Bovendien kan binnen de Lerende Werkplaats van de CER geleerd worden van elkaar, aan de hand van de inzichten die de wijkrapportages leveren.
De verzamelde informatie uit de vragenlijsten wordt beheerd en verwerkt door onderzoekers van OBI (onderzoek en business intelligence) van de gemeente, die volgens strikte protocollen werken.
De welzijnsinstellingen kunnen de keuze maken om gebruik te maken van tablets en een digitale vragenlijst, zodat de gegevens gelijk digitaal verwerkt worden.

Wat moet?

- invoeren van gegevens uit de ingevulde vragenlijsten in gemeentelijke database;
- de gegevens worden ingevoerd zo snel mogelijk nadat in een wijk de huisbezoeken zijn uitgevoerd.

2.3. Gebruik van BRP-gegevens

Om de huisbezoeken te kunnen uitvoeren zijn de adresgegevens van ouderen nodig. Daarmee moeten de looplijsten worden opgesteld voor de vrijwilligers die de huisbezoeken gaan verrichten. De gemeente levert aan de welzijnsinstelling de adresgegevens van alle 75+'ers per wijk. Deze lijsten zijn geschoond voor die ouderen die al in beeld zijn bij het wijkteam en dus geregistreerd staan in de gemeentelijke applicatie TOP.

Periodieke update
De adreslijsten worden periodiek geüpdatet vanwege verhuizen en overlijden van ouderen in de loop van de tijd. Wij willen vrijwilligers zo min mogelijk met een dergelijke situatie confronteren.

De data waarop in 2018 in Rotterdam de adresgegevens worden geactualiseerd:
- derde week januari 2018;
- derde week april 2018;
- derde week september 2018;

Mogelijk verschilt dit per gemeente.

MOVEit
De adressen worden beschikbaar gesteld middels een beveiligd systeem MOVEit. De toegang tot dit systeem wordt beschikbaar gesteld aan de welzijnsinstellingen (zie Bijlage 14 Procesbeschrijving MOVEit voor externen).

Privacy protocol Welzijn 75+ huisbezoeken
(Bijlage 08 Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek)
De gemeente hanteert een privacy-protocol om de persoonsgegevens van de burgers te beschermen. Het verschaffen van de adresgegevens kan alleen op basis van getekende overeenkomsten tussen de directies van de welzijnsinstellingen en de gemeente (zie Bijlage 13 Overeenkomst welzijnsinstellingen huisbezoeken 75+). Onderdeel van deze overeenkomst is het Privacy-protocol voor welzijn. In de overeenkomst met de gemeente worden de eisen rondom privacy die aan de instellingen gesteld worden verder gespecificeerd. Omdat de privacy van groot belang is, moet er één contactpersoon per gebied worden aangewezen voor het sturen van deze lijsten. Instellingen, die in meerdere gebieden actief zijn kunnen er ook voor kiezen om een contactpersoon voor meerdere gebieden aan te wijzen. De precieze werkwijze over het omgaan met de verstrekte adressenlijsten en de ingenomen vragenlijsten komt terug in Bijlage 13 Overeenkomst welzijnsinstellingen huisbezoeken 75+ en Bijlage 08 Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek).

Twee punten die extra nadruk behoeven, zijn:
- Een schriftelijke aankondiging van de huisbezoeken is verplicht omdat de oudere de mogelijkheid moet krijgen om van tevoren af te bellen.
- De welzijnsinstelling dient een eigen klachtenprocedure te hebben zodat ouderen hun beklag kunnen doen als zij van mening zijn dat de huisbezoeken niet ordentelijk hebben plaatsgevonden.

De vrijwilligers
Aangezien de vrijwilligers de adressen van de ouderen krijgen om huisbezoeken af te leggen, gelden ook voor de vrijwilligers noodzakelijke voorwaarden om zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met de gegevens van de ouderen. Deze voorwaarden zijn:

- Een VOG Verklaring omtrent Gedrag) code 45 gezondheid mens en dier.
- Een overeenkomst met de vrijwilliger met inbegrip van de geheimhoudingsplicht naar derden met betrekking tot de ontvangen informatie van het huisbezoek 75+.

Wat moet?
- De adressenlijsten strikt en alleen gebruiken voor de huisbezoeken (dus niet voor andere doeleinden, zoals mailings, nieuwsbrieven et cetera).
- Handelen conform de afgesloten Overeenkomst gemeente- welzijnsinstellingen en het Privacy Protocol Welzijn (Zie Bijlage 08 Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek en Bijlage 13 Overeenkomst welzijnsinstellingen huisbezoeken 75+).
- Welzijnsinstelling moeten een eigen klachten-procedure hebben.
- De ouderen schriftelijk informeren dat er een huisbezoek gaat plaatsvinden, met hierbij een telefoonnummer zodat de oudere desgewenst kan afbellen.
- één contactpersoon aanwijzen voor het verkrijgen van de adressenlijsten.
- iedere vrijwilliger moet een VOG hebben (Verklaring omtrent Gedrag) code 45 gezondheid mens en dier.
- de welzijnsinstelling dient met iedere vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst af te sluiten, waarin een passage over geheimhouding is opgenomen.

Bijlage 02

Kernboodschap programma eenzaamheid

Voorbeeld

VOORBEELD

Kernboodschap programma eenzaamheid: voor 75+ huisbezoeken door welzijnsaanbieders

Algemeen

Ruim de helft van de Rotterdamse ouderen voelt zich eenzaam en een kwart van alle ouderen heeft niemand om op terug te vallen. De gemeente Rotterdam spant zich in om eenzaamheid aan te pakken en doet daarvoor een beroep op alle Rotterdammers. Doel is de samen- en zelfredzaamheid te vergroten door het probleem op de agenda te zetten en Rotterdammers te inspireren om aandacht voor elkaar te hebben.

Met huisbezoeken aan 75-plussers wil de gemeente eenzaamheid sneller en beter herkennen en voorkomen dat mensen onopgemerkt blijven als het slecht met hen gaat. In 2016 zijn ca. 35.000 75-plussers bezocht in alle wijken in Rotterdam. Grotendeels door welzijnsorganisaties; in de accentwijken vanuit het programma Voor Mekaar in samenwerking met de welzijnsorganisaties.
De bezoeken zijn een succes als meer ouderen een sociaal netwerk opbouwen, actief worden of blijven en als er onder de 75-plussers mensen geholpen worden die anders buiten beeld waren gebleven.

De gemeente vraagt Rotterdammers zelf ook een bijdrage te leveren. Naar elkaar omzien, even je familieleden of buren aandacht geven en hulp aanbieden zijn concrete acties die iedereen kan doen. Dit zou weer de normaalste zaak van de wereld moeten worden in Rotterdam. Om de dialoog hierover in de stad te stimuleren voert de gemeente een brede publiekscampagne.

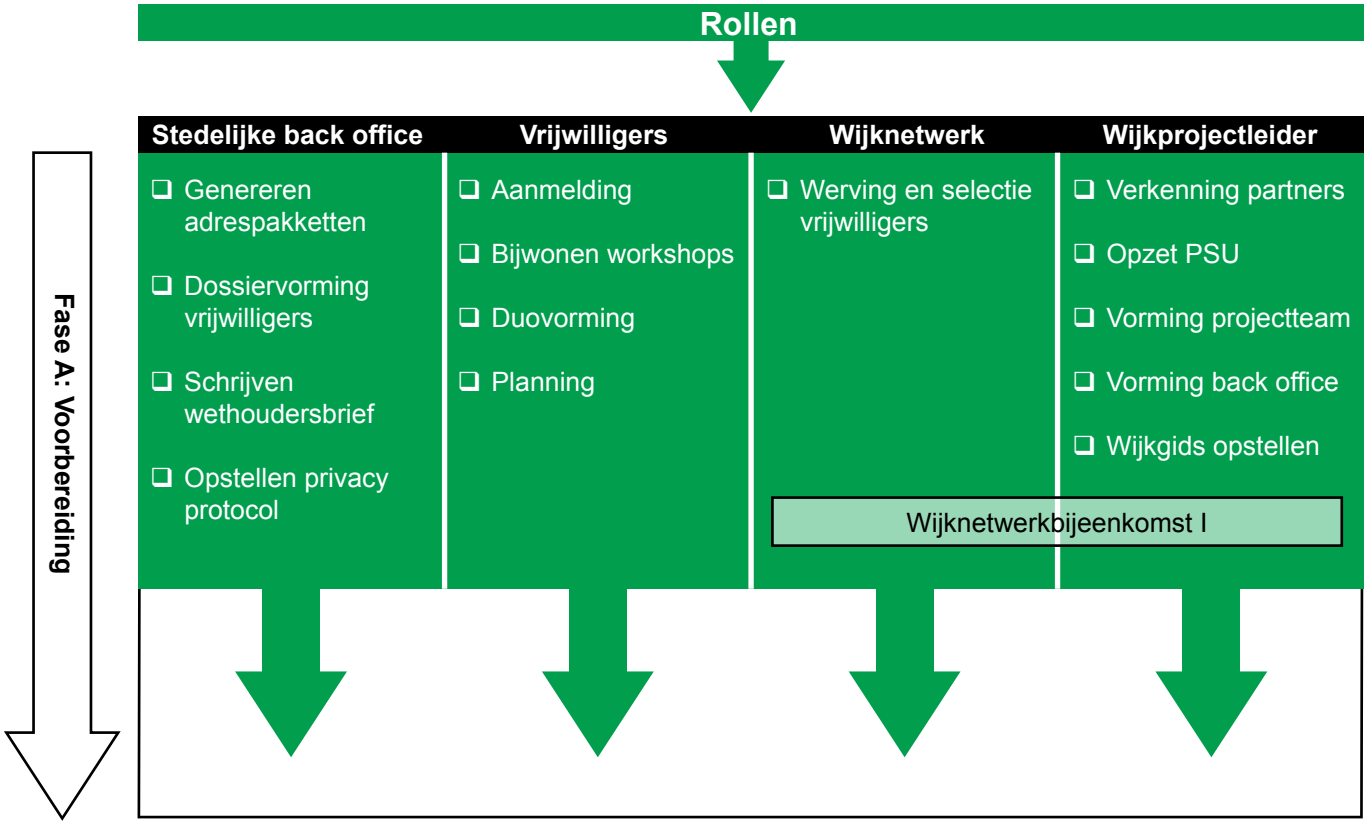
De bijdrage en medewerking van maatschappelijke partners (verzameld in de Rotterdamse ‘Coalitie Erbij’), Opzoomer Mee en vrijwilligersorganisaties is eveneens noodzakelijk. De gemeente Rotterdam ondersteunt daarom hun werkzaamheden op het gebied van eenzaamheidsbestrijding.

Bijlage 03

Werkproces Huisbezoeken

Instructie

INSTRUCTIE

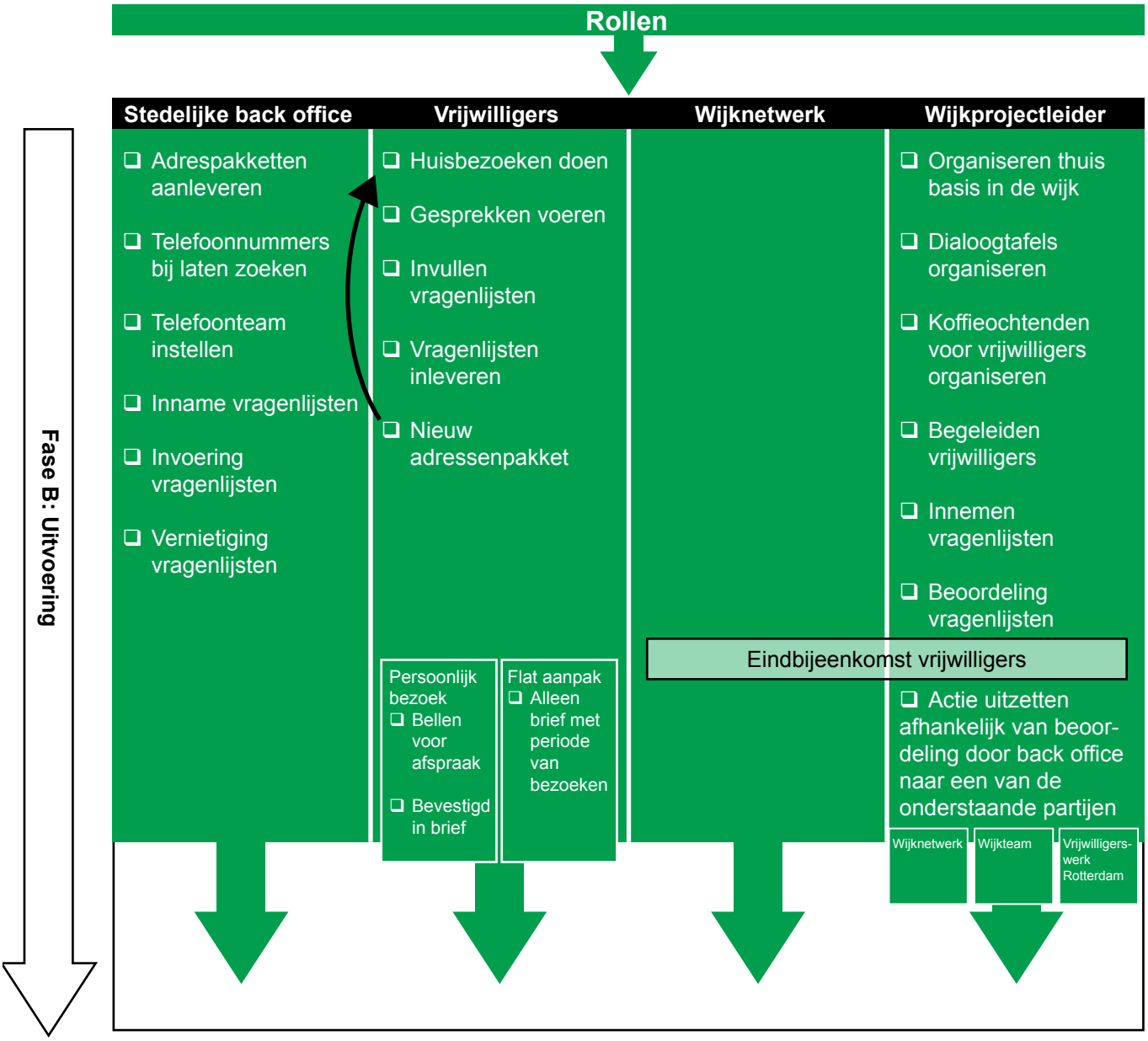


Bijlage 03

Werkproces Huisbezoeken

Instructie

INSTRUCTIE

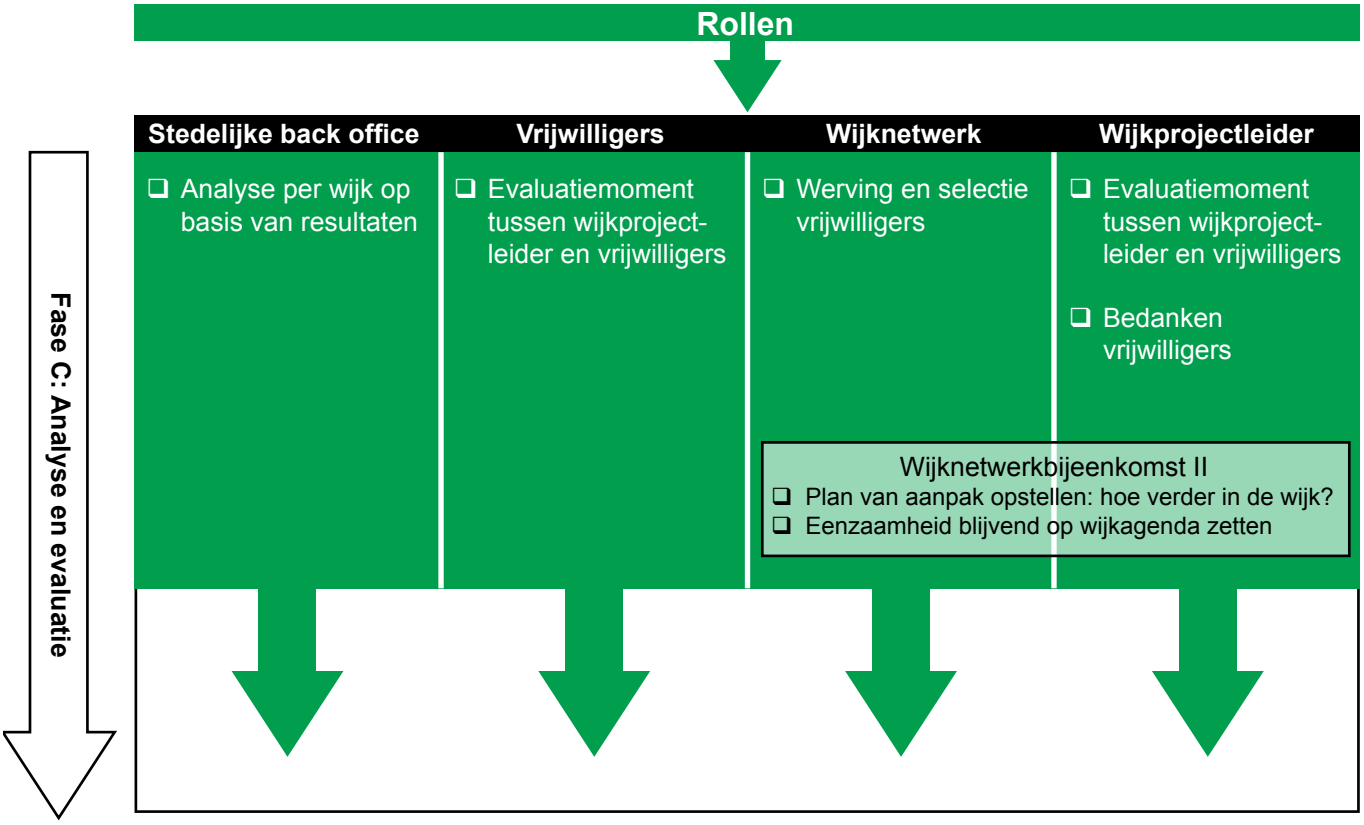


Bijlage 03

Werkproces Huisbezoeken

Instructie

INSTRUCTIE

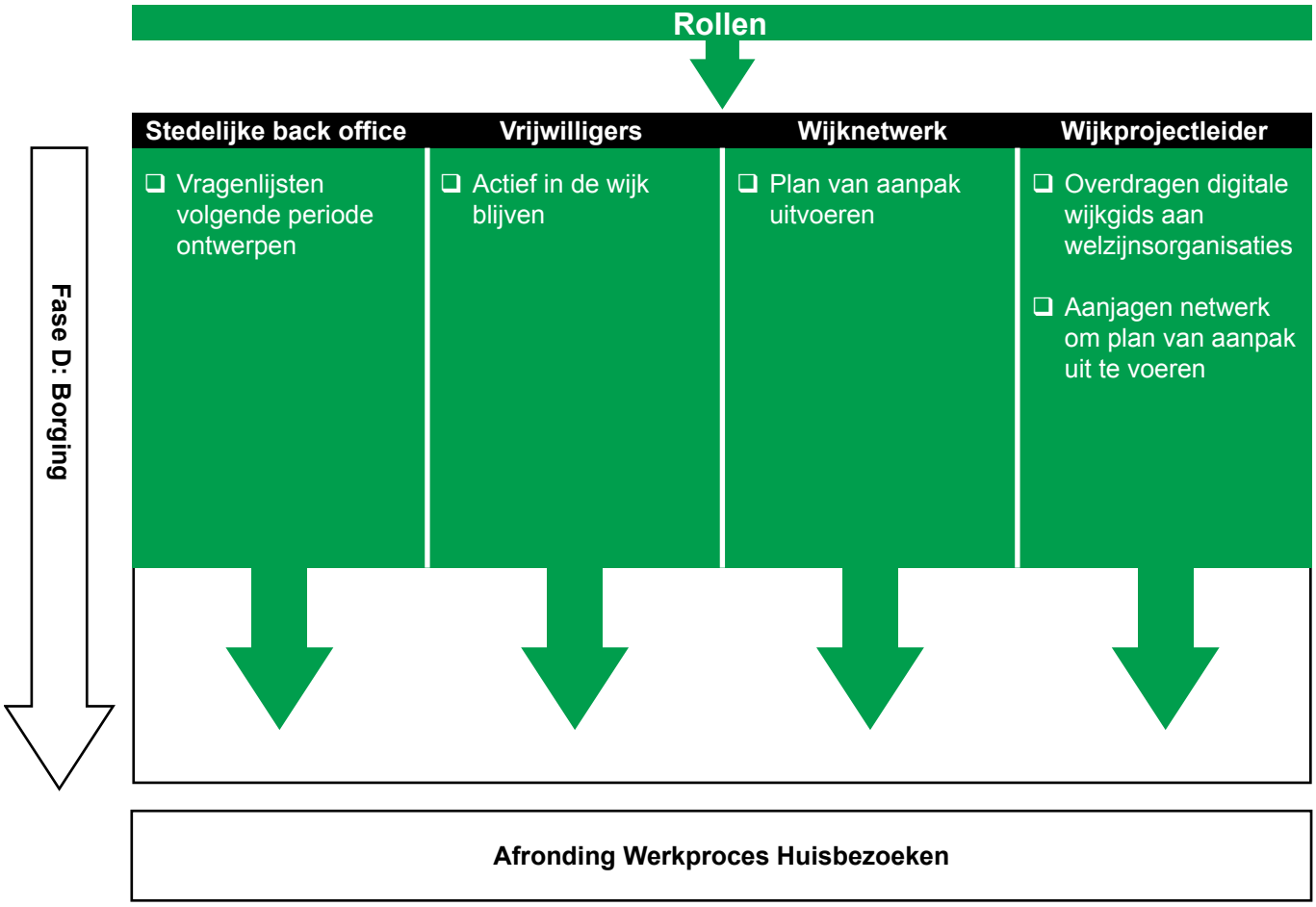


Bijlage 03

Werkproces Huisbezoeken

Instructie

INSTRUCTIE



Bijlage 03

Werkproces Huisbezoeken

Instructie

INSTRUCTIE

Rollen

Fase A: Voorbereiding

Stedelijke back office
- Genereren adrespakketten
- Dossiervorming vrijwilligers
- Schrijven wethoudersbrief
- Opstellen privacy protocol

