



PROTOCOL CORONA & AANDACHTSLIJN PBAZO AAN HULP



Protocol coronahulp

& aandachtslijn PBAZO

Inhoud

Inleiding	5
Aanpak en acties	7
ZOvoormekaar	9
Groeidocument	9
Afbakening	9
Randvoorwaarden	9
Uitgangspunten	10
Aannames	10
Bijlagen	11
Projectorganisatie en communicatie	12
Organogram projectteam	13
Projectteam rollen en taken	14
Stakeholdersanalyse	15
Communicatieplan	16
Kwaliteitsplan	17

Inleiding

Coronapandemie & lockdown

In maart 2020 is Nederland zwaar getroffen door het Corona virus. Vanuit de Rijksoverheid en het RIVM zijn harde maatregelen genomen om verdere verspreiding van het virus te voorkomen, gedurende een periode van 3 maanden zat Nederland in een volledige lockdown. Als gevolg hiervan zijn de buurthuizen op vrijdag 13 maart 2020 per direct gesloten voor publiek.

Door de gedwongen sluiting van veel gebouwen, horeca en basisvoorzieningen, waaronder ook de buurthuizen, vallen veel vangnetten voor kwetsbare bewoners weg. Zoals ook door de Werkgroep Sociale Impact Coronacrisis¹ is gesteld, wordt juist deze kwetsbare groep burgers het hardst getroffen. De noodzakelijke omschakeling naar digitaal werken zorgt ervoor dat deze mensen uit beeld verdwijnen en geïsoleerd raken. Hiermee neemt de problematiek van deze groep sneller toe en ontstaan ook nieuwe problemen zoals eenzaamheid, werkloosheid, depressie en huiselijk geweld.

Op 22 juni 2020 zijn de buurthuizen dankzij de versoepeling van maatregelen weer geopend voor publiek, echter kan het merendeel van de reguliere activiteiten nog altijd niet plaatsvinden en is de capaciteit in de gebouwen sterk verminderd waardoor er aanzienlijk minder bezoekers naar de buurthuizen kunnen komen.

PBAZO heeft in lijn met de adviezen vanuit Sociaal Werk Nederland, RIVM en Rijksoverheid kwetsbare groepen en dagbestedingsactiviteiten voor zowel jongeren als senioren in de verschillende panden zoveel mogelijk laten doorlopen. Om deze activiteiten allemaal veilig te kunnen laten verlopen heeft PBAZO een eigen Corona Protocol² met regels en voorwaarden per pand en per gebruikersruimte opgesteld. Dankzij de goede naleving van het eigen Corona Protocol² zijn de buurthuizen alleen tijdens de verplichte sluiting in de periode 13 maart 2020 tot en met 21 juni 2020 gesloten geweest, de overige maanden zijn de buurthuizen geopend geweest voor kwetsbaren.

Protocol Aandachtslijn & Coronahulp voor kwetsbaren en senioren

Juist in tijden van crisis is het belangrijk om kwetsbaren extra hulp en aandacht te bieden, de stichting voelt hierin een sterke eigen maatschappelijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid. PBAZO heeft om die reden een protocol Aandachtslijn en Coronahulp opgesteld waarmee naast de reguliere werkzaamheden binnen de buurthuizen ook hulp en ondersteuning geboden kan worden aan kwetsbaren en hulpbehoevenden.

Resultaat

Met behulp van dit protocol heeft PBAZO handvatten klaarliggen om snel, concrete hulp en informatie te kunnen bieden aan kwetsbare bewoners en lokale organisaties. Ook kan de stichting hiermee de ontwikkeling van specifieke problematiek en/of trends onder bewoners in de omgeving van Amsterdam Zuidoost signaleren en indien nodig rapporteren. Het protocol is geïmplementeerd binnen de bedrijfsvoering van de stichting en kan zo op ieder

¹ <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-coronacrisis.pdf>

² Corona Protocol PBAZO 2020

gewenst moment worden uitgevoerd, dit is wenselijk omdat een lockdown of crisissituatie vooraf niet exact kan worden voorspeld. Het protocol is tevens overdraagbaar aan andere welzijnsorganisaties.