Vrijwilligers
- Aanmelding
- Bijwonen workshops
- Duovorming
- Planning

Wijknetwerk
- Werving en selectie vrijwilligers

Wijkprojectleider
- Verkenning partners
- Opzet PSU
- Vorming projectteam
- Vorming back office
- Wijkgids opstellen

Wijknetwerkbijeenkomst I

Fase B: Uitvoering

Stedelijke back office
- Adrespakketten aanleveren
- Telefoonnummers bij laten zoeken
- Telefoonteam instellen
- Inname vragenlijsten
- Invoering vragenlijsten
- Vernietiging vragenlijsten

Vrijwilligers
- Huisbezoeken doen
- Gesprekken voeren
- Invullen vragenlijsten
- Vragenlijsten inleveren
- Nieuw adressenpakket

Persoonlijk bezoek
- Bellen voor afspraak
- Bevestigd in brief

Flat aanpak
- Alleen brief met periode van bezoeken

Wijknetwerk

Eindbijeenkomst vrijwilligers

Wijkprojectleider
- Organiseren thuis basis in de wijk
- Dialoogtafels organiseren
- Koffieochtenden voor vrijwilligers organiseren
- Begeleiden vrijwilligers
- Innemen vragenlijsten
- Beoordeling vragenlijsten
- Actie uitzetten afhankelijk van beoordeling door back office naar een van de onderstaande partijen

Wijknetwerk | Wijkteam | Vrijwilligers-werk Rotterdam

Fase C: Analyse en evaluatie

Stedelijke back office
- Analyse per wijk op basis van resultaten

Vrijwilligers
- Evaluatiemoment tussen wijkproject-leider en vrijwilligers

Wijknetwerk
- Werving en selectie vrijwilligers

Wijkprojectleider
- Evaluatiemoment tussen wijkproject-leider en vrijwilligers
- Bedanken vrijwilligers

Wijknetwerkbijeenkomst II
- Plan van aanpak opstellen: hoe verder in de wijk?
- Eenzaamheid blijvend op wijkagenda zetten

Fase D: Borging

Stedelijke back office
- Vragenlijsten volgende periode ontwerpen

Vrijwilligers
- Actief in de wijk blijven

Wijknetwerk
- Plan van aanpak uitvoeren

Wijkprojectleider
- Overdragen digitale wijkgids aan welzijnsorganisaties
- Aanjagen netwerk om plan van aanpak uit te voeren

Afronding Werkproces Huisbezoeken

Bijlage 04

Profiel van vrijwilliger

Voorbeeld

VOORBEELD

Profiel Vrijwilliger 75+ huisbezoeken 2016

Ruim de helft van de Rotterdamse ouderen voelt zich eenzaam. Een op de vier heeft zelfs niemand om op terug te vallen en raakt in een sociaal isolement. De gemeente Rotterdam pak deze eenzaamheid aan met het actieprogramma 'Voor Mekaar'. Een van de activiteiten uit dit programma is het bezoeken van mensen van 75 jaar en ouder. Doel van de bezoeken aan de 75+ers is om deze (potentieel) kwetsbare ouderen in beeld te krijgen (signaleren van eenzaamheid) en te inventariseren wat hun behoefte is.

Wij zoeken vrijwilligers die affiniteit hebben met de doelgroep ouderen, die goed kunnen luisteren en bij voorkeur 2 of meer dagdelen per week beschikbaar zijn (dagen worden in overleg bepaald) in de periode april tot en met juli 2016. De bezoeken vinden overdag plaats van maandag tot en met zaterdag in de wijken Provenierswijk, Feijenoord, Schiebroek, Bospolder, Spangen, Bloemhof en Zuidwijk. Bij voorkeur bent u woonachtig in de genoemde wijken.

Wij vragen:
- Plezier om met ouderen in contact te komen;
- Bereidheid om uw kennis van activiteiten en voorzieningen voor ouderen te vergroten;
- Bereidheid te leren hoe u signalen kunt herkennen zoals eenzaamheid, verwaarlozing enz.;
- Goede sociale vaardigheden;
- Verantwoordelijkheidsgevoel;
- Vrijwillige maar geen vrijblijvende mentaliteit;
- Bij voorkeur woonachtig in het gebied waar de ouderen bezocht worden.
- Recente VOG verklaring (geen kosten aan verbonden)
- Goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in het Nederlands, naast het Nederlands is het vloeiend spreken van een andere taal ook zeer welkom (met name Turks, Arabisch en Berbers).

Wij bieden:
- Ondersteuning en begeleiding door een vast aanspreekpunt in het gebied;
- Deskundigheidbevordering in de vorm van een korte en leuke workshop;
- Inspirerende contacten met ouderen en medevrijwilligers;
- WA-verzekering;
- VOG-verklaring
- Eventueel vervolgtraject bij een welzijnsinstelling.

Vervolg
- Na een kennismakingsgesprek volgt een workshop zodat u op een goede manier aan de slag kunt;
- Tijdens de workshop ontvangt u in koppels de adressen van de 75+ers.

Meer informatie over met actieprogramma eenzaamheid 'Voor Mekaar' is te vinden op www.rotterdam.nl/iklaatjenietalleen

Bijlage 05

Verklaring Welzijnsinstelling en studenten

Instructie

INSTRUCTIE

Verklaring Huisbezoeken Welzijnsstudenten

1. [de Welzijnsinstelling],
   gevestigd te Rotterdam,
   hierna: de Welzijnsinstelling

2. Naam: ……
   Woonplaats: ……..
   Geboortedatum: ……..
   hierna: de Student

   De Welzijnsinstelling en de Student worden hierna gezamenlijk aangeduid als Partijen.

Partijen overwegen het volgende:

a. Het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam (hierna: de Gemeente) heeft zich gelet op artikel 5a Wet publieke gezondheid tot doel gesteld om de eenzaamheid onder ouderen in de Gemeente in beeld te krijgen en terug te dringen. Om dit doel te verwezenlijken zullen in de jaren 2016 en 2017 alle inwoners van de Gemeente van 75 jaar of ouder die niet bekend zijn bij professionele organisaties (hierna: de Ouderen) namens of in opdracht van de Gemeente worden bezocht (hierna: de Huisbezoeken). Aan het programma waarbinnen de Huisbezoeken namens de Gemeente zullen plaatsvinden heeft de Gemeente de naam “Voor Mekaar” toegekend.

b. Gelet op het grote aantal Huisbezoeken dat dient te worden afgelegd wil de Gemeente daarbij de hulp van vrijwilligers inroepen. De Gemeente heeft hiertoe met de Welzijnsinstelling en de Stichting Hogeschool Rotterdam (hierna: de HRO) een overeenkomst gesloten over de inzet van studenten bij het afleggen van de Huisbezoeken.

c. De Student zal de Huisbezoeken afleggen namens de Welzijnsinstelling. In deze verklaring geeft de Student aan op de hoogte te zijn en in te stemmen met de hierna geformuleerde voorwaarden.

Partijen komen het volgende overeen:

Artikel 1 – De Huisbezoeken

Lid 1 De Student zal de Huisbezoeken afleggen conform de door de Gemeente, de hogeschool en de Welzijnsinstelling gegeven instructies. Deze instructies zijn terug te vinden in de studiehandleiding en de hand outs behorende bij de door de Gemeente verzorgde training.

Lid 2 Mocht voorafgaand aan of tijdens het Huisbezoek blijken dat het uitvoeren van het Huisbezoek niet of niet op een normale wijze mogelijk is, dan zal de Student de HRO hierover informeren.

Lid 3 Mocht een Oudere aangeven een Huisbezoek niet op prijs te stellen, dan zal de Student deze wens te allen tijde respecteren.

Lid 4 De Student zal zich tijdens en in het kader van de Huisbezoeken ordelijk gedragen.

Lid 5 De Student zal tijdens of in het kader van de Huisbezoeken geen geld of andere waardevolle zaken aannemen van de Ouderen.

Artikel 2 – De vragenlijsten

Lid 1 Aan het begin van het Huisbezoek zal de Student de Oudere vragen of hij of zij instemt met het invullen van een vragenlijst tijdens het Huisbezoek.

Lid 2 Na afloop van het Huisbezoek zal de Student de Oudere toestemming vragen voor het verwerken van de vragenlijsten op de hiernavolgende wijze:

“Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest.

Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door professionals uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk

INSTRUCTIE

neemt een van de professionals daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de professionals doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt.

Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk:

• U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door professionals uit de wijk.

• U wilt graag dat een professional contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn:

Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): ……

• U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerken voor het opstellen van de rapportage.

• U geeft nergens toestemming voor. De ingevulde vragenlijst met het voorblad met uw gegevens laten we bij u achter.”

Lid 3 De Student zal de beslissing van de Oudere ten aanzien van de verwerking van de vragenlijst te allen tijde respecteren.

Lid 4 Indien de Oudere op de in het tweede lid beschreven wijze toestemming heeft gegeven voor het verwerken van de vragenlijst, zal de Student de ingevulde vragenlijst bij de HRO inleveren. Indien de Oudere heeft aangegeven de ingevulde vragenlijst te willen behouden, zal de Student dit aan de HRO laten weten.

Artikel 3 – Vertrouwelijke behandeling van gegevens

Lid 1 Teneinde de Huisbezoeken te kunnen afleggen zal de Student de beschikking krijgen over de namen en adresgegevens (hierna: de NAW-gegevens) van de Ouderen die hij of zij dient te bezoeken. Daarnaast zal de Student tijdens de Huisbezoeken lijsten invullen met vragen over de Ouderen. De Student zal het voorblad (NAW-gegevens, informatie over de verleende toestemming, eventuele contactgegevens in verband met vervolgafspraken en met op de achterzijde nog eventuele aanvullende informatie) en/of de ingevulde vragenlijsten uitsluitend aan de Hogeschool Rotterdam verstrekken. Deze informatie (hierna: de Informatie) zal de student verder niet openbaar maken of aan derden verstrekken.

Lid 2 De Student zal de Informatie uitsluitend gebruiken voor het afleggen van de Huisbezoeken.

Lid 3 De Student zal geen (digitale) kopieën van Informatie maken indien dit niet noodzakelijk is voor de uitvoering van de Huisbezoeken.

Lid 4 Nadat de Huisbezoeken hebben plaatsgevonden en de ingevulde vragenlijsten zijn ingeleverd, zal de Student de NAW-gegevens en (kopieën van) de ingevulde vragenlijsten vernietigen. Dat geldt ook voor de eventuele andere Informatie die de Student in het kader van de af te leggen Huisbezoeken heeft verkregen.

Lid 5 Indien de Student ontdekt dat de NAW-gegevens en/of de ingevulde vragenlijsten mogelijk verloren zijn gegaan of anderszins in de openbaarheid of bij derden terecht zijn gekomen, zal de Student de Welzijnsinstelling hiervan binnen 24 uur na ontdekking in kennis stellen.

Artikel 4 – Training en VOG

Lid 1 De Student zal de Huisbezoeken pas afleggen nadat hij of zij een door of namens de Gemeente verzorgde training heeft gevolgd.

Lid 2 De Student zal de Huisbezoeken pas afleggen nadat hij of zij een Verklaring omtrent het gedrag natuurlijke personen van maximaal één jaar oud heeft toegestuurd aan de Welzijnsinstelling.

Artikel 5 – Verzekering

De Gemeente zal ten behoeve van de Student een WA-verzekering afsluiten bij de Rotterdamse Vrijwilligersverzekering. Deze verzekering biedt dekking bij aansprakelijkheid voor door de Student bij de uitvoering van de Huisbezoeken veroorzaakte schade en bevat voor het overige de in het rechtsverkeer gebruikelijke bepalingen.

Bijlage 05

Verklaring Welzijnsinstelling en studenten

Instructie

INSTRUCTIE

Artikel 6 – Vergoeding van kosten

Lid 1 Door de Student gemaakte telefoon- en ov-kosten die direct verband houden met de Huisbezoeken worden door de Gemeente vergoed indien de Student een gespecifeerd verzoek aan de Gemeente doet toekomen. Dit kan via het email adres: voormekaar@rotterdam.nl. Van dit verzoek dienen in ieder geval de volgende gegevens deel uit te maken:

a) de naam van de Student;

b) IBAN-rekeningnummer van een Nederlandse bank;

c) bij telefoonkosten: het aantal minuten gebeld per Oudere (zonder vermelding van de naam van de Oudere);

d) bij ov-kosten: een uitdraai van de OV-chipkaart.

Lid 2 Andere kosten dan de in het lid 1 genoemde kosten worden niet vergoed.

Artikel 7 – Communicatie en publiciteit

Lid 1 Communicatie bestemd voor de Welzijnsinstelling kan de Student richten aan zijn of haar docent.

Lid 2 De Student zal op geen enkele wijze de publiciteit zoeken ten aanzien van de Huisbezoeken of hier in de media anderzijds ruchtbaarheid aan geven. Indien vanuit de media aan de Student vragen worden gesteld over de Huisbezoeken, zal de Student de vraagsteller doorverwijzen naar de afdeling communicatie van de Gemeente.

Ondertekening
De Student verklaart de hiervoor genoemde voorwaarden te hebben gelezen, de inhoud van de voorwaarden te hebben begrepen en met alle voorwaarden in te stemmen.

Naam:……
Datum: ……..
Plaats: ……

Bijlage 06
Hand-out huisbezoeken Coalitie Erbij Rotterdam – definitief maart 2016

Training

TRAINING

Trainingsmateriaal

Doel huisbezoeken	2
Verschil eenzaamheid- sociaal isolement	2
Gevolgen eenzaamheid en sociaal isolement	2
Signaleren	3
Herkennen eenzaamheid	3
Contact leggen	4
Praktische tips contact leggen	5
Vuistregels	6
Soorten vragen	6
Wijkteam	8
Vraagwijzer	9
Ouderenadviseurs	9
Om nog even te oefenen (losse pagina)	10

Bijlage 06
Hand-out huisbezoeken Coalitie Erbij Rotterdam – definitief maart 2016

TRAINING

Doel van de huisbezoeken

Ongeveer de helft van de Rotterdammers geeft aan matig tot ernstig eenzaam te zijn. Om die reden is de gemeente Rotterdam het actieprogramma 'Voor Mekaar' gestart. Omdat de eenzaamheid onder ouderen vanaf 75 jaar nog hoger is vormen deze ouderen een kwetsbare groep. De gemeente wil voorkomen dat zij tussen wal en schip vallen. Daarom is een van de belangrijkste acties in dit programma dat alle zelfstandig wonende ouderen van 75 jaar en ouder een maal per jaar een huisbezoek krijgen. In de 21 wijken waarin eenzaamheid en sociaal isolement van ouderen het hoogst is, organiseert de gemeente deze huisbezoeken. In de andere wijken organiseren de welzijnsinstellingen de huisbezoeken. Tijdens de huisbezoeken wordt in kaart gebracht wat een 75-plusser voor dagbesteding heeft, wat voor contacten hij of zij onderhoudt en waar eventueel behoefte aan is. Samen met partijen in de wijk wordt zo nodig de noodzakelijke follow up van de huisbezoeken in gang gezet.

1. Eenzaamheid en sociaal isolement

Eenzaamheid wordt vaak omschreven als het "***negatief*** ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die zich voor zichzelf zou wensen" (De Jong Gierveld). Ofwel: ***Het gevoel*** dat de aanwezige contacten ***niet*** aan iemands behoefte voldoen. Eenzaamheid is niet hetzelfde als sociaal isolement. Eenzaamheid is een gevoel van gemis. Sociaal isolement is het hebben van weinig of geen betekenisvolle contacten. Niet alle mensen die sociaal geïsoleerd leven, voelen zich eenzaam. Soms zijn ze eraan gewend geraakt en kiezen ze ervoor om zo weinig mogelijk met anderen om te gaan. Maar er zijn ook mensen met veel contacten die zich toch eenzaam voelen. Dat is bijvoorbeeld het geval als ze een dierbaar iemand hebben verloren. De contacten met anderen kunnen het gevoel van eenzaamheid dan niet wegnemen. Eenzaamheid komt vaker voor dan sociaal isolement, maar langdurige eenzaamheid kan uiteindelijk wel tot sociaal isolement leiden.
Eenzaamheid is een gevoel met twee dimensies: sociale eenzaamheid en emotionele eenzaamheid. Sociale eenzaamheid betekent dat iemand een gemis heeft aan gezelschap.

Emotionele eenzaamheid betekent een gemis van een hechte, intieme band met één ander persoon, een gemis aan emotionele steun.
Eenzaamheid komt in alle lagen van de bevolking voor, maar de kans op eenzaamheid is niet voor alle bevolkingsgroepen gelijk. Chronisch zieken, gehandicapten, ouderen en alleenstaanden zonder partner, immigranten die nog niet zijn ingeburgerd, mantelzorgers die hun sociale contacten zien afnemen, werkzoekenden die zich sociaal uitgesloten voelen, en dak- en thuislozen hebben een groter risico om eenzaam te worden.

Eenzaamheid kan een gevolg zijn van persoonlijke gebeurtenissen en maatschappelijke omstandigheden. Maar ook in de persoon gelegen factoren kunnen de oorzaak zijn, zoals een gebrek aan sociale competenties. Ten slotte kunnen maatschappelijke uitsluitingsmechanismen een rol spelen bij het ontstaan van eenzaamheid en sociaal isolement.

Dat eenzaamheid vaker bij ouderen voorkomt, komt vooral door het verlies van de partner, het kleiner worden van het sociale netwerk, gezondheidsklachten of een verminderde mobiliteit. Ook financiële problemen kunnen een aanleiding vormen voor eenzaamheid . Eenzaamheid kan tijdelijk of structureel zijn. Wanneer mensen niet in staat zijn om de benodigde steun te mobiliseren en nieuwe relaties aan te gaan, kunnen ze de regie over hun leven verliezen en in een sociaal isolement terecht komen.

Oorzaken
- Werkloosheid
- Financiële problemen
- Negatieve woonsituatie
- Gezondheidsproblemen
- Ingrijpende levensgebeurtenissen
- Geringe sociale competenties

2. Gevolgen eenzaamheid en sociaal isolement

Mensen zijn sociale wezens en hebben anderen nodig. Toch zal ook iedereen in zijn of haar leven te maken krijgen met gevoelens van eenzaamheid. Er zijn mensen die bewust voor sociaal isolement kiezen. Dat kan een keuze zijn van mensen die zelf de regie over hun leven willen hebben en niet betutteld willen worden. Eenzaamheid of sociaal isolement als bewuste keuze kan de creativiteit bevorderen: je leert jezelf kennen, je innerlijke kracht. Soms kiezen mensen voor eenzaamheid of isolement om niemand tot last te hoeven zijn; omdat ze zichzelf niet de moeite meer waard vinden, of niet geholpen willen worden. Als de eenzaamheid een last dreigt te worden omdat het negatieve gevoel je leven gaat overheersen, is het tijd om aan de bel te trekken.
De gevolgen van eenzaamheid kunnen zowel psychisch

als fysiek van aard zijn. Gezondheidsklachten nemen toe, alsook geheugenklachten en symptomen van depressie en angst komen voor. Door toenemende eenzaamheid en afhankelijkheid kunnen ouderen een groter risico lopen om slachtoffer te worden van bijvoorbeeld ouderenmishandeling.
Eenzame ouderen zijn vaak onzichtbaar en zoeken geen hulp. Er is in veel gevallen sprake van vraagverlegenheid en zorgmijdend gedrag. Mensen hebben een hulpvraag, maar vinden het moeilijk om hulp te vragen. Er wordt niet of moeilijk over eenzaamheid gepraat. Als er hulp gezocht wordt, wordt een deelprobleem aangepakt en bijvoorbeeld angst- en depressieklachten gemakkelijk over het hoofd gezien. (literatuur dr. Anja Machielse)

Gevolgen voor het persoonlijke leven
- Geen sociale steun
- Sterke eenzaamheidsgevoelens
- Negatief zelfbeeld
- Schaamte en ontkenning
- Gezondheidsklachten

3. Signaleren

De daadwerkelijke aanpak start met signalering van situaties van (dreigende) eenzaamheid en sociaal isolement. De meeste eenzame en sociaal geïsoleerde mensen melden zich niet bij instanties voor hulp en ondersteuning. Ze hebben weinig inzicht in hun eigen situatie, schamen zich voor hun isolement, hebben gezondheidsklachten, zijn minder mobiel en/of weten niet dat ze hulp kunnen krijgen. Anderen willen wel hulp vragen, maar weten niet hoe. Weer anderen willen bewust geen hulp en mijden alle vormen van hulp of ondersteuning. Ze komen pas in beeld als de situatie uit de hand is gelopen en als complexe vormen van hulpverlening nodig zijn.

Vroegsignalering
Omdat eenzame mensen, slachtoffers van geweld en ook hun naasten/ zelf meestal niet aan de bel trekken, is preventie, signalering en een proactieve inzet vereist (bijvoorbeeld door een inventariserend huisbezoek door vrijwilligers). Vroegsignalering is nodig om de kwetsbare oudere al in beeld te hebben voordat er eventuele problemen optreden.
Veel mensen hebben een signalerende rol: van thuiszorg, huisarts, huismeester en wijkagent tot vrijwilligers en ouderenmaatschappelijk werkers. Belangrijk voor een goede signalering is duidelijkheid over rol en verantwoordelijkheid van de signaleerder én over de te nemen stappen na signalering. Op deze manier kan tijdig worden ingespeeld op de problematiek in de thuissituatie.

4. Herkennen van eenzaamheid

Hoe herken je eenzaamheid?
- Als iemand zelden of nooit bezoek of post krijgt, niet zelf ergens op bezoek gaat, niet gebeld wordt.
- Als iemand zelf aangeeft eenzaam te zijn.
- Als iemand er zelf of zijn/haar huis er verwaarloosd uitziet.
- Als iemand bepaalde lichamelijke kenmerken vertoont: gezondheidsklachten, medicijngebruik, lusteloosheid, slapeloosheid en depressiviteit.
- Als iemand claimgedrag vertoont; je zo lang mogelijk bij zich probeert te houden, bijvoorbeeld door je aan de praat te houden, aandacht te vragen, of veel te laten zien (foto's etc.).
- Als iemand ineens een tijdje niet meer wordt gezien, als de gordijnen gesloten blijven en er post in de brievenbus blijft liggen.

Vermoedt u dat iemand eenzaam is, let op het volgende:
- Verlies kind, partner, dierbare
- Ziekte, zelf of bij partner of andere dierbare
- Onlangs verhuisd
- Laag inkomen/grote inkomensachteruitgang
- Ongewenste woonsituatie
- Alleenwonend (ongehuwd, gescheiden, weduwe, weduwnaar)
- Gemis aan contact en steun vanuit de buurt
- Gemis aan steun partner of vrienden
- Gemis aan contact en steun familie (kinderen)
- Lichamelijke klachten/beperkingen
- Psychische klachten/beperkingen
- Verstandelijke beperking
- Niet mobiel/gaat er niet op uit
- Onbereikbaar (kapotte bel, niet opendoen, geen telefoon opnemen, geen digitale vaardigheden)
- Verwaarlozing huishouding
- Verwaarlozing
- Aanklampend/claimend gedrag bij contact
- Afhankelijk opstellen
- Geen zelfvertrouwen, gesloten
- Wantrouwend
- Voelt zich onveilig
- Sterk op zichzelf gericht
- Rusteloos, piekeren, angstig
- Neerslachtige houding
- Geïrriteerd, stoort zich aan anderen

TRAINING

- Uit zich negatief, moppert veel
- Vergeetachtig
- Accepteert de persoon vermoedelijk hulp of ondersteuning
- Bij meerdere indicatoren kan er sprake zijn van eenzaamheid/sociaal isolement.

5. Risicofactoren eenzaamheid

- Een hoge leeftijd
- Verweduwd
- Gescheiden
- Chronische ziekte/handicap
- Psychische problemen
- Langdurige (mantel) zorgtaak
- Verslavingsproblematiek
- Niet-westerse etniciteit
- Lage opleiding/laag inkomen
- Schuldenproblematiek
- Huiselijk geweld
- Ex-gedetineerden
- Kantelmomenten in het leven
- Ontbreken van communicatieve vaardigheden
- Passief/terugtrekken/vermijden

6. Contact leggen

Communicatie
Wij bekijken andere mensen door middel van onze zintuigen, namelijk met onze ogen en onze oren. Daarna geven we er een interpretatie aan: ons gevoel.
Wat we ook doen en wat de ander ook doet, het is altijd gedrag vertonen. Of je nou staat, loopt, zit of ligt. Ieder doet dat ook weer op zijn eigen manier en straalt daardoor iets uit.
Dus is het heel belangrijk hoe je gedrag is als er bijvoorbeeld iemand aan de deur komt of iemand opbelt. Als je voor de ander staat met hangende schouders en het hoofd wat naar beneden geeft dat geen zelfverzekerde indruk, met je hoofd te hoog kan weer intimiderend of hooghartig overkomen. Het beste is dan om rechtop te staan, de ander vriendelijk aan te kijken en met een duidelijke en wat lage stem te spreken. Dan voelt de ander zich erkend en zal de boodschap goed overkomen, ongeacht de inhoud.
Het is dus heel belangrijk voor uzelf hoe u overkomt in allerlei situaties en de indruk die de ander op u maakt. Hoe praat je, hoe is de lichaamshouding, kijkt de ander je aan of niet? Uit onderzoek blijkt dat het er in het begin vaak niet zozeer om gaat wat je zegt maar hoe je het zegt. Bijvoorbeeld toen Barack Obama begon met zijn campagne voor president van Amerika sprak hij met een wat hoge stem en erg vlug. Hij heeft dat al snel veranderd door mediatrainingen; hij praat nu met een wat lagere stem en neemt veel rustpauzes tussendoor. Het blijkt dat zijn boodschap hierdoor beter overkomt bij de mensen en dat hij ook betrouwbaarder en sympathieker wordt gevonden. Belangrijk als je president van Amerika bent. Maar ook voor ouderen als er een ongewenst persoon aan de voordeur staat.

Luisteren
Actief luisteren is niet alleen horen wat de ander zegt, maar ook proberen te begrijpen wat de ander zegt. Bovendien stellen luistervaardigheden je in staat de ander te laten weten dat je luistert, de ander zijn verhaal te laten vertellen en, wanneer dat nodig is, te laten verduidelijken.

Non-verbaal luisteren
Een houding die acceptatie en interesse uitdrukt, vertelt de ander dat je luistert. Je kunt dat bereiken met:

- je gezichtsuitdrukking;
- oogcontact; iemand aankijken betekent dat je aandacht voor hem/haar hebt, maar iemand strak aankijken (fixeren) werkt remmend;
- je lichaamstaal;
- een geïnteresseerde houding is licht voorovergebogen, met de schouders naar de ander toegedraaid;
- houdingsecho: mensen die elkaar sympathiek vinden, zijn (onbewust) geneigd elkaars lichaamshouding te kopiëren. Je kunt hier natuurlijk ook bewust gebruik van maken, aanmoedigende gebaren (knikken en handgebaren).

Reageren door je houding.
Door je houding laat je de mate van aandacht en betrokkenheid blijken. Door iets naar voren te leunen, in de richting van de spreker, geef je blijk van interesse.

Wat vind je er van?
Door je houding reageer je ook inhoudelijk op het verhaal van de ander. Je houding geeft aan of je je kunt vinden in hetgeen de ander zegt. Als je bijvoorbeeld naar achteren leunt met je armen over elkaar kun je erg sceptisch overkomen. Veranderingen in houding geven het duidelijkst je mening weer. Als je rechtop in een stoel zit met je armen los naast je, en je vouwt ineens je armen over elkaar, dan komt dit over alsof je het minder met de spreker eens bent, zeker als je daarbij ook fronst en zucht. Het aannemen van een gelijke houding als de spreker duidt op overeenstemming. Dit wordt ook wel ‘spiegelen’ genoemd.

TRAINING

Overeenstemming klinkt goed, maar toch moet je opletten dat je niet blindelings alle houdingen en bewegingen van anderen spiegelt.

Het gezicht spreekt boekdelen.
Als de spreker wil weten wat je vindt van zijn verhaal, kijkt hij het eerst naar je gezicht. De spieren van je gezicht kunnen je helpen bij het sturen van het gesprek. Met een frons laat je zien dat je kritisch of verbaasd bent. Het verschil daartussen kan iedereen onbewust herkennen. Bewust weten we niet dat er dan een verschil is te zien in de plooien van ons voorhoofd. Oefen maar eens voor de spiegel om te zien hoe je overkomt.

Glimlach op het juiste moment
Een glimlach is een goede manier om instemming te laten zien en de ander uit te nodigen om verder te spreken. Zorg er echter wel voor dat je op het goede moment glimlacht. Als je de ander toelacht, terwijl hij juist een serieuze toon in zijn verhaal wil brengen, dan is dat slechte timing.

Wat doen je handen
Tijdens spreken hebben de handen een belangrijke rol bij het aanduiden van hetgeen je zegt. De bewegende handen kunnen de zinnen ook accent geven. Tijdens het luisteren zijn de handen meestal minder bewegelijk.

Geen eenduidige betekenis
Tijdens actief luisteren is het belangrijk om te zien welke boodschappen je door middel van je lichaamstaal weergeeft. De beschrijving van verschillende houdingen, gebaren en andere bewegingen kan daarbij van hulp zijn. Toch kan niet vaak genoeg benadrukt worden dat alleen de combinatie van al deze tekens betekenis heeft en dat ook lichaamstaal niet op zichzelf staat. We hebben het niet over pantomimespel. Het is dus ook belangrijk wat iemand er bij zegt.

Luisterhouding
Sommige mensen weten niet goed waar ze hun handen moeten laten als ze met iemand in gesprek zijn. Hou jij je armen over elkaar als je luistert, plaats je je handen op je heupen, of laat je je handen gewoon bungelen? Kijk en vergelijk!
(Foto's met uitleg zijn te vinden in het groot complimentenboek, op de site Lichaamstaal.nl)

Bellen voor een afspraak
Uitgangspunt: Combineer empathie met zakelijkheid

1. Stel je voor met je naam en koppel dit, iets dat de gebelde direct met vertrouwen kan associëren. Refereer ook naar afsprakenbrief die is gestuurd; 'we willen even checken of het huisbezoek uitkomt morgen?'
   (Bijv. Dag mevrouw, mijn naam is Marja van der Maas en ik ben één van de vrijwilligers die in de wijk huisbezoeken bij 75+ ouderen aflegt)

2. Reageer met empathie op mogelijke weerstand
   (Mensen worden vaak gebeld door verkopers ed. Vrijwilliger moet dus rekening houden met mogelijke weerstand die de vrijwilliger niet als persoonlijk hoeft te zien.)

3. Vertel je boodschap en wat de ander kan verwachten
   (Ik ben een vrijwilliger hier uit de wijk. U heeft wellicht gehoord dat de gemeente Rotterdam wil dat alle ouderen jaarlijks bezocht gaan worden. Het duurt ongeveer 1 uur.)

4. Creëer zelf een perspectief
   Zou u het goed vinden als ik morgen (conform afsprakenbrief) langs kom ……..
   (Bij nee: ons team wil graag een indruk krijgen waarom mensen nee zeggen. Misschien kan de gemeente iets verbeteren. Dit is het aansluitmoment dat kan leiden tot alsnog een ja)

5. Maak een afspraak en zeg nog iets vriendelijks (dat is de sfeer die je achter laat) Rond een gesprek altijd netjes af. Vraag de beller of er nog vragen zijn, vertel de beller indien nodig wat voor een actie jij nog gaat ondernemen naar aanleiding van het gesprek en wens de beller altijd een fijne dag toe.
   Als je vooraf zenuwachtig bent, helpt het om deze 5 stappen in de eigen woorden uit te schrijven en het daarna hardop voor jezelf voor te lezen. Hoewel iemand aan de andere kant van de lijn jouw glimlach niet kan zien, kan hij deze wel degelijk horen. Probeer het zelf maar eens; je toon wordt een stuk aangenamer en vrolijker als je een glimlach op zet. En dit heeft vaak weer een positief effect op het humeur van de beller. Enthousiasme werkt aanstekelijk, ook via de telefoon!

7. Praktische tips voor contactleggen

Contactleggen aan de deur door vrijwilliger:
- Wees rustig en vriendelijk
- Stel je voor, noem je naam
- Geef aan waarom je aanbelt, wat het doel van het aanbellen is
- Vraag of het uitkomt
- Laat de oudere uitpraten

TRAINING

- Luister actief, het gaat niet om jou maar om de ander
- Vraag door, dit helpt de ander contact te maken en zijn verhaal goed over te brengen
- Geef bij het weggaan aan - als iemand veel heeft verteld over gevoel, verlies, verleden etc. – dat dit 's avonds kan zorgen voor onrust. Laat het telefoonnummer van Sensoor telefonische hulpverlening achter dat men 24 uur per dag kan bellen.
- Verbale en non-verbale communicatie moeten congruent zijn (bij elkaar aansluiten).

Praktisch
- Geen huisdieren meenemen bij de bezoeken
- Op het afgesproken tijdstip bij de oudere aanbellen
- Wacht minstens 10 minuten wanneer je aan hebt gebeld
- Meteen legitimeren
- Wanneer de oudere niet wil dat je de antwoorden op de vragen doorgeeft, dan het voorblad + vragenlijst achterlaten en aan de oudere geven
- Bij een 'niet-pluis gevoel' deel je dit na het gesprek met de andere vrijwilliger (je bent dan niet meer bij de oudere thuis) en je geeft het door aan de backoffice.
- Bij een gevaarlijke situatie: meteen contact opnemen met de backoffice.
- Niets beloven aan de oudere!

9. Vuistregels bij het afleggen van een huisbezoek bij een 75-plusser door een vrijwilliger

Wanneer je op huisbezoek gaat bij een 75-plusser, kom je op iemands privéterrein. Het is daarom van belang om een paar vuistregels in acht te nemen.
- Kondig je bezoek van tevoren aan door middel van de afsprakenbrief die je gekregen hebt;
- Zorg ervoor dat je op het tijdstip aanwezig bent die je op de afsprakenbrief hebt ingevuld;
- Legitimeer jezelf bij de voordeur met de pas die je gekregen hebt van de gemeente Rotterdam;
- Behandel de 75-plusser met respect. Oftewel: zoals je zelf ook behandeld zou willen worden als iemand bij jou langs komt;
- Ga niet naar binnen als de 75-plusser aangeeft geen bezoek te willen. De 75-plusser is niet verplicht om mee te werken;
- Vraag toestemming om binnen te mogen komen;
- Als de 75-plusser tijdens het huisbezoek aangeeft het bezoek niet meer op prijs te stellen, ga je weg;
- Oefen vooraf je intro;
- Praat in een laag tempo en articuleer goed;
- Wacht op antwoord/reactie en als dat niet komt: herhaal je vraag/opmerking.
- Niets beloven!
- Lees na het gesprek het voorblad op over de verwerking van de informatie en laat de 75+'er aangeven waarvoor hij/zij toestemming verleent
- Wanneer de 75+'er niet wil dat je iets doorgeeft aan de gemeente, dan laat je de vragenlijst + voorblad met gegevens achter bij de 75+'er.

10. Soorten vragen

Mensen die in een sociaal isolement verkeren zijn vaak niet meer gewend om veel te praten met anderen. Wanneer een vrijwilliger opeens langs komt kan het dan ook gebeuren dat het gesprek moeizaam verloopt. Het soort vragen dat je stelt, kan helpen een gesprek op gang te brengen of verdieping aan te brengen.

Er zijn verschillende soorten vragen. Welk het meest geschikt is, hangt af van je doel en van de situatie. Zo heeft elke vraag ook zijn eigen valkuilen, voor- en nadelen.

A. Open vragen

B. Gesloten vragen

C. Suggestieve vragen

A. Open vragen
Met open vragen laat je de ander zonder terughoudendheid praten. Je krijgt brede, algemene informatie en omdat je de ander de ruimte geeft, zijn open vragen prima voor het creëren van een goede verstandhouding. Een nadeel kan zijn dat open vragen veel tijd kosten (vooral als de ander maar blijft praten) en dat het moeilijk is alle informatie te onthouden en het gesprek te sturen.

Voorbeeld open vraag:
- Hoe is het met u? Hoe heeft u uw man/vrouw ontmoet?
- Wat is voor u belangrijk?

Hoe stel je open vragen?
Een open vraag is open naar je gesprekspartner. Je geeft hem/haar alle ruimte om een antwoord te bedenken. De vraag begint met een vraagwoord:
- Wie
- Wat
- Waar
- Wanneer
- Hoe

TRAINING

Een vraag die met één van deze vraagwoorden begint, is onmogelijk met “ja” of “nee” te beantwoorden. De ander kan natuurlijk wel proberen een antwoord van één woord te geven, maar meestal lok je met een open vraag minstens een hele zin uit. Dit is dan ook de beste manier om het gesprek te beginnen.

Geen “waarom”
“Waarom” staat niet in het rijtje vraagwoorden. Dat is omdat “waarom” als een verwijt kan klinken. “Waarom heb je mij niet gebeld?” (Onderliggende boodschap: dan had ik er potdomme nog iets aan kunnen doen!) “Waarom heb je het zo gedaan?” (Onderliggende boodschap: je had toch meteen kunnen zien dat het mis ging!) Als je een vraag met “waarom” begint, leg je er vaak vanzelf al een verwijtend toontje in, al probeer je het neutraal te zeggen.

Tegenover open vragen staan gesloten vragen.

Wat is een goede open vraag?
Goede open vragen voldoen aan een aantal eisen:
- neutraal
- zo kort mogelijk
- met het juiste vraagwoord
- uitnodigend uitgesproken
- ondersteund met lichaamstaal

Neutraal
De meest open ‘open vraag’ begint met ‘Wat vindt u van...” Dit is de beste manier om zoveel mogelijk informatie van de ander te krijgen over zijn mening, zijn kennis, de waarden die hij hanteert en de gevoelens die hij/zij bij een bepaald onderwerp heeft. “Wat vindt u” is veel beter dan “wat denkt u”, want daarmee vraag je alleen naar verstandelijke informatie. Je krijgt daarmee geen inzicht in de gevoelens van je gesprekspartner terwijl die vaak nog belangrijker zijn dan zijn letterlijke mening.
In “wat vindt u” zit helemaal niets van jezelf, geen enkele suggestie, beperking of richting. Je bent daarmee helemaal neutraal. In het antwoord kan de ander het meest van zichzelf laten zien.
Je hoeft natuurlijk niet elke vraag met “Wat vindt u” te beginnen. Als je precies weet wat voor informatie je nodig hebt, en er zijn helemaal geen emoties in het spel, is dat veel te omslachtig. Dan kies je natuurlijk een ander begin.
- Gaat het om een tijd? Wanneer?
- Plaats? Waar?
- Werkwijze? Hoe?
- Aantallen? Hoeveel?

Hoe korter, hoe beter
Een goede open vraag is kort en eenvoudig. De vraag bestaat uit één zin. Vermijd geklets om je vraag heen.

Uitnodigende toon
Ga aan het eind van je zin iets omhoog met je stem. Het voelt in het begin overdreven maar als je die vragende intonatie duidelijk in je zin legt, voelt de ander zich meer uitgenodigd om te gaan praten.
Ondersteun met lichaamstaal
Aan je houding moet de ander kunnen zien dat je echt graag het antwoord wilt horen. Dus:
Draai je bovenlichaam naar de ander toe.
Kijk de ander aan.

Wat doe je na een open vraag?
Als je de vraag gesteld hebt, zwijg je minstens vijf seconden. Ook als er niet direct een antwoord komt. Geef de ander tijd om na te denken en ga niet de pauze opvullen met geklets waarmee je de vraag denkt te verduidelijken. Komt er niets, stel de vraag dan nog een keer. Daarna komt de ander wel met een uitspraak waarop je kunt doorvragen.

Luister naar het antwoord en laat dat op je inwerken. Geef duidelijk aan dat je luistert door te hummen (“mhm,mhm”, “o ja”, “goh”). Maar hum pas als de ander helemaal klaar is met praten. Na een uitnodigende mhm komt er vaak nog meer nuttige informatie!

Ga na welke vaagheden er in het antwoord zitten en ga dan doorvragen. Soms geeft de ander niet graag een duidelijk antwoord of hij/zij weet het nog niet precies. Iemand draait erom heen, geeft een nietszeggend antwoord, vertelt een mop of plakt wat beeldspraken aan elkaar. “Ja dan weet je wel hoe laat het is.” Of de ander is in de war van de vraag en gaat zenuwachtig aan een ring zitten draaien, gaat opeens thee zetten, doet iets om af te leiden. Een goede vragensteller laat de ander daarmee niet wegkomen. Hij gaat erop in.

“Ik zie dat het lastig voor u is.”

“Wat bedoelt u precies?”

“U zegt dat uw echtgenoot een moeilijke man was. Kunt u daar een voorbeeld van geven?”

“U houdt veel van lezen. Wat vindt u daar zo fijn aan? of “Welk soort boeken leest u?”

TRAINING

“Wanneer merkte u dat het slechter ging met uw vrouw?” `

Breng ordening aan in het antwoord
Soms roept je vraag heel veel dingen tegelijk op bij de ander. Dan is het nodig om het antwoord in stukken te hakken en te sorteren. “U noemt detectives, romans en avonturenverhalen. Wat leest u nu het liefste?”
Als je een compleet en duidelijk antwoord hebt, vat je samen wat de ander heeft gezegd in je eigen woorden en je vraagt of dat klopt. Dit helpt jullie allebei om eventuele activiteiten in de toekomst te bedenken.

B. Gesloten vragen
Wanneer je behoefte hebt aan specifieke informatie, stel je gesloten vragen. Gesloten vragen beperken de antwoordmogelijkheden. Ze zijn geschikt als je in een kort tijdsbestek specifieke informatie wilt verzamelen.

Voorbeeld gesloten vraag:
- Leest u liever detectives of romans? (of Wat leest u het liefst, detectives of romans?)
- Doet u boodschappen het liefst alleen of samen met iemand.

Hoe herken je een gesloten vraag?
Een gesloten vraag begint meestal niet met een vraagwoord maar met een werkwoord. “Ga je morgen op vakantie?” “Wil je thee of koffie?” “Zou u niet even met de buurvrouw gaan praten?” De ander moet eerst “ja” of “nee” antwoorden. Daarna kan iemand gewoon zijn mond houden. Wat de vragensteller wil of vindt, is al in de vraag verpakt. De vraag is dus suggestief. De ander hoeft niet meer na te denken. Jij doet het werk wel voor hem.

Gesloten vragen kunnen ook nog andere vormen hebben. Ze beginnen met een veronderstelling. “Ik denk dat je morgen moet schoonmaken. Vindt u ook niet?” Of het is een keuzevraag: “Ga jij nu met de buurvrouw praten of zal ik het doen?” Hier zit ook weer een suggestie in. De ander is niet meer vrij om zijn eigen gedachten te vormen.
Om het moeilijk te maken, zijn er ook nog half gesloten vragen. Je maakt daarmee heel duidelijk wat voor soort antwoord je wilt horen. “Wat vind je slecht aan het management?”

Als je gesloten of half gesloten vragen stelt, ben je als vrager veel meer aan het woord. Terwijl je juist de ander moet laten praten. Je wilt immers informatie hebben over zijn mening of zijn gevoelens. Dat bereik je alleen door veel open vragen te stellen en ook zo min mogelijk te zeggen.

C. Suggestieve vragen
Een bijzondere categorie is de suggestieve vraag: in je vraagstelling klinkt het gewenste antwoord al door. Suggestieve vragen zijn over het algemeen af te raden. Maar soms kunnen ze nuttig zijn, bijvoorbeeld als je de ander wilt overhalen of als je een bevestiging wilt van een gezamenlijk streven. Problematisch is het als je je niet bewust bent van je suggestieve vraagstelling. In dat geval weet je niet of je een sociaal wenselijk antwoord hebt gekregen.

Voorbeeld suggestieve vraag:
- We zitten hier toch om u te helpen u beter te voelen?

11. Informatie Wijkteam

Vanaf 2015 heeft elke wijk in Rotterdam een eigen wijkteam. Zo krijgen Rotterdammers snel de hulp die zij nodig hebben, dicht bij huis.

Professionals die zorg en ondersteuning geven aan Rotterdammers werken samen op één plek: in het wijkteam. De wijkteammedewerkers hebben elk hun eigen specialisme en werken nauw met elkaar samen. De VraagWijzer, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en de huisarts kunnen Rotterdammers doorverwijzen naar het wijkteam. Mensen kunnen het wijkteam dus niet zelf benaderen.

Hoe werkt de hulp?
Een Rotterdammer die hulp nodig heeft, gaat eerst zelf op zoek naar informatie. Hij kijkt op www.rotterdam.nl of belt met 14010 met vragen. Komt hij er zelf niet uit, dan bespreekt de Rotterdammer het probleem met een medewerker van de VraagWijzer of het CJG. De medewerker bekijkt met de Rotterdammer de mogelijke oplossingen. Kan hij het zelf oplossen? Of kan iemand uit de omgeving helpen? Dan heeft dit de voorkeur. Als de Rotterdammer een probleem heeft waar professionele ondersteuning bij nodig is of als niemand uit de omgeving (helemaal) kan helpen, dan regelt de medewerker hulp.

Wat doet een wijkteam?
Een wijkteammedewerker komt bij de cliënt thuis. Samen bekijken ze wat het probleem precies is en welke oplossingen er zijn. De wijkteammedewerker bekijkt opnieuw wat de cliënt zelf kan doen en of er iemand in de omgeving is die kan helpen. Als de hulpvraag te ingewikkeld is, dan biedt het wijkteam zelf hulp. Het wijkteam kan ook specialistische hulp of langdurige ondersteuning inschakelen.

TRAINING

Vaak wordt de wijkteammedewerker die als eerste contact legt met de cliënt, ook daarna zijn vaste aanspreekpunt. De wijkteammedewerker onderhoudt dan ook het contact met eventuele andere hulpverleners.

In een wijkteam werken medewerkers met elk hun eigen specialisme, bijvoorbeeld op het gebied van:
- jeugdhulp en hulp bij opvoeden;
- financiën en schulden;
- werk en dagbesteding;
- wonen;
- volwassenen en kinderen met een beperking huiselijk geweld geestelijke gezondheidszorg ouderen verslavingen.
- de wijkteammedewerkers werken als coach, maatschappelijk werker, consulent of als wijkverpleegkundige.

12. Informatie Vraagwijzer

De VraagWijzer is een gratis loket in gemeente Rotterdam waar u voor informatie en advies terecht kunt.
Vraagwijzer biedt ondersteuning en geeft advies op uw vragen.
Heeft u vragen of problemen, bijvoorbeeld met ingewikkelde brieven, juridische kwesties, uw gezondheid of met geld? En komt u er zelf niet uit? Dan kunt u terecht bij de VraagWijzer.

Een VraagWijzer-consulent kijkt samen met u wat er precies aan de hand is en bespreekt verschillende mogelijkheden. U bepaalt zelf welke mogelijkheden het beste bij u passen of wat uw familie, vrienden of buren kunnen doen. Als het nodig is maakt de VraagWijzer-consulent een vervolgafspraak met u. Of die maakt een afspraak voor u met een van de gespecialiseerde collega's in de VraagWijzer of schakelt het Wijkteam in.
De VraagWijzer is voor Rotterdammers op drie manieren bereikbaar: digitaal, telefonisch (14010) en op locatie (in elk gebied een VraagWijzer).

De VraagWijzer biedt
- Informatie, advies en kortdurende ondersteuning.
- Ondersteuning op het gebied van Wmo-voorzieningen bijvoorbeeld een aanpassing in de woning, vervoer op maat, huishoudelijke verzorging of persoonlijke begeleiding.
- Ondersteuning in juridische kwesties, u heeft bijvoorbeeld een vraag over uitkeringen, toeslagen of consumentenrecht. Of u heeft ondersteuning nodig bij het opstellen van een brief of bezwaarschrift. In ingewikkelde zaken kan voor u een afspraak gemaakt worden bij de sociaal raadslieden.
- VraagWijzer is het eerste aanspreekpunt voor de aanpak van schulden.
- Ondersteuning bij het vinden van de eigen kracht en inzet van het eigen netwerk

De meest voorkomende vragen aan VraagWijzer van dit moment zijn
- Wilt u mij deze brief uitleggen?
- Ik kan mijn huis niet meer zelf schoonhouden, kan ik hulp krijgen?
- Ik kom er alleen niet uit, kan maatschappelijk werk mij helpen?
- Ik heb problemen met mijn inkomen. Wat kan ik er aan doen?
- Wilt u helpen met het schrijven van een bezwaar?
- Ik kan niet rondkomen, hoe moet ik dat aanpakken?
- Wilt u helpen met het invullen van deze formulieren?
- Hoe kan ik huurtoeslag aanvragen?
- Ik heb zoveel schulden, hoe moet ik dat gaan betalen?

13. Informatie ouderenmaatschappelijk werker

In de meeste wijkteams in Rotterdam werkt een ouderenmaatschappelijk werker. Taak van de ouderenmaatschappelijk werkers is om zelfstandig wonende ouderen die door omstandigheden het niet meer redden tijdelijk te ondersteunen. ouderenmaatschappelijk werkers gaan op huisbezoek bij ouderen en brengen de situatie in kaart en maken samen met de oudere een plan en voeren dit uit.
Het ouderenmaatschappelijk werk richt zich op preventie en wil er dus vroeg bij zijn.

De ouderenmaatschappelijk werker kijkt wat de oudere nog wel zelf kan en wat in het netwerk en buurt de mogelijkheden voor ondersteuning zijn. De medewerkers van SOL hebben kennis van het buurtnetwerk en bieden (wijkgerichte) oplossingen. Ouderenmaatschappelijk werkers hebben veel kennis van eenzaamheid en sociaal isolement, leven met lichamelijke beperkingen, verminderde mobiliteit en ouderenmishandeling, financiële uitbuiting en mantelzorgondersteuning.
De ouderenmaatschappelijk werker werkt graag samen met de vrijwilligers die 75+-ers in de wijk bezoeken.
Aan de voorkant van de hand-out staat het mailadres en telefoonnummer van de ouderenmaatschappelijk werker bij jou in de wijk. Je kunt contact opnemen als je je zorgen maakt over een oudere.

Bijlage 06
Hand-out huisbezoeken Coalitie Erbij Rotterdam – definitief maart 2016

Training

TRAINING

Om nog even te oefenen voordat je op huisbezoek gaat.

Inleidende tekst voor het huisbezoek

Bij de deur
Goedemorgen, wij zijn … en …. (legitimatiepas laten zien). We hebben u namens de gemeente Rotterdam een brief gestuurd dat wij vandaag langs zouden komen. We willen graag met u in gesprek gaan over wat u zoals doet, wat u bezig houdt en waar uw wensen liggen. Zouden wij binnen mogen komen?

Zittend, inleiding voor het gesprek
Wij zijn hier om met u te praten over wat u zoal bezighoudt en of u de weg weet te vinden naar activiteiten in uw wijk en eventuele zorg. Wij doen dit huisbezoek voor de gemeente Rotterdam. Zij vinden het belangrijk om te weten wat de 75-plussers bezighoudt en om te zien waar hun wensen liggen. Daarom willen wij vandaag het gesprek met u aangaan. Ik zal voornamelijk het gesprek voeren en mijn mede vrijwilliger zal het een en ander noteren.

Afsluitende tekst
Dank u wel voor het gesprek! Wij vinden het erg fijn dat u hieraan meegewerkt heeft. We laten bij u een gidsje achter waarin u kunt vinden wat er in uw wijk zoal te doen is voor

Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest. Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van de welzijnswerkers daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de welzijnswerkers doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt. Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk.
U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk.
U wilt graag dat iemand een welzijnswerker contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn: -Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon) .....
U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerken voor het opstellen van de rapportage
U geeft nergens toestemming voor. De ingevulde vragenlijst met het voorblad met uw gegevens laten we bij u achter.

Check na het gesprek
- zijn alle onderwerpen van de checklist besproken
- akkoord voor het delen van de gegevens?
- boekje achter gelaten?

Bijlage 07

Draaiboek Coalitie Erbij Rotterdam workshop

Training

TRAINING

Draaiboek Trainers Workshop:
Eenzaamheid ouderen en 75+ huisbezoeken

Signaleren van eenzaamheid/sociaal isolement vraagt van een vrijwilliger dat deze met een brede blik kijkt naar mensen. Vrijwilligers zijn gewend om vanuit hun taak naar mensen te kijken. In plaats van alleen taakgericht, moet meer persoonsgericht worden gekeken. Als er breed zicht is op personen kunnen ook díe behoeften worden gezien waar op ingespeeld kan worden en waarvoor samenwerking met anderen gezocht moet worden. Hiervoor zijn inzicht en bewustwording van het thema eenzaamheid nodig evenals gespreksvaardigheden. Deze training is tevens bedoeld voor 75+ huisbezoeken. De specifieke kenmerken en kwaliteiten die hiervoor nodig zijn, worden in deze workshop beschreven.

Bijlage 07

Draaiboek Coalitie Erbij Rotterdam workshop

Training

TRAINING

Deel 1. Inleiding

1. Doelstelling
   - a) signalering eenzaamheid, contactlegging, gespreksvoering
   - b) informatie en werkwijze 75+ huisbezoeken

2. Deelnemers
   - Vrijwilligers die werkzaam zijn met en in contact komen met ouderen in accentwijken

3. Aantal en structuur workshop
   - De workshop bestaat uit één bijeenkomst van max. 4,5 uur.

4. Uitvoerders en tijdsinvestering
   - 2 trainers en 1 acteur
   - 1 x 15 uur totaal

5. Evaluatie
   - Vrijwilligers vullen aan het eind van de workshop een evaluatieformulier in.
   - Voor de 75+ huisbezoeken zal na 2 workshops door de trainers geëvalueerd worden.

Deel 2. Programma training

De training is informatief én interactief. Er wordt ingegaan op de signalen, risico's en effecten van eenzaamheid. Uitleg wordt gegeven over eenzaamheid; wanneer is het mogelijk om te zoeken naar activiteiten (participatie) en wanneer is er sprake van problematische eenzaamheid? Er is ruimte voor discussie, het uitwisselen van eigen ervaringen en men wordt uitgenodigd stil te staan bij de persoonlijke en 'professionele' c.q. 'vrijwillige' norm met betrekking tot eenzaamheid.

Thema's
- Eenzaamheid en sociaal isolement
- Signaleren, risico's en effecten eenzaamheid
- Relatie met andere problemen
- Contactlegging, gespreksvaardigheden
- Persoonlijke norm
- Huisbezoeken 75+

Doelen
- Deelnemers leren om eenzaamheid en sociaal isolement te signaleren.
- Deelnemers zijn bekend met hun eigen houding als het gaat om eenzaamheid.
- Deelnemers weten hoe contact te leggen met een eenzame oudere
- Deelnemers weten wat het doel is van de 75+ huisbezoeken, wat het vragenformulier inhoudt, hoe en wanneer zij dit formulier moeten invullen.
- Deelnemers weten hoe en waar zij met hun signalen, vragen en formulieren terecht kunnen.
- Deelnemers weten welke adressen bezocht moeten worden.
- Deelnemers weten elkaar en de ondersteuning te vinden indien nodig.

Programma, in tijd (minuten)
LET OP: oefenen met de acteurs is belangrijker dan de theorie. Deze kunnen ze in de hand-out ook nalezen!

	Inloop koffie en thee
00:00	Welkom en inleiding
00:05	Kennismakingsrondje
00:25	Praktische elementen 75+ huisbezoeken door gemeente
00:45	Theorie: eenzaamheid, sociaal isolement, signalering, houding en 1e indruk
01:25	Contactlegging en gespreksvaardigheden m.b.v. rollenspel acteur. Bellen!
02:20	Pauze
02:35	Info 75+ huisbezoeken (vragenlijst)
02:45	Rollenspel acteur gericht op 75+ huisbezoeken
03:40	Vragen & evaluatie
04:00	Afsluiting, Vrijwilligerscontract, pasje, certificaat en eerste adressen uitdelen, hapje/drankje
04:30	Einde

Benodigdheden	Verzorgd door
• PowerPoint op stick	CER
• Laptop	Gemeente
• Beamer	Gemeente
• Projectiescherm (eventueel)	Gemeente
• Verlengsnoer	Gemeente
• Flip-over op locatie	Gemeente
• Naambordjes	CER
• Stiften en pennen	CER
• Hand-outs van PowerPoint	CER
• Formulieren 75+ huisbezoeken	Gemeente
• Evaluatieformulieren	CER
• Certificaat	CER
• Vrijwilligerscontract	Gemeente
• Adressen ouderen	Gemeente
• Legitimatiepasjes	Gemeente
• Boekjes voor de ouderen	Gemeente
• Youtube filmpjes interview Anja Machielse	CER
• Bol wol	CER

Bijlage 07

Draaiboek Coalitie Erbij Rotterdam workshop

Training

TRAINING

Deel 3. De workshop

1. Inloop en koffie/thee deelnemers (ca.15 minuten voor aanvang bijeenkomst)

2. Welkom en inleiding (5 minuten)
Welkom door Projectleider van de gemeente. Zij vertelt het doel en stelt de trainers voor.

3. Kennismakingsrondje (20 minuten)
- Naam en inchecken.
- De rode draad. Een bol rode wol. Je gooit de bol naar iemand. Noemt zijn/haar naam. De ontvanger van de bol zegt wat hij/zij weet over eenzaamheid. Een van de trainers noteert dit. Bol wordt vast gehouden en verder gegooid, weer naam noemen (oefening in namen onthouden). Zo wordt geïnventariseerd wat de deelnemers over eenzaamheid weten.
- Bij terugrollen noemen de deelnemers hun verwachting van de training. Ook noteren en misverstanden direct bespreken. Noem weer de naam van degene naar wie de bol gegooid wordt.
- Het leuke van zo'n bol is dat je met elkaar al een netwerk vormt. En dat je de namen nog 2 keer oefent. En de rode draad in de training is Eenzaamheid!
- Eén trainer doet mee met de rode draad. De ander noteert.
- Bij de deelnemers nagaan wat zij verwachten van de training. Dit kan via een vraag aan de groep, je hoeft niet alle deelnemers individueel langs te gaan. De uitkomsten op flip-over schrijven voor terugkoppeling bij evaluatie aan einde training

4. Praktische elementen 75+ huisbezoeken (20 minuten)
- Welke adressen worden bezocht; 10 adressen per keer;
- Het achterlaten van info met de sociale kaarten wijkactiviteiten, let op: hierin staat ook uitleg over Vouchers die ouderen vanaf 75 jaar kunnen kopen voor extra huishoudelijke hulp.
- Legitimatiepasje;
- Brief wethouder;
- Brief/afsprakenkaart vrijwilliger;
- Afspraak verzetten door cliënt, nieuwe afspraak maken door cliënt;
- Niet thuis? Kaartje achterlaten, met vervolgafspraak; tweede keer niet thuis, dan brief met het boekje in de brievenbus doen.
- VOG
- (Mogelijk) vrijwilligers vervolgtraject bij welzijnsorganisatie;
- Belangrijke adressen staan aan de voorzijde van de hand-out.
- Vrijwilligers krijgen een adrespakket mee: eerste 10 adressen, formulier met contact telefoonnummers, 3 keer vragenformulier, 12 invullijsten en 10 boekjes voor de ouderen.
- datum na 1 a 2 weken voor koffie ochtend wijknetwerk. LET OP: dit kan per wijk verschillen.

Beeldvorming
Het beeld dat mensen hebben ten aanzien van eenzaamheid heeft invloed op hoe je hierover in contact gaat met degene die eenzaam is/in sociaal isolement verkeert. In gesprek hierover is het belangrijk dat je je van je eigen norm bewust bent, en ook waar die op gebaseerd is (bijvoorbeeld feiten, ervaring of gebrek aan ervaring). Bijvoorbeeld: wanneer eenzaamheid in eerste instantie weerstand bij je oproept, of als je meteen denkt aan vragen om aandacht/slachtofferrol/dat is toch zo opgelost, dan is het moeilijker je in te leven in een ander die zich zo voelt. Om je in het contact te kunnen inleven en het gedrag te kunnen beïnvloeden is het belangrijk dat je de ander kunt volgen, dat je nieuwsgierig bent naar en aansluit bij de belevingswereld van de ander.

5. Theorie: eenzaamheid, sociaal isolement, signaleren, contactlegging eenzame ouderen (35 minuten)
Start met een filmpje van meneer van der Vorst (interview door Anja Machielse) om eenzaamheid beeldend te maken. Er wordt informatie gegeven over wat eenzaamheid is en wat het verschil is tussen eenzaamheid en sociaal isolement. Gevoelens van eenzaamheid hebben nadelige effecten en brengen risico's met zich mee. Sociaal contact verhoogt de sociale en maatschappelijke participatie. De relatie tussen eenzaamheid/sociaal isolement en problemen als hoge bloeddruk, moeheid, angsten, somberheid, depressie, desoriëntatie, vergeetachtigheid en evenwichtsstoornissen is aantoonbaar bewezen. Ook te veel medicijnen (slaapmedicatie om gevoel te onderdrukken) komt voor en kan riskant zijn.

Contact leggen: hoe doe je dit als vrijwilliger? Hoe is dit voor de oudere? Waar moet je op letten? Hoe maak je het thema eenzaamheid bespreekbaar? Wanneer moet je dat juist niet doen? Non verbale houding oudere/ vrijwilliger, eerste indruk.

6. Gespreksvaardigheden (55 minuten, waarvan 30 minuten met acteur oefenen)
Korte info over contactleggen en gespreksvaardigheden, oefenen met acteur:
- Hoe maak je contact?
  Je belt aan en dan?
  Hoe begin je het interview?
  Op welke manier zorg je ervoor dat je alle punten kunt bespreken?

TRAINING

Welke vragen kun je stellen?

- Open vragen stellen:
  Dit zijn vragen die uitnodigen om informatie te geven. Open vragen beginnen met vraagwoorden zoals: wie, wat, waar, wanneer of hoe. Geen 'waarom'-vraag, want een 'waarom'- vraag geeft een oordeel. Open vragen zijn een vereiste bij contact leggen en het op gang brengen van een gesprek of discussie. Door het stellen van open vragen wordt de oudere uitgenodigd om zijn situatie te exploreren en zijn/haar eigen ambivalentie onder de loep te nemen. Gesloten vragen remmen een gesprek af en nodigen niet uit tot verdere exploratie.

- Oefening openvragen stellen (zie Deel 3. Werkvormen)

- Geen suggestieve vragen gebruiken:
  Suggestieve vragen zijn vragen waarin de vraagsteller een antwoord suggereert. In dit antwoord is de mening van de vraagsteller duidelijk aanwezig. Dit leidt meestal tot irritatie bij de ander. Er is dan ook vaak sprake van beïnvloeding of zelfs manipulatie

- Actief luisteren

- Reflecterende vragen:
  Dit zijn controlerende vragen. zoiets als: "Begrijp ik goed dat je koffie wilt?" Reflecterende vragen werken! Het belangrijkste doel van reflectie is mensen tot persoonlijk onderzoek aan te zetten. Een reflectief luisterende reactie is beredeneerd raden wat de ander bedoelt. Mensen brengen hun gedachten en gevoelens over in woorden, vaak gebrekkig en onvolmaakt.

- Bevestigen en ondersteunen:
  Door direct te bevestigen, voelt iemand dat er contact is. Daarbij voelt iemand dat zijn sterke kanten worden opgemerkt, hij/zij mag er zijn.

- Samenvatten:
  Door in je eigen woorden kort samen te vatten wat de ander heeft gezegd, check je of je hem/haar goed hebt begrepen.

- Non verbale communicatie
  Aansluiten bij de ander zonder verbale communicatie. De communicatie bij de ander opmerken zonder verbale communicatie

Voorbeelden oefening open vragen stellen
Oefening: Ieder stelt elkaar tien open vragen. De spelregels zijn dat degene die een goede open vraag gesteld krijgt, dit aangeeft door te zeggen dat het een goede open vraag is. Is de vraag toch gesloten, dan kan een duidelijk ja of nee volstaan en moet er een nieuwe vraag bedacht worden.

Oefening: Maak de gesloten vraag open.
Iemand in de kring stelt een gesloten vraag, bijv. wil je koffie? Zijn/haar buur maakt deze zin open: Wat wil je drinken? En die stelt vervolgens een gesloten vraag die zijn/haar buur weer open maakt. (Voelt u zich eenzaam? wordt bijvoorbeeld: Hoe voelt u zich?)
Resultaat: geen antwoord geven op gesloten vraag, maar wordt je bewust dat een open vraag veel meer ruimte geeft voor een reactie.

Eventueel andere oefening: iemand zegt op iedere vraag 'ja'. Kijken wat er gebeurt. Vervolgens zegt iemand op iedere vraag 'nee'. Kijken wat er gebeurt. In beide gevallen ben je namelijk snel klaar. Als vragensteller moet je dan heel hard werken.

Rollenspel met acteur, gespreksvaardigheden, contactlegging, signaleren, non-verbaal. Aandacht voor bellen!

Verschillende rollenspelen met acteur
De volgende rollenspelen m.b.v. een acteur:
1. Gericht op het oefenen van gespreksvaardigheden. Ook telefonisch!
2. Gericht op het oefenen invullen van formulieren 75+ huisbezoeken (na pauze)

Belangrijk is de feedback die de acteur geeft. Hier leert iedereen van.
Ga in een U-vorm zitten en laat de vrijwilligers samen in gesprek gaan.

Bijlage 07

Draaiboek Coalitie Erbij Rotterdam workshop

Training

TRAINING

De volgende punten moeten zeker onder de aandacht worden gebracht:

- Hoe begin je telefonisch een gesprek? Voorstellen, vragen of het duidelijk is.
- Hoe lang wacht je na het aanbellen? Het kan soms 10 minuten duren voordat een oudere open doet.
- Wat is je houding? Stemintonatie.
- Oudere begrijpt niks van de vragen.
- Oudere wil niet meewerken, maar wil wel dat je blijft.
- 'Niet pluis-gevoel'; kan bijvoorbeeld met financiën te maken hebben; iemand die het beheert en waar de oudere niet blij mee is.
- Heel vies huis
- Gevaarlijk huis, bijna geen plek om je te bewegen. Staat overvol.
- Oudere geeft sociaal wenselijke antwoorden, maar je voelt aan dat het niet klopt. Kun je dit doorbreken? Kun je achter de waarheid komen?
- Ouderen die heel emotioneel is.
- Oudere die heel zielig doet. Lijkt net of de oudere totaal geen contacten heeft. Dit om er maar voor te zorgen dat je zo lang mogelijk blijft.
- Agressie aan de deur; hoe ga je hier mee om.
- Telefonisch afspraken maken
- Communicatie via intercom
- Een echtpaar. Vaak 1 iemand die antwoorden geeft. Je moet 2 formulieren invullen.
- Er is iemand aanwezig tijdens het interview (een familielid, een hulp, een buurman of buurvrouw)
- Oudere wil niet dat je iets doorgeeft aan de gemeente.
- Oudere vertelt een geheim

Inleidende tekst voor het huisbezoek

Bij de deur

Goedemorgen, wij zijn … en …. (legitimatiepas laten zien). We hebben u namens de gemeente Rotterdam een brief gestuurd dat wij vandaag langs zouden komen. We willen graag met u in gesprek gaan over wat u zoals doet, wat u bezig houdt en waar uw wensen liggen. Zouden wij binnen mogen komen?

Zittend, inleiding voor het gesprek

Wij zijn hier om met u te praten over wat u zoal bezighoudt en of u de weg weet te vinden naar activiteiten in uw wijk en eventuele zorg. Wij doen dit huisbezoek voor de gemeente Rotterdam. Zij vinden het belangrijk om te weten wat de 75-plussers bezighoudt en om te zien waar hun wensen liggen. Daarom willen wij vandaag het gesprek met u aangaan. Ik zal voornamelijk het gesprek voeren en mijn mede vrijwilliger zal het een en ander noteren.

Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest.

Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van de welzijnswerkers daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de welzijnswerkers doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt.

Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk.

☐	U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door welzijnswerkers uit de wijk.
☐	U wilt graag dat iemand een welzijnswerker contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn: Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): ……
☐	U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerken voor het opstellen van de rapportage.
☐	U geeft nergens toestemming voor. De ingevulde vragenlijst met het voorblad met uw gegevens laten we bij u achter.

Bijlage 08

Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek 2018

Instructie

INSTRUCTIE

Aan : **Welzijnsinstellingen**

Datum : **19 december 2017**

Betreft : **Privacy protocol Welzijn 75+ huisbezoeken**

Bijlage 08

Privacy protocol welzijn 75+ huisbezoek 2018

Instructie

INSTRUCTIE

1. Aanleiding

Bijna de helft van de Rotterdammers geeft aan zich eenzaam tot zeer eenzaam te voelen. In het actie-programma 'Voor mekaar' staat beschreven dat in sommige wijken een derde van de ouderen zegt dat hij niet zou weten aan wie hij hulp zou moeten vragen als dit nodig is. Daarom wordt er deze collegeperiode op in gezet om de eenzaamheid in Rotterdam terug te dringen en te voorkomen dat de ouderen tussen wal en schip terecht komen. Het zijn niet alleen de ouderen die aangeven zich eenzaam te voelen, maar zij vormen wel de belangrijkste risicogroep. Bij deze groep is de eenzaamheid het grootst en hun kwetsbaarheid neemt toe bij het stijgen van hun leeftijd.

Het programma Voor Mekaar loopt af op 31 december 2017. Onderdelen van het programma worden de komende jaren voortgezet.

2. 75+ huisbezoeken

Een van de acties die is ingezet voor het terugdringen van de eenzaamheid is het bezoeken van alle burgers van 75 jaar en ouder. Deze inzet wordt voor de komende jaren gecontinueerd. Hieronder staan de hoofdlijnen van de inzet voor het huisbezoek, verschillende aspecten van het proces van deze bezoeken beschreven en de waarborgen van de privacy van de burger.

Huisbezoek en verzamelen van de gegevens:

- De gemeente heeft er bewust voor gekozen om de huisbezoeken af te laten leggen door twee vrijwilligers. Selectie van vrijwilligers moet zorgvuldig gebeuren. Dit gebeurt door aan de voorkant een gesprek te voeren met de potentiële vrijwilliger door een medeweker van de welzijnsorganisatie, de vrijwilliger moet een training volgen, er moet een VOG overhandigd worden en de vrijwilliger moet een vrijwilligerscontract ondertekenen. In de training zal uitgebreid aandacht besteed worden aan privacyaspecten.
- Er wordt gebruik gemaakt van de vragenlijst van de gemeente. Eventueel kan de Welzijnsaanbieder extra vragen, aanvullend op de vragen uit de gemeentelijke vragenlijst, opnemen. Te alle tijden is het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met de privacy gevoelige informatie van de burger.
- Voor het invullen van een vragenlijst en het verwerken van de gegevens wordt toestemming gevraagd aan de burger. Medische gegevens mogen niet in dit kader gevraagd worden.
- De verwerking van de gegevens moet anoniem gebeuren en mogen niet herleidbaar zijn naar de burgers.
- De gemeente heeft een samenvatting van de wijkgegevens gedeeld met het wijknetwerk. Dit werd erg gewaardeerd en bevelen wij dan ook van harte aan.

Aankondiging al dan niet in combinatie met afspraak
Dat er een huisbezoek afgelegd gaat worden, wordt van tevoren aangekondigd, al dan niet in combinatie met de gewenste afspraak.

In deze brief staat wat het doel is van de huisbezoeken. Dit kan een brief zijn waarin een datum en tijdstip vermeld staat of een brief waarin staat dat in een bepaalde periode een huisbezoek plaats zal vinden. In beide gevallen staat er een telefoonnummer om af te kunnen bellen als geen prijs wordt gesteld op een huisbezoek. In de brief waarin een periode van huisbezoek gemeld wordt, wordt ook nog de mogelijkheid gegeven om te bellen voor een specifieke afspraak. Er is ruimte voor twee varianten van 'afspraak-brieven' om zo goed mogelijk aan te kunnen sluiten op de situatie in de wijk. Ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen is in de brief opgenomen.

Afronden huisbezoek en vervolgactie
Het gesprek wordt afgerond met de volgende tekst:
"Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest.
Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door professionals uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van de professionals daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de professionals doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt."
Nadat toestemming is gevraagd wordt het antwoord van de burger hierop vervolgens als volgt verwerkt:
Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst

- U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijsten verwerken zonder uw contactgegevens.
- U vindt het goed dat wij de vragenlijst met uw contact gegevens laten bekijken door professionals uit de wijk.

INSTRUCTIE

- U wilt graag dat een welzijnsmedewerker of professional contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn:
- Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): ……
- U geeft geen toestemming, de vragenlijst met het voor blad met uw gegevens laten we bij u achter.

De vrijwilliger geeft aan de burger aan dat hij een handtekening zet om aan te geven dat de toestemming is besproken. Als de burger aangeeft dat hij zelf zijn handtekening wil zetten, dan kan dat natuurlijk ook.

Hulpvraag, toestemming en vervolgactie
De vrijwilliger vraagt tijdens het gesprek of er contact opgenomen mag worden met de burger of de contactpersoon van de burger naar aanleiding van de vragenlijst. Indien dat het geval is, noteert de vrijwilliger op de voorkant het telefoonnummer van de burger en eventueel het telefoonnummer van een contactpersoon.

Aan de hand van de ingevulde –in dat geval niet anonieme- vragenlijst wordt door professionals beoordeeld hoe zij de (gevraagde) vervolgactie in gang zetten. Nadat beoordeeld is of er contact opgenomen zal worden met de oudere, kunnen de gegevens verder nog anoniem verwerkt worden in een systeem. De ingevulde vragenlijsten worden na afloop van de anonieme verwerking vernietigd.
De burger kan tijdens het gesprek ook aangeven dat hij niet wil dat zijn gegevens naar de backoffice gaan. In dat geval zal het voorblad bij de burger achter gelaten worden. De backoffice krijgt dan een anonieme vragenlijst. Er kan dan geen vervolgactie worden ingezet.

Borging van de privacy
Bij de organisatie van de huisbezoeken en het afleggen van de huisbezoeken komt er privacy gevoelige informatie naar voren. Hier zal zorgvuldig mee om gegaan moeten worden. De privacy van de burgers en de informatie die naar voren komt zal geborgd moeten worden. Onder punt vier zullen momenten beschreven worden waarop er extra aandacht geschonken zal worden aan de privacy.

3. Wettelijk kader

Volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 dient de gemeente zorg te dragen voor haar kwetsbare burgers. Daarnaast heeft de gemeente op grond van art. 5a Wet publieke gezondheid de taak om zorg te dragen voor ouderengezondheidszorg. De huisbezoeken worden noodzakelijk geacht om deze publiekrechtelijke taken goed te kunnen vervullen.

4. Risicomomenten bij borging privacy

Risicomoment: media-aandacht
In de media wordt veel aandacht besteed aan het project. Hierdoor zouden kwaadwillende mensen op het idee kunnen komen om bij ouderen langs te gaan en zich voor te doen als vrijwilligers van het programma.

Beheersmaatregel
Alle burgers die bezocht gaan worden krijgen een brief waarin staat wanneer zij een huisbezoek kunnen verwachten. In deze brief wordt ook vermeld dat bij dit gesprek een familielid of kennis aanwezig kan zijn als dit gewenst is en er staat een telefoonnummer in vermeld waarnaar de burger kan bellen als hij geen huisbezoek wenst of vragen heeft. De vrijwilligers die het huisbezoek afleggen hebben een legitimatiebewijs waarmee zij de burgers kunnen aantonen dat zij diegene zijn die ze zeggen te zijn. Dit staat ook in de brief vermeld.

Risicomoment: veiligheid
De vrijwilligers krijgen naam en adres van de burgers van 75 jaar of ouder die bezocht dienen te worden. Daarnaast komen zij bij de mensen thuis. Dat is een veiligheidsrisico voor de ouderen.

Beheersmaatregel
De vrijwilligers krijgen pas de adressen op het moment dat zij met een ervaren professional hebben gesproken (met het oog op screening/vaststelling integriteit|), hun VOG hebben ingeleverd en een vrijwilligerscontract hebben getekend. De persoon die het eerste gesprek voert met de potentiële vrijwilliger is bij voorkeur iemand van de backoffice.

Acties
- Alle vrijwilligers moeten een VOG kunnen overleggen.
- Alle vrijwilligers moeten een vrijwilligerscontract tekenen waarop zij onder andere aangeven dat ze integer omgaan met de gekregen informatie. Alle vrijwilligers worden getraind en beoordeeld op hun geschiktheid door een ervaren professional.
- De adressen van ouderen die een bezoek moeten krijgen, worden pas verstrekt aan de vrijwilliger op het moment dat aan de randvoorwaarden is voldaan (VOG, getekend contract, training gevolgd).

Risicomoment: privacy
Tijdens het gesprek zal er persoonlijke informatie naar voren komen. De burger moet deze informatie in alle vertrouwelijkheid kunnen delen met de vrijwilliger.

INSTRUCTIE

Het is niet de bedoeling dat de vrijwilliger deze informatie deelt met derden, afgezien van met de backoffice (ervan uitgaande dat de burger hiervoor aan het eind van het gesprek toestemming heeft gegeven).

Beheersmaatregel
De vrijwilliger tekent een vrijwilligerscontract. Hierin staat onder andere dat hij de informatie die tijdens de gesprekken naar voren komen niet mag delen met derden. Aan de burger wordt duidelijk uitgelegd wat er met de gegevens gebeurt. Tevens kan de burger aangeven dat hij wel informatie wil geven, maar dat hij niet wil dat deze informatie gekoppeld wordt aan zijn naam en adres. In dat geval laten de vrijwilligers het voorblad bij de burger. Tijdens de training die alle vrijwilligers volgen wordt ruim aandacht besteed aan het belang van zorgvuldige omgang met de privacy van de burger.

Risicomoment: toestemming gegevens delen
Tijdens het gesprek komt naar voren dat de burger een vraag heeft en dat hij graag zou willen dat er een professional naar zijn situatie kijkt.

Beheersmaatregel
Op het moment dat tijdens het gesprek naar voren komt dat de burger een vraag heeft en hij deze niet zelf of zijn omgeving op kan lossen dan kan de burger toestemming geven om zijn gegevens te delen. Er wordt hem gevraagd om een telefoonnummer en eventueel een telefoonnummer van een contactpersoon. De ingevulde vragenlijst wordt in dat geval – voordat verdere anonieme verwerking plaatsvindt – gelezen door de medewerker van de welzijnsorganisatie om een goed beeld te krijgen welke hulp het beste kan worden ingezet.

Risicomoment: dataverwerking
De vragenlijsten mogen niet met naam en toenaam opgeslagen en verwerkt worden. Dit omdat het gaat om privacy gevoelige informatie.

Beheersmaatregel
De vragenlijst wordt anoniem verwerkt. Na verwerking worden de ingevulde vragenlijsten vernietigd.

Bijlage 09

Voorbeeldpas vrijwilliger gemeente Rotterdam

Voorbeeld

VOORBEELD

Voorbeeldpas, formaat vergelijkbaar met bankpas

Bijlage 10A

Wethoudersbrief aankondiging huisbezoeken 2015

Voorbeeld

VOORBEELD

H.M. de Jonge
Wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg

Postadres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl/iklaatjenietalleen
E-mail: voormekaar@rotterdam.nl
Telefoon: (010) 267 00 70

Dienst: Maatschappelijke ontwikkeling
Kenmerk: 15MO11867
Datum: februari 2016

Betreft: Huisbezoeken aan ouderen van 75+

Geachte mevrouw, meneer,

De gemeente Rotterdam vindt het belangrijk dat het goed gaat met de ouderen in onze stad. Daarbij is het gewenst dat u als oudere kunt genieten van uw oude dag en weet waar u terecht kunt voor activiteiten voor ouderen of hulp. Daarom willen we graag met u in gesprek komen.

Huisbezoek aan ouderen vanaf 75 jaar

Vanaf half maart tot en met juli 2016 krijgen alle zelfstandig wonende 75-plussers in uw wijk bezoek. Eén of twee vrijwilligers komen namens de gemeente Rotterdam en de welzijnsinstelling in uw wijk bij u langs en gaan graag met u in gesprek. Zij nemen ook een wijkgids voor u mee.

Zo mogelijk ontvangt u voorafgaand aan het bezoek een telefoontje om een afspraak te maken. De afspraak wordt altijd per brief bevestigd. De vrijwilligers hebben een legitimatiepas zodat u weet wie er bij u aanbelt.

Het bezoek duurt ongeveer een uur. Indien u het prettig vindt, kunt u iemand vragen om aanwezig te zijn bij dit gesprek, bijvoorbeeld een familielid of buren.

Wilt u geen bezoek ontvangen of heeft u vragen over deze brief? Dan zouden wij het op prijs stellen als u voor 15 maart afbelt via telefoonnummer 010 – 267 00 70 zodat wij de bezoeken kunnen inplannen. U kunt bellen van maandag tot en met donderdag, tussen 9.00 en 16.00 uur.

Met vriendelijke groet,

H.M. de Jonge
Wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg

Bijlage 10B

Aankondiging huisbezoek vrijwilligers

Voorbeeld

VOORBEELD

Onderwerp:
Bezoekadres: Halvemaanpassage 90, Rotterdam

Postadres: Postbus 70014, 3000 KS Rotterdam

Internet: rotterdam.nl/iklaatjenietalleen

Datum:

Geachte mevrouw, meneer,

De gemeente Rotterdam is gestart met huisbezoeken aan mensen van 75 jaar en ouder in Rotterdam. Met ingang van half maart 2016 worden ook alle 75 plussers in uw wijk bezocht. U ontving daarover eerder al een aankondigingsbrief namens de wethouder.

U bent 75 jaar of ouder en woont zelfstandig. Eén of twee vrijwilligers komen bij u op bezoek om te vragen hoe het met u gaat. Ze kijken daarbij onder andere of u weet welke hulp en activiteiten er in uw wijk beschikbaar zijn. Het bezoek duurt ongeveer een uur. Als u het fijn vindt, kunt u vragen of er iemand bij het gesprek is, bijvoorbeeld een familielid of buren.

Bij u op bezoek komt/komen

Naam: ……...

Naam: ……...

Dag: ……..

Datum: ……..

Tijd: ……...

U kunt de vrijwilliger(s) herkennen aan de legitimatiepas die zij hebben. Op deze pas staat de naam met een foto. Ook staat er gemeente Rotterdam op de pas met het jaartal 2016.

Wilt u de afspraak liever op een andere dag of wilt u geen bezoek ontvangen? Neemt u dan contact op via telefoonnummer 010 – 267 00 70. U kunt bellen van maandag tot en met donderdag tussen 09.00 en 16.00 uur.

Heeft u een klacht naar aanleiding van deze actie, dan kunt u bellen met 14 010 of een formulier invullen op www.rotterdam.nl/klacht_melding.

Wij zien er naar uit u te ontmoeten!

Met vriendelijke groet,

Gemeente Rotterdam

Bijlage 10C

Niet thuis bericht

Voorbeeld

VOORBEELD

Onderwerp: Huisbezoeken aan ouderen van 75+

Bezoekadres: Halvemaanpassage 90, Rotterdam

Postadres: Postbus 70014, 3000 KS Rotterdam

Internet: rotterdam.nl/iklaatjenietalleen

Datum:

Geachte heer, mevrouw,

Vandaag was ik bij u aan de deur voor het eerder aangekondigde huisbezoek namens de gemeente Rotterdam. Helaas heb ik u niet thuis aangetroffen. Ik kom graag op een andere dag terug.

Tijdens het huisbezoek praat ik graag met u over hoe het met u gaat en of u op de hoogte bent van de voorzieningen in uw wijk. Als u dat prettig vindt, kunt u vragen of iemand bij het gesprek aanwezig is, bijvoorbeeld een familielid of buren.

Ik kom nogmaals bij u langs op:

Dag: ……..

Datum: ……..

Tijd: ……...

Naam: ……...

Ik hoop dat u er dan bent.

Wilt u de afspraak liever op een andere dag of wilt u geen bezoek ontvangen? Neemt u dan contact op via telefoonnummer 010 – 267 00 70. U kunt bellen van maandag tot en met donderdag tussen 09.00 en 16.00 uur. Ik zie ernaar uit u te ontmoeten!

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

INSTRUCTIE

1	Algemene gegevens		
	Naam:	Adres:	Eventueel hier de sticker

	Datum gesprek:

☐	Rotterdammer geeft aan de deur aan geen interesse te hebben in het bezoek
☐	Niet thuis bij tweede huisbezoek
☐	Eventueel waarneming als burger 2 keer niet thuis is:

In te vullen aan het eind van het gesprek. Letterlijk voorlezen:

Tijdens het gesprek hebben wij tijdens het gesprek samen ook een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst.

Wij willen graag de ingevulde vragenlijst door welzijnswerkers en andere professionals uit de wijk laten lezen. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van hen daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen.
Als u dat wenst, kunnen wij ook doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt.

De gemeente wil graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft een goedbeeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage is anoniem en bevat geen namen en contactgegevens.

Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk.

☐	U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door welzijnswerkers en professionals uit de wijk.
☐	U wilt graag dat iemand contact met u opneemt. Uw telefoonnummer is: ……. Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): ……..
☐	U vindt het goed dat de gemeente de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerkt voor het opstellen van de rapportage.
☐	U geeft geen toestemming. De ingevulde vragenlijst met uw gegevens laten we bij u achter.

Naam:
Datum:
Handtekening:

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

In te vullen door de vrijwilliger
1. Waar is deze oudere enthousiast over:
2. Waar maakt deze oudere zich het meeste zorgen over:
3. Eventuele opmerkingen:

In te vullen door de backoffice van de wijk	
Is er een vervolgactie ingezet?	
☐	Ja Ja, vanwege 2x niet thuis. Vervolgactie: ZIE ONDERSTAANDE MOGELIJKHEDEN Nee
☐	Ja, vanwege 2x niet thuis. Vervolgactie: ZIE ONDERSTAANDE MOGELIJKHEDEN
☐	Nee

Zo ja, wat is de vervolg actie? (meerdere acties zijn mogelijk)		
		Welzijnsinstelling neemt contact op Naam van de medewerker:
☐	Voor maatje/vrijwilliger	
☐	Voor mantelzorg	
☐	Voor financiële zaken	
☐	Voor klussen in en rond huis	
☐	Voor (toeleiding) activiteiten	
☐	Telefonisch contact	
☐	Anders, nl…….	
		Wijkteam medewerker gaat langs Naam van de medewerker:
☐	Voor zorg	
☐	Voor complexe problematiek	
☐	Anders, nl……..	
		Wijkverpleegkundige gaat langs. Naam:
☐	Voor gezondheid	
☐	Anders, nl……...	
		Iemand wijknetwerk gaat langs Naam organisatie/persoon:
☐	Opzoomermee/Lief- en leed	
☐	Anders, nl……..	

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

Hier in te vullen:	
3.....	Postcode burger
.....	Leeftijd burger
Man/Vrouw	Vrouw of man: doorstrepen wat **niet** van toepassing is

1	De woning en de woonsituatie	
1a	**Wat is uw leefsituatie?**	
	☐	Alleen
	☐	Met partner / echtgenoot of echtgenote
	☐	Met kind(eren)/andere familieleden/anderen
	☐	Anders, namelijk .....

1b	Hoe bevalt de woning u?	
	☐	Goed/prima
	☐	Het is wat aan de grote kant
	☐	Ik heb moeite met traplopen om het huis te bereiken of in dit huis
	☐	Ik heb moeite met het onderhoud (klussen in de woning, tuinonderhoud)
		Anders, namelijk .....

1c	Kunt u zich goed bewegen in en rond het huis	
	☐	Jazeker
	☐	In huis prima, maar buiten wat lastig
	☐	In huis en buiten gaat het moeilijk
	☐	Anders, namelijk .....

1d	Heeft u plannen om het komend jaar (12 maanden) te gaan verhuizen?	
	☐	Nee, dat ben ik niet van plan
	☐	Zou wel willen, maar er is geen geschikte woning
	☐	Zou wel willen, maar ik zie op tegen al het gedoe
	☐	Misschien later, als de situatie slechter wordt
	☐	Anders, namelijk .....

1e	Voelt u zich veilig in uw buurt?	
	☐	Jazeker, geen probleem
	☐	Meestal wel, maar .....
	☐	Niet zo erg, want ....

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

2	Dagbesteding en activiteiten in groepsverband	
2a	**Doet u aan activiteiten in de wijk? (meerdere antwoorden mogelijk)**	
	☐	Geen
	☐	Koffie ochtenden
	☐	Gezamenlijke maaltijd
	☐	Beweging / sportactiviteit voor ouderen
	☐	Handwerk / klusactiviteiten
	☐	Vereniging voor hobby, sport, muziek
	☐	Culturele activiteiten (toneel, schouwburg, film)
	☐	Activiteiten rondom computers (internet, sociale media, skype)
	☐	Andere activiteiten, zoals kaarten, bingo en dergelijke
	☐	Kerk of moskee (diensten, bezoek of activiteiten)
	☐	Anders, namelijk: .....

2b	Zou u meer willen deelnemen aan activiteiten? (meerdere antwoorden mogelijk)	
	☐	Nee
	☐	Koffie ochtenden
	☐	Gezamenlijke maaltijd
	☐	Beweging / sportactiviteit voor ouderen
	☐	Handwerk / klusactiviteiten
	☐	Vereniging voor hobby, sport, muziek
	☐	Culturele activiteiten (toneel, schouwburg, film)
	☐	Activiteiten met computers (internet, sociale media, skype)
	☐	Andere activiteiten, zoals kaarten, bingo en dergelijke
	☐	Kerk of moskee (diensten, bezoek of activiteiten)
	☐	Anders, namelijk: .....

2c	Zijn er dingen waardoor u belemmerd wordt om deel te nemen aan activiteiten? (meerdere antwoorden mogelijk)	
	☐	Nee
	☐	Ja, door financiën
	☐	Ja, door gezondheid
	☐	Ja, door zorg partner / andere persoon
	☐	Anders, namelijk: .....

2d	Als u meer deel zou willen nemen aan activiteiten, kunt u dit zelf organiseren?	
	☐	Ja
	☐	Nee, omdat: .....

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

2e	Wilt u op de hoogte gehouden worden van de activiteiten in de wijk door een mailbericht?	
	☐	Ja, mijn mailadres is: .....
	☐	Ja, maar op een andere manier: .....
		Nee, omdat .....

3	Uw sociale contacten en dagbesteding (één op één)	
3a	Met wie heeft u zoal contact? (Meerdere antwoorden mogelijk)	
	☐	Familie
	☐	Vrienden / kennissen
	☐	Buren
	☐	Anders, namelijk .....

3b	Wat doet u zoal op een dag? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐	Samen met partner .....
☐	Met familie / vrienden samen zijn
☐	Op de kleinkinderen passen
☐	Tv-kijken
☐	Boeken lezen
☐	Klussen / handwerken
☐	Er op uit gaan
☐	Anders, namelijk: ....

3c	Heeft u iemand beschikbaar voor gezelschap, een praatje of om iets leuks mee te doen?	
	☐	Ja
	☐	Nee
	☐	Anders, namelijk: ....
3d	Bij echtparen / partners: Heeft u ook iemand beschikbaar naast uw partner?	
	☐	Ja
	☐	Nee

3e	Heeft u iemand beschikbaar als u vervoer nodig heeft, bijvoorbeeld om naar het ziekenhuis te gaan?	
	☐	Ja
	☐	Nee
	☐	Anders, namelijk .....

3f	Heeft u iemand beschikbaar als er een klusje moet gebeuren in huis, zoals de tuin of iets repareren?
☐	Ja
☐	Nee
☐	Anders, namelijk .....

3g	Heeft u iemand om moeilijke onderwerpen mee te bespreken als u hier behoefte aan zou hebben?
☐	Ja
☐	Nee
☐	Anders, namelijk .....

3h	Heeft u behoefte om meer mensen te ontmoeten (één op één)?
☐	Ja
☐	Nee ☒ door naar vraag 3j
☐	Anders, namelijk .....

3i	Waarom zou u graag meer mensen willen ontmoeten? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐	Iemand voor gezelschap, mee te praten of iets leuks mee te doen
☐	Iemand voor vervoer, bijvoorbeeld naar ziekenhuis
☐	Iemand die klusjes kan doen
☐	Iemand om over moeilijke onderwerpen te praten
☐	Anders, namelijk: .....

3j	Zijn er dingen waardoor u belemmerd wordt om meer mensen te ontmoeten? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐	Nee
☐	Ja, door financiën
☐	Ja, door gezondheid of gebrek aan mobiliteit
☐	Ja, door zorg voor partner / andere persoon
☐	Ja, want moeite met contacten leggen
☐	Anders, namelijk: .....

3k	Als u zelf zou moeten aangeven of u wel eens eenzaam bent, wat zou u dan zeggen?
☐	Niet eenzaam
☐	Wel eens eenzaam
☐	Vaak eenzaam
	Eventuele toelichting:

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

4	Enkele vragen over uw huishouden en gezondheid	
4a	Hoe doet u het huishouden?	
	☐	Geheel zelfstandig
	☐	Geheel zelfstandig met partner / huisgenoot
	☐	Met de hulp van een hulp / professional
	☐	Met de hulp van vrienden / buren / kennissen
	☐	Anders, namelijk: .....

4b	Heeft u behoefte aan meer hulp bij uw huishouden?	
	☐	Nee
	☐	Ja, bij huishoudelijk werk
	☐	Ja, bij persoonlijke verzorging
	☐	Ja, bij boodschappen, maaltijdverzorging
	☐	Ja, bij overige zaken: .....

4c	Hoe is het met uw gezondheid?	
	☐	Goed
	☐	Redelijk
	☐	Matig, omdat .....
	☐	Slecht, omdat .....

4d	Hoe staat het met uw eetlust?	
	☐	Goed
	☐	Redelijk
	☐	Matig, omdat .....
	☐	Slecht, omdat .....

4e	Gebruikt u regelmatig een warme maaltijd?	
	☐	Ja, dagelijks
	☐	Ja, enkele keren per week
	☐	Soms of niet, omdat ....

4f	Uit onderzoek is gebleken dat mensen die zich niet prettig voelen soms vergeten voor zichzelf te zorgen. Daarom zijn we benieuwd of u de laatste 6 maanden 4 of meer kilo bent afgevallen zonder dat daar een duidelijke reden voor was	
	☐	Ja, dagelijks
	☐	Ja, enkele keren per week
	☐	Eventuele toelichting: ....

4g	Als u uw algehele gezondheid een rapportcijfer moet geven tussen de 1 en 10, wat zou u zichzelf dan voor cijfer geven?	
		Cijfer:
		Toelichting: …… …… ……

5	**Enkele vragen over uw huishouden en gezondheid**	
5a	Hoe vaak gaat u naar buiten?	
	☐	Dagelijks
	☐	Wekelijks
	☐	Maandelijks
	☐	Zelden tot nooit
	☐	Anders, namelijk: …… … ……

5b	Hoe gaat u naar buiten (meerdere antwoorden mogelijk)?:	
	☐	Zonder hulpmiddel
	☐	Stok, kruk, looprek
	☐	Rollator
	☐	Rolstoel
	☐	Scootmobiel
	☐	Wijkbus
	☐	Vervoer op maat
	☐	Anders, namelijk: ……

5c	Kunt u zelf boodschappen doen?	
	☐	Ja
	☐	Nee, iemand anders doet de boodschappen
		Eventuele toelichting :…… ..... ……

5c	Wordt u belemmerd in uw dagelijkse bezigheden door uw mobiliteit?	
	☐	Ja of ja enigszins
	☐	Nee →ga door naar vraag 6

Bijlage 11

Vragenlijst
75+ huisbezoeken – 2018

Instructie

6	Enkele vragen over uw administratie en financiën	
6a	Krijgt u regelmatig zorg of ondersteuning van iemand uit uw directe omgeving (partner, dochter/zoon, vrienden, buren)	
	☐	Zelfstandig →ga door naar vraag 7c
	☐	Met hulp van partner
		Met hulp van familie
		Met hulp van professional
		Anders, namelijk: ……..... ... …….....

6b	Hoe zien uw afspraken over de hulp bij uw financiën eruit?	
	☐	Ik heb er zicht op, maar krijg er hulp bij
	☐	Ik heb er geen zicht op en vertrouw de persoon die helpt
	☐	Ik heb er geen zicht op en vertrouw de persoon die helpt niet/niet helemaal.

6c	Kunt u in het algemeen rondkomen?	
	☐	Ja, gemakkelijk
	☐	Ja, met enige moeite
	☐	Moeilijk
	☐	Eigenlijk niet
	☐	Nee

6d	Bent u op de hoogte van mogelijkheden van toeslagen en kwijtschelding	
	☐	Ja
	☐	Ja, maar die zijn op mij niet van toepassing
	☐	Ja, maar vind ik erg ingewikkeld
	☐	Nee
	☐	Anders, namelijk:……..... …….....

6e	Stelt u het op prijs als er iemand langs komt om financiën/regelingen met u te bespreken	
	☐	Ja
	☐	Misschien, want…….....
	☐	Nee, liever niet …….....

7	Ondersteuning uit of van het eigen sociaal netwerk (mantelzorg)	
7a	Krijgt u regelmatig zorg of ondersteuning van iemand uit uw directe omgeving (partner, dochter/zoon, vrienden, buren)	
	☐	Ja
	☐	Nee→ga door naar vraag 7c

7b	Hoe is dat zo voor u?	
	☐	Het is fijn en het gaat goed zo
	☐	Het is wel ok, maar soms wel zwaar omdat…….....
	☐	Het is niet ok, want …….....
	☐	Anders, nl …….....

7c	Geeft u regelmatig ondersteuning aan iemand uit uw omgeving (partner, dochter/zoon, vrienden, buren)	
	☐	Ja
	☐	Nee→ga door naar vraag 7e

7d	Hoe is dat zo voor u?	
	☐	Het is goed te doen
	☐	Het is soms wel zwaar, want…….....
	☐	Het is vaak moeilijk, want…….....
	☐	…….....
	☐	Anders, nl…….....

7e	De gemeente vindt persoonlijke ondersteuning door naasten en bekenden belangrijk. Dit is ook wel bekend als mantelzorg. Heeft u wel eens gehoord van de mantelzorg waardering (of maakt u hier gebruik van)?	
	☐	Ja
	☐	Nee

8	**Vrijwillige inzet**	
8e	Zet u zich in voor iemand in de buurt of voor een familielid?	
	☐	Ja
	☐	Ja, zo af en toe
	☐	Nee

8b	Zou u voor iemand in de buurt of voor een familielid willen inzetten?	
	☐	Ja , namelijk …….....
	☐	Nee

8c	Zet u zich in voor de buurt of voor de stad als vrijwilliger?	
	☐	Ja
	☐	Nee→ga door naar vraag 8e

8d	Wat voor soort vrijwilligerswerk doet u? (meerdere antwoorden mogelijk)	
	☐	Helpen bij een verzorgings- of verpleeghuis (bijv. bij maaltijden, koffie ochtend)
	☐	Helpen bij een buurthuis (bijv. koffie ochtend, kluswerk, handwerken, e.d.)
	☐	Helpen bij een kerk of moskee
	☐	Ondersteunen bij culturele activiteiten (toneel, schouwburg, film)
	☐	Als bestuurder van een organisatie of stichting
	☐	Overig, namelijk…….....……..

8e	Zou u misschien (meer) vrijwilligerswerk willen doen	
	☐	Ja
	☐	Nee → ga door naar **Afsluiting gesprek**

8f	Wat zou u willen doen voor de buurt of de stad? (meerdere antwoorden mogelijk)	
	☐	Helpen bij een verzorgings- of verpleeghuis (bijv. bij maaltijden, koffie ochtend)
	☐	Helpen bij een buurthuis (bijv. koffie ochtend, kluswerk, handwerken, e.d.)
	☐	Helpen bij een kerk of moskee
	☐	Ondersteunen bij culturele activiteiten (toneel, schouwburg, film)
	☐	Overig, namelijk ……
	☐	

8g	Kunt u dat zelf organiseren?	
	☐	Ja
	☐	Nee, want …… ……....

Afsluiting gesprek

9	Wij hebben in dit gesprek veel onderwerpen met u besproken Als u alles overziet, hoe staat u dan in het leven? Wat voor een cijfer zou u uw leven geven tussen de 1 en 10?
	Cijfer:
	Toelichting …… …….....

9a	Nog een laatste vraag: is er ook iemand in uw buurt waarover u zich zorgen maakt?
☐	Nee, niemand
☐	Ja, namelijk …… ……

Instructie

9b	Nog een laatste vraag: is er ook iemand in uw buurt waarover u zich zorgen maakt?	
	☐	Nee, niemand
	☐	Ja, namelijk …… ……

Bijlage 12A

Eindrapportage gebied Feijenoord 2017

Voorbeeld

VOORBEELD

Resultaten gebied Feijenoord huisbezoeken 75+

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen gepresenteerd uit de huisbezoeken aan ouderen van 75 jaar en ouder, die in de periode september 2015 - april 2017 hebben plaatsgevonden. Deze huisbezoeken zijn uitgevoerd onder regie van het gemeentelijke programma Voor Mekaar in samenwerking met de welzijnsinstelling Dock. Het betreft de bevindingen uit de eerste ronde huisbezoeken in de wijken Hillesluis, Bloemhof, Feijenoord, Afrikaanderwijk, Katendrecht en Vreewijk. Deze rapportage geeft per wijk de belangrijkste bevindingen weer m.b.t. de beleving van ouderen rondom eenzaamheid, gezondheid en welbevinden.
Ook wordt aangegeven in welke mate ouderen meedoen in de wijk en of zij behoefte hebben aan meer activiteiten in de wijk. Een aantal van deze items zal ook in vergelijkend perspectief worden weergegeven zodat inzichtelijk wordt in welke wijken in het gebied Feijenoord ouderen wellicht meer aandacht verdienen/ behoeven dan nu het geval is.

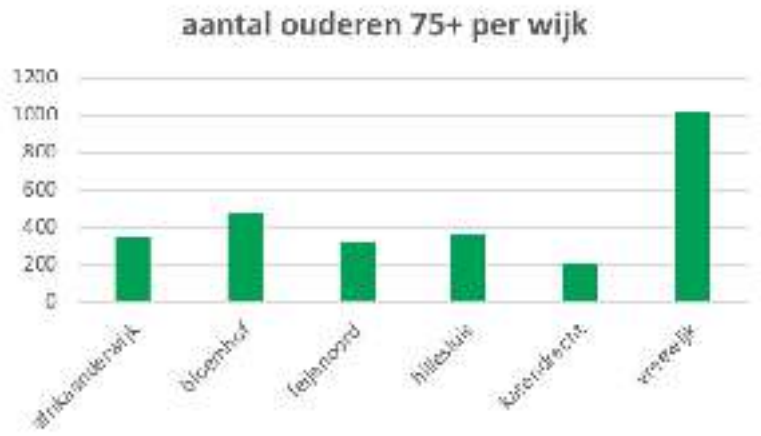
In dit kader wordt daarnaast ook per wijk aangegeven wat opvallende bevindingen zijn, die 'anders' zijn ten opzichte van de overige wijken in het gebied.

In deze rapportage komt aan bod:

I. Het aantal ouderen 75+ per wijk en hun etnische achtergrond;
II. Het bereik van de huisbezoeken per wijk;
III. Het percentage hulpvragen per wijk en het soort hulpvraag;
IV. Het percentage ouderen 75+ dat deelneemt aan activiteiten in de wijk;
V. Het percentage ouderen 75+ dat aangeeft behoefte te hebben aan meer activiteiten in de wijk;
VI. Het percentage ouderen 75+ dat zich matig tot vaak eenzaam voelt;
VII. De cijfers die ouderen zelf geven voor hun gezondheidsbeleving en welbevinden per wijk;
VIII. Opvallende items per wijk.

VOORBEELD

I. Het aantal ouderen 75+ per wijk en hun etnische achtergrond

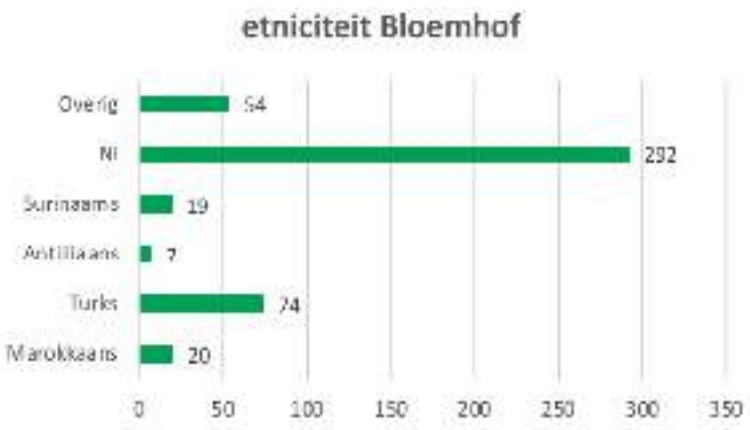


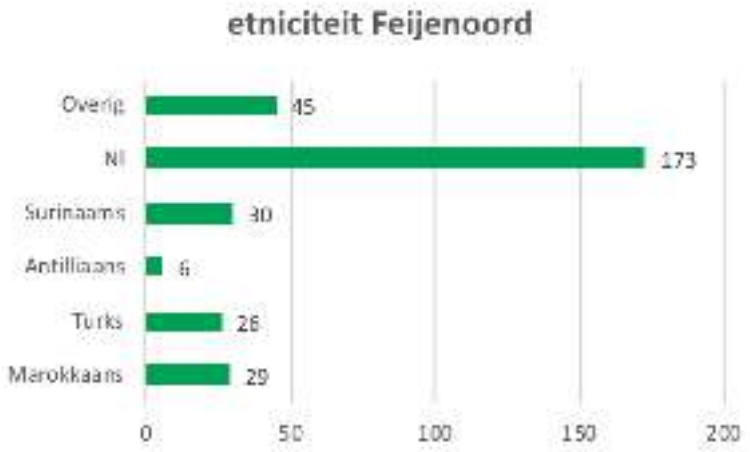
Bijlage 12A

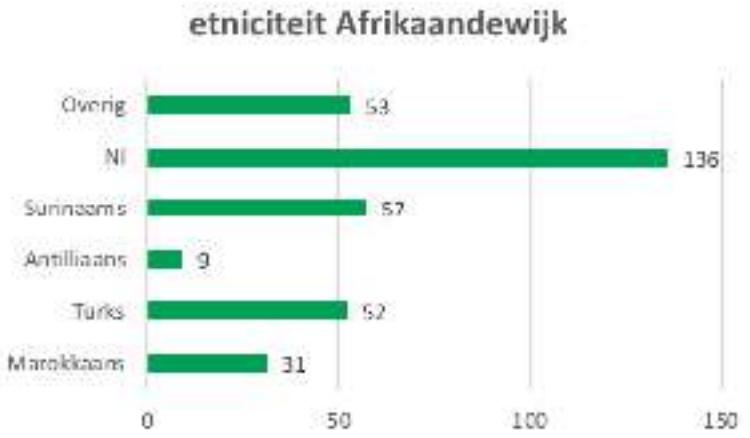
Eindrapportage gebied Feijenoord 2107

Voorbeeld

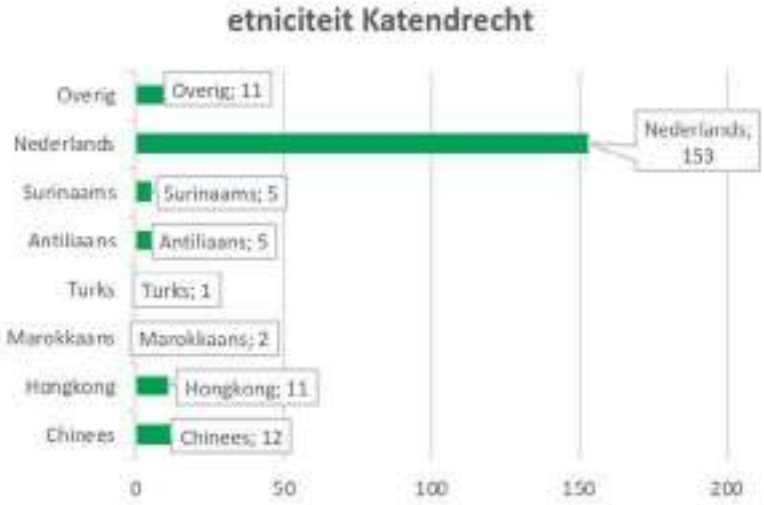
VOORBEELD

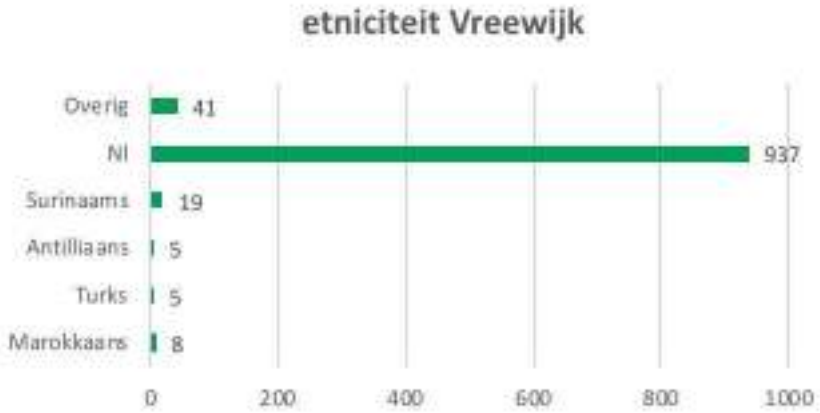






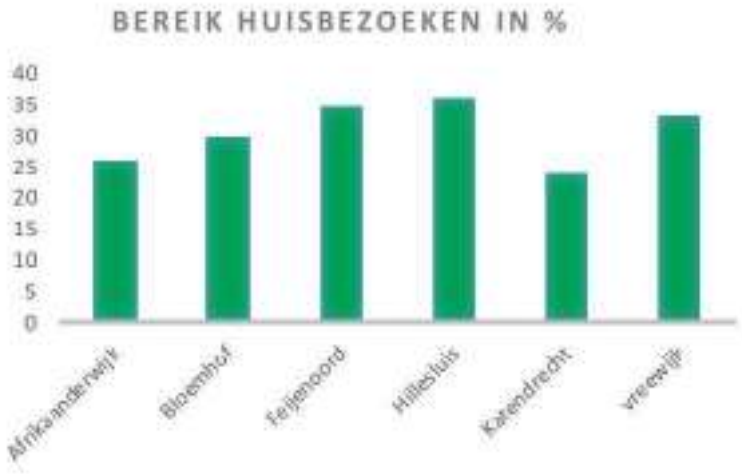
VOORBEELD


etniciteit Katendrecht
Overig
Nederlands
Surinaams
Antiliaans
Turks
Marokkaans
Hongkong
Chinees
Overig; 11
Nederlands; 153
Surinaams; 5
Antiliaans; 5
Turks; 1
Marokkaans; 2
Hongkong; 11
Chinees; 12
0
50
100
150
200

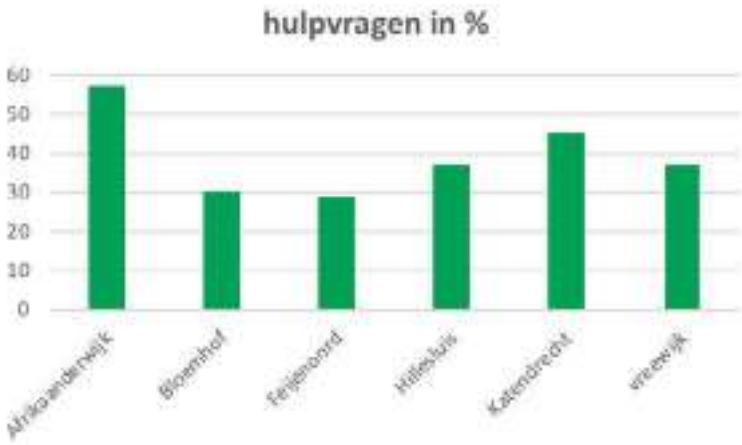

etniciteit Vreewijk
Overig
NI
Surinaams
Antilliaans
Turks
Marokkaans
41
937
19
5
5
8
0
200
400
600
800
1000

VOORBEELD

II. Het bereik van de huisbezoeken per wijk



III. Het percentage hulpvragen per wijk en het soort hulpvraag

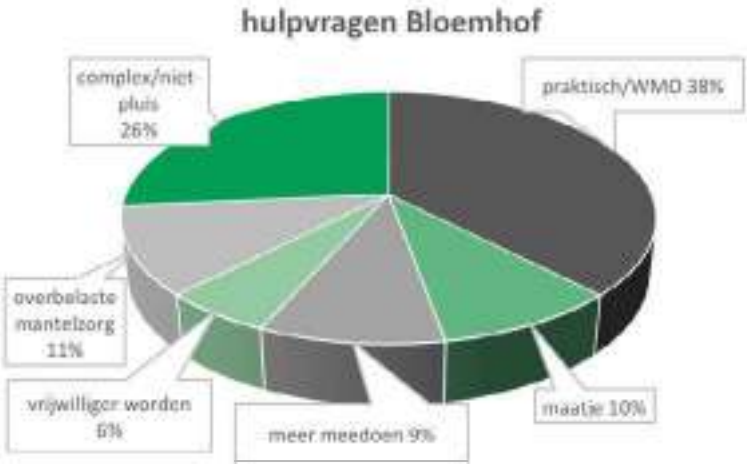


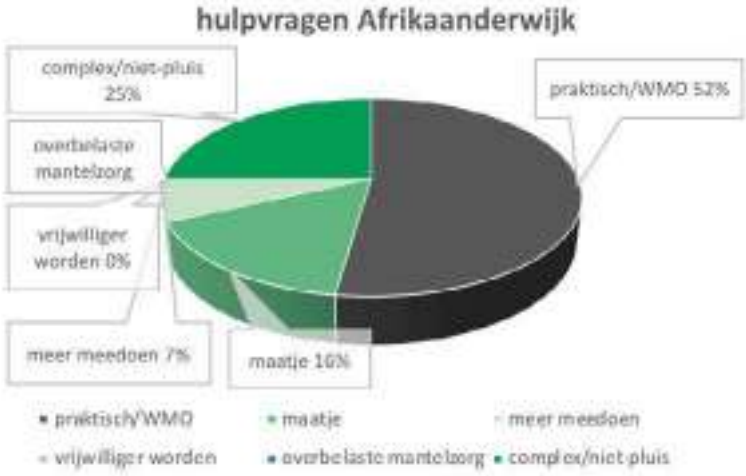
Bijlage 12A

Eindrapportage gebied Feijenoord 2107

Voorbeeld

VOORBEELD



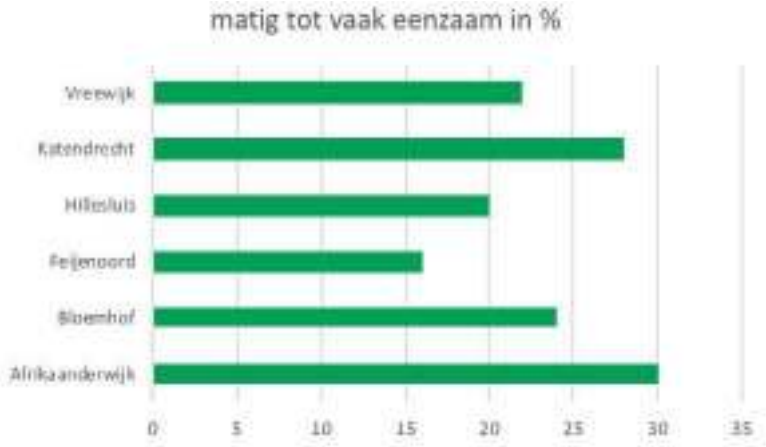


VOORBEELD

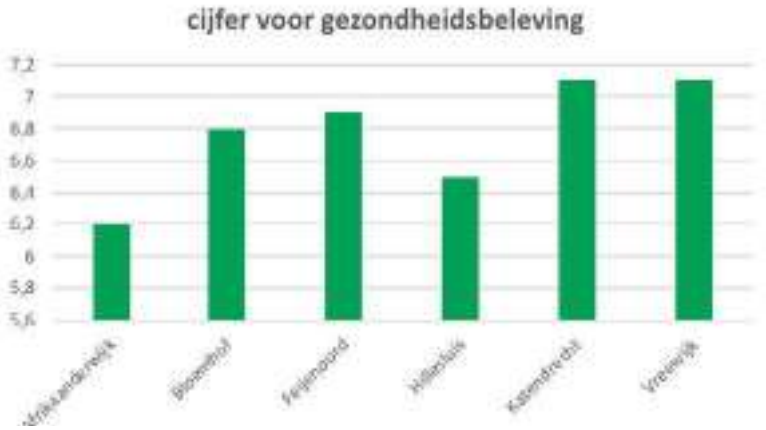
IV. Het percentage ouderen 75+ dat deelneemt aan activiteiten in de wijk

VOORBEELD

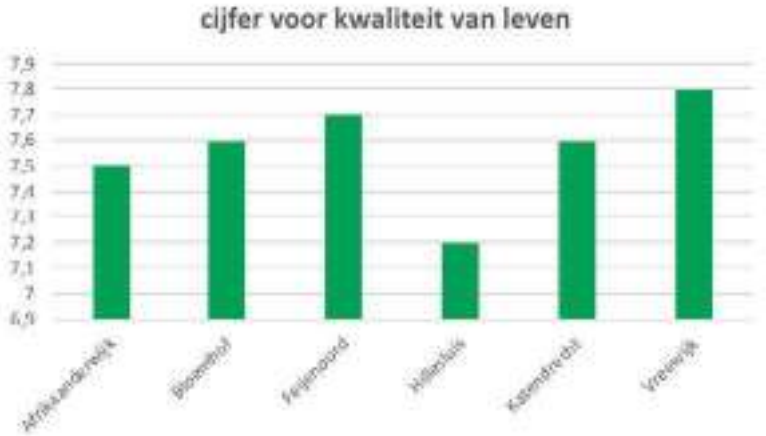
VI. Het percentage ouderen 75+ dat zich matig tot vaak eenzaam voelt, per wijk



VII. De cijfers die ouderen zelf geven voor hun gezondheidsbeleving en welbevinden, per wijk



Stedelijk gemiddelde cijfer voor gezondheidsbeleving is 6.9



Stedelijk gemiddelde cijfer voor kwaliteit van leven is 7.5

VOORBEELD

VIII. Opvallende items per wijk

Afrikaanderwijk

- Laag cijfer gezondheidsbeleving met 6.2
- Hoog percentage hulpvragen (56%), met relatief veel complexe problematiek en 'niet-pluis'
- Het aantal ouderen dat aangeeft te sporten is zeer laag (1% ten opzichte van gemiddelde van 10%)
- Belemmeringen om mee te doen aan activiteiten is hoog met 56%, vooral door taal en mobiliteit/ gezondheid
- Het aantal ouderen dat zelfstandig het huishouden doet, is laag (30%) en er wordt hier relatief meer hulp van professionals gebruik gemaakt (39%)
- Het aantal ouderen dat zelfstandig de financiën doet, is eveneens laag met 27% (gemiddelde is 43%) en opvallend is dat vooral familie hulp biedt (49%)
- 11% geeft aan iemand te missen om moeilijke onderwerpen te bespreken; dat is laag want het gemiddelde is 27%
- Bloemhof
- De behoefte aan meer activiteiten in de wijk is relatief laag met 27%
- 15% van de ouderen geeft aan iemand te missen voor een praatje, klusje etc; dat is een relatief laag percentage

Feijenoord

- Burencontact is beperkt met 35% (in vergelijking met bijvoorbeeld met Hillesluis 47%)
- Deelname aan activiteiten is relatief laag met 41%
- Behoefte aan meer activiteiten in de wijk is relatief veel met 40%. Met name sport/bewegen en koffie-ochtenden zijn genoemd

Hillesluis

- er is behoefte aan kleinschalige ontmoetingsplekken dichtbij huis van de ouderen. Het gaat om koffie-ochtenden maar ook activiteiten rondom sport en bewegen zijn gewenst;
- er zijn 7 adressen aangetroffen waar ouderen in (nagenoeg) geheel sociaal isolement leefden;
- cijfer voor kwaliteit van leven is met 7.2 het laagste in heel het gebied Feijenoord;
- Katendrecht;
- het cijfer voor gezondheidsbeleving is met 7.1 hoog;
- het bereik van de huisbezoeken (24%) is relatief laag
- Katendrecht kent met 29% eenzaamheid (matig 20% en vaak 9%) een relatief hoog %.

Vreewijk

- Cijfers voor gezondheidsbeleving en kwaliteit van leven zijn het hoogst van heel Feijenoord
- Zelfstandig het huishouden doen (42%) en mobiel zijn zonder hulpmiddelen (47%) is aan de hoge kant
- Deelname aan activiteiten in de wijk is lager (47%) en de behoefte aan meer activiteiten in de wijk ook (20% i.v.m. gemiddelde 29%)
- Burencontact is 62% en relatief hoog i.v.m. andere wijken in het gebied

Bijlage 12B

Eindrapportage wijk HIS 2016

Voorbeeld

VOORBEELD

Eindrapportage Huisbezoeken 75+ Hillegersberg-Schiebroek in het kader van het gemeentelijke programma Voor Mekaar, april 2016

Algemeen

Omdat Schiebroek was aangewezen als “aandachtsgebied” kwam er in Schiebroek een projecttrekker vanuit de Gemeente Rotterdam om de huisbezoeken op te starten in ons gebied. Wij hebben gewacht met lopen totdat we in augustus 2016 de eindevaluatie van het aandachtsgebied achter de rug hadden.

Dit betekende, dat we nog in 2017 een inhaalslag moesten oppakken om alle adressen langs te gaan.

In het aandachtsgebied hadden we vrijwilligers, studenten van de Hogeschool Rotterdam en postbodes, die meehielpen met het afleggen van de huisbezoeken. De postbodes mochten in de andere wijken van ons gebied niet meer meelopen en de inzet van studenten van Hogeschool Rotterdam liep stuk op een slechte communicatie op de locaties van Hogeschool Rotterdam.

Wij startten dus met ons gedeelte van de klus met alleen de eigen opgeleide vrijwilligers.

Wat al in de start opviel was dat er in Schiebroek weinig onderling contact was en ook veel vervolgacties nodig waren. De netwerkpartners in de Back-Office hebben steeds actief meegedaan om snel de lijsten door te lezen en te verdelen over de Back-Office partners, zodat de oudere een op-maat-verwijzing kreeg. Gelukkig viel het in de andere wijken mee qua vervolgacties, dus de eerste schrik ebde wat weg.

Wat in dit project lastig was, was het feit dat de GGD in het kader van een gezondheidsonderzoek at-random vragenlijsten opstuurde naar oudere bewoners. Tegelijkertijd startte er vanuit de gemeente Rotterdam een campagne om toch vooral niemand toe te laten aan de deur.

Verder was in heel Rotterdam de ervaring, dat het vooral een enorme klus was om dit project administratief in goede banen te leiden. Veel variabelen en veel telefoonverkeer met de bewoners vroeg zeer consequent bijhouden: wie heeft er afgezegd, wie heeft voorkeur voor een bepaalde bezoekdag, wie heeft de afspraak verzet etc.

Samenwerking in het project

Door de goede start met de samenwerkingspartners is steeds een heel goede samenwerking geweest met alle partijen. De Back-office partners (alle zorgaanbieders en Vrijwilligerswerk Rotterdam) waren steeds beter ingespeeld op het snel doorlezen van de formulieren en het scannen van de signalen en de hulpvragen. De casuïstiekbespreking zorgde vervolgens voor een vlotte doorverwijzing naar de juiste partners.

Zowel aan de start van het project als bij de tussenevaluatie waren alle netwerkpartners actief betrokken bij dit project en zij dachten met ons mee over aanpassingen en bijstellingen.

DOCK-breed en ook samen met alle stedelijke partners was er een frequent overleg, waarbij alle gebieden aanwezig waren. Hier ontstond een lerend netwerk waarin we de vorderingen en knelpunten bespraken en organiseerden we ook de stedelijke activiteiten, zoals een vrijwilligersfeest of gratis aanbod voor collectieve activiteiten voor ouderen.

Bijlage 12B

Eindrapportage wijk HIS 2016

Voorbeeld

VOORBEELD

Eindrapportage Huisbezoeken 75+
Hillegersberg-Schiebroek in het kader van het gemeentelijke programma Voor Mekaar, april 2016

Gebied **Hillegersberg-Schiebroek**	Aantal	Aandeel
Verstuurde brieven	3679	100%
Ingevulde vragenlijsten	495	14% van het aantal verstuurde brieven
Vervolgacties, waarvan	118	24% van ingevulde vragenlijsten
- welzijn	71	60% van Vervolgacties
- wijkteam	0	0% van Vervolgacties
- SOL	15	13% van vervolgacties
- VraagWijzer	0	0% van Vervolgacties
- Zorgaanbieders	23	20 in % van Vervolgacties
- CVD maatjescontacten	9	7% van Vervolgacties

Beleving huisbezoeken
Telkens als wij weer een hele wijk door een brief informeerden over dit project, werd er in de eerste periode erna veel gebeld op onze project-telefoon. Net alleen de afmeldingen kwamen daarop binnen, maar veel ouderen gaven even hun afwezigheid door of melden ons graag een huisbezoek te plannen op een specifieke dag in de week of een specifieke datum in verband met de aanwezigheid van één van hun kinderen.

De bezochte ouderen zijn voor het grootste deel blij met de huisbezoeken. We kregen een warm welkom en zij keken zelf steeds heel prettig terug op het gesprek. In de follow-up bezoeken keek men met plezier terug op het eerste bezoek. Een enkeling reageerde boos, en dit had meestal te maken met de contacten, die zij met de gemeente hadden. Een teruggang in uren thuiszorg of het stopzetten van het huishoudelijk werk waren dan vaak de gespreksonderwerpen.

De vrijwilligers waren steeds erg enthousiast over de gesprekken. Zij werden over het algemeen goed ontvangen door de ouderen. Soms waren wat “drempel-gesprekken” nodig om vertrouwen te winnen. Daarna mocht men toch binnenkomen. Een enkele keer waren er moeilijke momenten, vooral door racistische uitlatingen van ouderen jegens de “buitenlanders”. Slechts sporadisch hebben vrijwilligers de gesprekken afgebroken. Meestal kwamen de vrijwilligers na een bezoek met gloedvolle verhalen bij ons terug over hoe mooi mensen nog op hoge leeftijd in het leven staan. Soms ook vol medelijden over een schrijnende situatie.

Signalen uit de gesprekken
Naarmate de ouderen al langer samen met hun buren in de straat wonen, blijkt er een mooi onderling zorgsysteem te bestaan. Men heeft elkaars sleutel, kent elkaars contactpersonen (kinderen) en is blij met dit nabuurschap. Dit geldt bijvoorbeeld bij de wijken Rechter en Linker Rottekade, de hofjes achter de Molenlaan en de Componistenwijk.
In de nieuwere wijken, zoals Nieuw Terbregge zien we veel ouderen met een jongere partner. Zij geven aan dat ze nog midden in een druk leven staan.

Mensen, de gebruik maken van zuurstofflessen, gaven aan dat vervoer voor hen erg lastig is, doordat de zuurstof niet mee mag in de busjes van Vervoer Op Maat en de Belbus. Voor hen is vanaf nu de Vrijwillige Particuliere vervoersdienst beschikbaar.

Ook gaven veel mensen gaven aan, dat zij niet op de hoogte zijn van voorzieningen en organisaties. Ook waar activiteiten worden aangeboden is voor hen onduidelijk. We hebben veel mensen kunnen helpen met de programmering van de Huizen van de Wijk en met de Buurtkalender.

VOORBEELD

Mensen vroegen om meer klassieke muziek in de Castagnet. Een enkeling meldde zich bij ons aan om vrijwilligerswerk te gaan doen.
Men klaagde over het wegvallen van gezamenlijke activiteiten in woonflats. Ook de slechte bestrating in de buitenruimte werd genoemd, zodat het met rollator of rolstoel moeilijk is om door de wijken te rijden.
Een aantal heren klaagde over het wegvallen van mogelijkheden om te biljarten. Veel café's worden omgebouwd tot eetcafé en dan verdwijnt als eerste het biljart.

Resultaten van het project tot nu toe
Met een aantal ouderen uit de wijk is nog eens rustig doorgenomen waar zij knelpunten en mogelijkheden zien. Dit Participatiegroepje heeft aangegeven ook op een later moment nog eens met ons mee te willen denken. Ook met de ontwikkelingen in Schiebroek Zuid hebben we om de tafel gezeten met ouderen uit de wijk om de aanstaande herbestrating voor te bespreken.

DOCK heeft dit afgelopen jaar veel meer collectieve activiteiten voor ouderen georganiseerd. Zowel samen met kinderen als ook alleen voor de ouderen. Zowel in Huis van de Wijk Schiehoven als in Huis van de Wijk Arcadia zijn bijeenkomsten geweest als koffieochtenden, muziekmiddagen en themabijeenkomsten rond bijvoorbeeld veiligheid en oorlog en vrede.

Doorontwikkeling huisbezoeken 75+ in ons gebied

In 2017 organiseren we in de woon-service-flats collectieve bijeenkomsten voor de ouderen, zodat er samen met de gesprekken ook ontmoeting-en-gezelligheid kan worden aangeboden.

Vanaf eind september 2016 hebben we een gebiedsgids voor ouderen, zowel digitaal als een papieren versie, zodat het "vindbaar-zijn" verbeterd is.

Het vinden en binden van de vrijwilligers voor de huisbezoeken zal lastiger zijn. Een aantal vrijwilligers is reeds afgehaakt, doordat veel van de ouderen ook op het moment van afspraken maken nog afzeggen. Hiervoor organiseren we koffie-ochtenden en we bieden een verdiepingstraining aan voor de meer ervaren vrijwilligers.

Bijlage 13
Overeenkomst gemeente-welzijnsinstellingen huisbezoek 75+

Instructie

INSTRUCTIE

Overeenkomst Gemeente – Welzijnsinstellingen over Huisbezoeken 75+

1. de Gemeente Rotterdam,
   gevestigd te Rotterdam,
   te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door: .....
   hierna: de Gemeente

2. WELZIJNSINSTELLING],
   gevestigd te Rotterdam,
   te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door: .....

De welzijnsinstellingen worden hierna aangemerkt als de Welzijnsinstellingen. De Gemeente en de Welzijnsinstellingen worden hierna gezamenlijk aangeduid als Partijen.

Partijen overwegen het volgende:

a. Het College van burgemeester en wethouders van de Gemeente heeft zich gelet op artikel 5a Wet publieke gezondheid tot doel gesteld om de eenzaamheid onder ouderen in de Gemeente in beeld te krijgen en terug te dringen. Om dit doel te verwezenlijken zullen in het jaar 2018 alle inwoners van de Gemeente van 75 jaar of ouder die niet bekend zijn bij professionele organisaties (hierna: de Ouderen) in opdracht van de Gemeente worden bezocht (hierna: de Huisbezoeken). De Huisbezoeken maken deel uit van de gebiedsopdracht Welzijn.

b. De Gemeente heeft met de Welzijnsinstellingen overeenkomsten gesloten over het uitvoeren van welzijnsactiviteiten door de Welzijnsinstellingen. Een van die welzijnsactiviteiten is het uitvoeren van Huisbezoeken aan de Ouderen die in het gebied wonen waar een Welzijnsinstelling verantwoordelijk voor is. De vrijwilligers of professionals die door de Welzijnsinstellingen worden ingeschakeld voor de uitvoering van de Huisbezoeken worden hierna gezamenlijk aangeduid als de Vrijwilligers.

c. De Welzijnsinstellingen zullen in het kader van de organisatie van de Huisbezoeken de beschikking krijgen over de naam en adresgegevens van de Ouderen die door de Vrijwilligers bezocht zullen worden (hierna: de NAW-gegevens). In de onderhavige overeenkomst (hierna: de Overeenkomst) wensen Partijen afspraken te maken over de vertrouwelijke behandeling van de NAW-gegevens en de overige voorwaarden waaronder de Huisbezoeken zullen worden uitgevoerd.

Partijen komen het volgende overeen:

Artikel 1 – Hoofdverplichting van de Welzijnsinstellingen

Lid 1 De Welzijnsinstellingen zullen ervoor zorg dragen dat de Vrijwilligers de Huisbezoeken zullen uit voeren op de wijze als beschreven in bijlage A (Privacy protocol 75+ huisbezoeken Welzijnsinstellingen).

Lid 2 In aanvulling op de reeds overeengekomen vergoedingen is de Gemeente voor de uitvoering van de Overeenkomst geen aanvullende vergoeding verschuldigd aan de Welzijnsinstellingen.

Artikel 2 – Het beschikbaar stellen van de NAW-gegevens

Lid 1 Bij het sluiten van de Overeenkomst zullen de Welzijnsinstellingen een functionaris aanstellen die verantwoordelijk is voor het beheer van de NAW-gegevens (de Projectleider). De Welzijnsinstellingen zullen de naam en het emailadres van de Projectleider aan de Gemeente kenbaar maken.

Lid 2 Zodra de Gemeente het in het eerste lid genoemde emailadres heeft ontvangen, zal de Gemeente NAW-

INSTRUCTIE

gegevens van de Ouderen die woonachtig zijn in het gebied waarin een Welzijnsinstelling werkzaam is aan de betreffende Projectleider toesturen. De NAW-gegevens zullen periodiek geactualiseerd worden door de Gemeente. De Gemeente zal hiertoe op de hierna genoemde data een actuele versie van de NAW-gegevens aan de Projectleiders toesturen:

- 3e week januari 2018;
- 3e week april 2018;
- 3e week september 2018.

Lid 3 De in het tweede lid genoemde gegevens zullen via een beveiligde verbinding naar de emailadressen van de Projectleiders worden toegestuurd.

Artikel 3 – De verklaring omtrent het gedrag

De Welzijnsinstellingen garanderen dat alleen Vrijwilligers die beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag Natuurlijke personen, code 45 (hierna: VOG) de Huisbezoeken zullen uitvoeren. Voor bepalingen omtrent geldigheid van de VOG verwijzen wij u naar artikel 3.7. van de overeenkomst Nieuw Rotterdams Welzijn die u heeft afgesloten met de gemeente.

Artikel 4 - De organisatie van de Huisbezoeken

Lid 1 De Welzijnsinstellingen werven, selecteren, trainen en equiperen de Vrijwilligers zodanig dat zij in staat zijn de Huisbezoeken uit te voeren op de wijze als beschreven in bijlage A (Privacy protocol 75+ huisbezoeken Welzijnsinstellingen).

Lid 2 De Welzijnsinstellingen zullen met alle Vrijwilligers die namens hen de Huisbezoeken uitvoeren een overeenkomst sluiten die in ieder geval de volgende vereisten bevat:

a) mocht een Oudere aangeven een Huisbezoek niet op prijs te stellen, dan zal de Vrijwilliger deze wens te allen tijde respecteren;
b) de Vrijwilliger zal zich tijdens en in het kader van de Huisbezoeken ordelijk gedragen;
c) de Vrijwilliger zal tijdens of in het kader van de Huisbezoeken geen geld of andere waardevolle zaken aannemen van de Ouderen;
d) de Vrijwilliger zal de NAW-gegevens en andere informatie die hij of zij in het kader van de Huisbezoeken verkrijgt niet aan derden verstrekken;
e) de Vrijwilliger zal de NAW-gegevens en andere informatie die hij of zij in het kader van de Huisbezoeken krijgt uitsluitend gebruiken voor het uitvoeren van de Huisbezoeken;
f) de Vrijwilliger zal geen kopieën maken van de NAW-gegevens en andere informatie die hij of zij in het kader van de Huisbezoeken krijgt;
g) nadat een Huisbezoek heeft plaatsgevonden en een eventueel verslag is uitgebracht aan de Welzijnsinstelling, zal de Vrijwilliger de NAW-gegevens en andere informatie die hij of zij in het kader van de Huisbezoeken heeft verkregen, vernietigen;
h) indien de Vrijwilliger ontdekt dat de NAW-gegevens en/of andere informatie die hij in het kader van de Huisbezoeken heeft verkregen verloren is gegaan of anderszins in de openbaarheid of bij derden terecht is gekomen, zal de Vrijwilliger de Welzijnsinstelling hiervan binnen 24 uur na ontdekking in kennis stellen.

Lid 3 De Welzijnsinstellingen zullen een administratie aanhouden waarin wordt bijgehouden hoeveel Huisbezoeken hebben plaatsgevonden. In deze administratie zullen geen tot natuurlijke personen herleidbare gegevens worden opgenomen.

Lid 4 De Welzijnsinstellingen hebben een klachtenprotocol dat namens de Welzijnsinstellingen bezochte Ouderen de gelegenheid biedt om te klagen over de Huisbezoeken. De Welzijnsinstellingen zullen de Vrijwilligers en de Studenten zodanig instrueren dat zij de Ouderen op een actieve manier over het bestaan van dit klachtenprotocol informeren. Afhandeling van de klachten zal plaatsvinden door de Welzijnsinstellingen.

Instructie

INSTRUCTIE

Artikel 5 – Verslaglegging van de Huisbezoeken door de Vrijwilligers

Lid 1 De Welzijnsinstellingen vragen de Vrijwilligers verslag te doen van de Huisbezoeken, waarbij de Vrijwilligers gebruik moeten maken van de als bijlage B gevoegde vragenlijst (hierna: de Vragenlijst). De betreffende Welzijnsinstelling zal in de in artikel 4 lid 2 genoemde overeenkomst aan de Vrijwilliger opdragen dat zij de vragenlijsten pas na toestemming van de Oudere invullen en zij voorts de Oudere na afloop van het Huisbezoek op de hiernavolgende wijze toestemming vragen voor het verwerken van de vragenlijsten:

"Tijdens het gesprek hebben wij samen een vragenlijst ingevuld. Uw contactgegevens staan op het voorblad van deze vragenlijst. Wij willen graag alle ingevulde vragenlijsten zónder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft ons een beter beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage bevat geen namen en contactgegevens van de ouderen bij wie wij zijn langs geweest.

Daarnaast willen wij graag de vragenlijst die wij samen hebben ingevuld laten bekijken door welzijnswerkers en andere professionals uit de wijk. Zij bekijken de vragenlijst op eventuele signalen. Mogelijk neemt een van de professionals daarna nog contact met u op. Daarvoor is het wel nodig om de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat mee te nemen. Als u dat wenst, kunnen wij ook aan de professionals doorgeven dat u graag wilt dat iemand van hen bij u langs komt.

De gemeente wil graag alle ingevulde vragenlijsten zonder de voorbladen verwerken tot een rapportage. Die rapportage geeft een goed beeld over hoe het gaat met de ouderen in de wijk waar u woont. De rapportage is anoniem en bevat geen namen en contactgegevens.

Hieronder leggen wij vast waarvoor u toestemming verleent of welke vervolgactie u wenst. Er zijn meerdere opties mogelijk:
0 U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst met het voorblad dat uw contactgegevens bevat op eventuele signalen laten bekijken door welzijnswerkers en professionals uit de wijk.

- U wilt graag dat een professional contact met u opneemt. Uw contactgegevens zijn:
  - Telefoonnummer (eventueel van contactpersoon): door: .....
- U vindt het goed dat wij de ingevulde vragenlijst zonder het voorblad verwerken voor het opstellen van de rapportage.
- U geeft nergens toestemming voor. De ingevulde vragenlijst met het voorblad met uw gegevens laten we bij u achter."

Lid 2 In de in artikel 4 lid 2 beschreven Overeenkomst wordt de Vrijwilliger verder opgedragen dat de Vrijwilliger de in het eerste lid beschreven instructie van de Oudere te allen tijde zal opvolgen.

Lid 3 De Welzijnsinstelling draagt de Vrijwilligers op om na afloop van de Huisbezoeken de ingevulde vragenlijsten bij de Welzijnsinstelling in te leveren als de Oudere op de in het tweede lid beschreven wijze toestemming heeft gegeven voor verwerking van de Vragenlijsten door de Welzijnsinstelling. Indien de Oudere heeft aangegeven de ingevulde Vragenlijst te willen behouden, zal de Vrijwilliger dit aan de betreffende Welzijnsinstelling laten weten.

Lid 4 De Welzijnsinstellingen zullen op basis van de ingevulde Vragenlijsten of anderszins in het kader van de Huisbezoeken verzamelde informatie beoordelen of opvolging noodzakelijk is. De Welzijnsinstellingen zullen de informatie die herleidbaar is tot een natuurlijke persoon niet voor andere doeleinden gebruiken en niet langer bewaren dan noodzakelijk voor het doel waarmee de Huisbezoeken zijn afgelegd.

Instructie

INSTRUCTIE

Artikel 6 – Vertrouwelijke behandeling van gegevens

Lid 1 De Welzijnsinstellingen zullen de informatie die zij ter nakoming van deze overeenkomst verkrijgen (hierna: de Informatie) geheim houden. De Welzijnsinstellingen zullen de Informatie niet openbaar maken of aan derden anders dan aan de Vrijwilligers verstrekken zonder daarvoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Gemeente. De Welzijnsinstellingen zullen aan de Vrijwilligers slechts informatie verstrekken die de Vrijwilligers nodig hebben om de Huisbezoeken te kunnen afleggen.

Lid 2 De Welzijnsinstellingen zullen de Informatie uitsluitend gebruiken voor het nakomen van de Overeenkomst.

Lid 3 Nadat de Huisbezoeken zijn uitgevoerd, zullen de Welzijnsinstellingen de (kopieën van) NAW-gegevens en vernietigen. De overige Informatie vernietigen de Welzijnsinstellingen als die Informatie niet meer noodzakelijk is voor de nakoming van de Overeenkomst.

Lid 4 De Welzijnsinstellingen zullen geen (digitale) kopieën van de NAW-gegevens en overige Informatie maken indien dit niet noodzakelijk is voor de nakoming van de Overeenkomst.

Lid 5 De Welzijnsinstellingen zullen de Informatie te allen tijde op eerste verzoek van de Gemeente aan de Gemeente retourneren en/of vernietigen. Ook voor het overige zullen de Welzijnsinstellingen aanwijzingen van de Gemeente met betrekking tot de Informatie opvolgen.

Lid 6 Uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor de nakoming van deze Overeenkomst, verschaffen de Welzijnsinstellingen hun medewerkers toegang tot de Informatie. De medewerkers van de Welzijnsinstellingen mogen slechts die handelingen met betrekking tot de Informatie verrichten, die noodzakelijk zijn voor nakoming van de Overeenkomst.

Lid 7 De Welzijnsinstellingen zullen hun medewerkers die ter nakoming van deze Overeenkomst informatie verkrijgen, waaronder de Projectleider, bij overeenkomst een plicht tot geheimhouding van die informatie opleggen.

Lid 8 De Welzijnsinstellingen nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de Informatie te beveiligen. Indien de Gemeente dit wenst, zullen de Welzijnsinstellingen de Gemeente in staat stellen om deze maatregelen te controleren.

Lid 9 Indien de Welzijnsinstellingen ontdekken dat Informatie mogelijk verloren is gegaan of anderszins in de openbaarheid of bij derden terecht is gekomen, zullen de Welzijnsinstellingen de Gemeente hiervan binnen 24 uur na ontdekking in kennis stellen.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid en verzekering

De Welzijnsinstellingen maken gebruik van de WA-verzekering van de Rotterdamse Vrijwilligersverzekering, die dekking biedt tegen in het kader van de Huisbezoeken ontstane aansprakelijkheid.

Artikel 8 Communicatie en publiciteit

Lid 1 Berichten bestemd voor de Gemeente kunnen gericht worden aan : .....@rotterdam.nl.

Lid 2 De Welzijnsinstellingen zullen op geen enkele wijze zonder toestemming van de Gemeente de publiciteit zoeken ten aanzien van de Huisbezoeken of hier in de media anderzijds ruchtbaarheid aan geven. Indien vanuit de media aan de Welzijnsinstellingen vragen gesteld worden over de Huisbezoeken, zullen de Welzijnsinstellingen de vraagsteller doorverwijzen naar de afdeling communicatie van de Gemeente.

Bijlage 13
Overeenkomst gemeente-welzijnsinstellingen huisbezoek 75+

Instructie

INSTRUCTIE

Artikel 9 – Algemene bepalingen

Lid 1 De Overeenkomst vangt aan op het moment van ondertekening en eindigt per 1 januari 2019. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om langer voort te bestaan (zoals de bepaling over de vertrouwelijke behandeling van de Informatie) behouden hun werking ook na beëindiging van de Overeenkomst.

Lid 2 De overeenkomst kan jaarlijks met één jaar worden verlengd. Drie maanden voor afloop van het jaar geeft de Gemeente aan de Welzijnsinstellingen aan, of van deze mogelijkheid tot verlenging gebruik wordt gemaakt.

Lid 3 De Overeenkomst kan alleen worden gewijzigd en/of aangevuld door een namens Partijen ondertekende verklaring.

Lid 4 De Gemeente heeft het recht de Overeenkomst (ten aanzien van één of meer Welzijnsinstellingen) te allen tijden op te zeggen zonder dat als gevolg daarvan op haar een verplichting tot schadevergoeding komt te rusten.

Lid 5 Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Uitsluitend de rechtbank te Rotterdam is bevoegd om van geschillen met betrekking tot de Overeenkomst kennis te nemen.

Ondertekening

De Gemeente Rotterdam

Voor deze: .....

Datum: .....

Plaats:.....

.....

[WELZIJNSINSTELLING]

Voor deze: .....

Datum:.....

Plaats: .....

.....

Bijlage 14

Procesbeschijving MOVEit voor externen

Instructie

INSTRUCTIE

Procesbeschrijving MOVEit voor externe gebruikers

- Om u bestanden in een beveiligde mailomgeving toe te kunnen sturen wordt u gemachtigd voor het programma MOVEit van de gemeente Rotterdam: https://diensten.rotterdam.nl/moveit. U krijgt hierover bericht van MOVEit. Het kan zijn dat deze mail automatisch in uw spambox/ongewenste mail box terecht komt. Wilt u dat nagaan en de afzender markeren als veilige afzender?
- U ontvangt een password van MOVEit. Dat moet u meteen wijzigen, want dat wachtwoord is maar korte tijd geldig.
- Als wij u bestanden sturen via MOVEit, krijgt u een mail van MOVEit toegestuurd met daarin een unieke link om mijn mail te openen. Als u genoemde link aangeklikt heeft, vult u bij Username uw mailadres in en uw wachtwoord in bij Password.
- Bij Packages vindt u de mail met eventuele bijlage(n).
- Om de bijlagen te openen moet u ze eerst downloaden.
- Om een mail te versturen klikt u op “Send Package” en typt u het mailadres in van degene aan wie u het wilt versturen. Of, als u de ontvanger wilt antwoorden, op “Reply”.
- Met “Bladeren” kunt u een bestand zoeken om te uploaden van uw computer en bij te voegen.