Het programma van eisen waaraan het protocol moet voldoen zijn opgenomen in het kwaliteitsplan zie bijlagen.

A Aanpak en acties

Binnen de huidige semi-lockdown voert PBAZO haar gemeentelijke opdracht binnen de geldende maatregelen zoveel mogelijk op de normale wijze uit. De stichting is flexibel op ten opzichte van aanbieders zodat zij binnen de geldende beperkingen hun activiteiten zo goed mogelijk kunnen uitvoeren. Gebruikersgroepen worden in overleg met het planningsbureau bijvoorbeeld verplaatst naar grotere ruimtes zodat de 1,5 m. afstand goed kan worden bewaard, de panden en ruimtes worden volgens de richtlijnen extra geventileerd en gereinigd, ook zijn er gratis mondkapjes verkrijgbaar in de buurthuizen voor wie deze niet bij zich heeft. Er zijn speciale regelingen en afspraken gemaakt met organisaties als de Voedselbank, HVO Querido, Resto van Harte en Arkin zodat activiteiten van deze partijen zoveel mogelijk kunnen doorlopen, ook tijdens een (semi-) lockdown.

Vanuit PBAZO wordt continu meegedacht over een veilige en passende oplossing voor iedere groep, er is dagelijks overleg en afstemming met de verschillende gebruikersgroepen vanuit het planningsbureau om alle activiteiten veilig en goed te laten verlopen.

De stichting heeft uit voorzorg een aantal ruimtes buiten gebruik moeten stellen vanwege onvoldoende ventilatiemogelijkheid. In juni 2020 is op verzoek van PBAZO een onderzoek in de verschillende panden uitgevoerd, de rapportage van dit onderzoek moet nog worden afgerond in samenspraak met de afdeling Vastgoed van de Gemeente Amsterdam alvorens PBAZO in dit kader actie kan ondernemen. Pas na afwikkeling van dit onderzoek en bijbehorende acties kunnen de afgesloten ruimtes weer in gebruik genomen worden.

Ook op financieel vlak heeft PBAZO zich flexibel opgesteld naar aanbieders; noodzakelijke annuleringen worden direct gecrediteerd en terugbetaald aan de betreffende organisatie, dit zorgt voor vertrouwen en geruststelling bij klanten en doelgroepen van de stichting en daarnaast in een overzichtelijke eigen administratie. De stichting hanteert daarnaast aangepaste tarieven vanwege de beperkte capaciteit van ruimtes door de 1,5 meter maatregel.

PBAZO heeft naast de gebruikelijke werkzaamheden in 2020 meerdere organisaties ondersteuning geboden bij het uitvoeren van hun hulp- en zorgaanbod. Zo zijn de facilitair medewerkers van PBAZO in deze periode bijvoorbeeld ingezet om informatieflyers te verspreiden, voor lokale apotheken medicijnen te bezorgen, ondersteuning te bieden bij het Bindelmeercollege waar kwetsbare kinderen in een moeilijke thuissituatie terecht konden en bezorgen zij attenties ten behoeve van de aandachtslijn. Ook is er door PBAZO veel hulp op maat geboden in de vorm van hulp bij de administratie, licht huishoudelijk werk en/of klusjes en huisbezoeken aan kwetsbare bewoners. Van deze hulp en ondersteuning wordt tot op heden nog altijd gebruik gemaakt.

Aandachtslijn

Een belangrijk onderdeel van dit protocol is de aandachtslijn voor kwetsbaren en senioren. De stichting doet op regelmatige basis een oproep aan eenzame en kwetsbare bewoners o.a. via de lokale radiozenders, bewoners kunnen een vast nummer bellen als zij behoefte

hebben aan hulp of een praatje. Via deze weg is de stichting in direct contact gekomen met vele bewoners en is er een actueel adressenbestand ontstaan van gemiddeld 300 kwetsbaren en senioren. In dit kader heeft PBAZO meerdere acties uitgevoerd:

- Tulpenactie maart 2020 - 300 bossen tulpen bezorgd bij kwetsbaren en senioren
- Opkikkertje april 2020 - 300 goodiebags bezorgd bij kwetsbaren en senioren
- Wenskaarten juni t/m augustus 2020 - 300 handgeschreven kaarten verzonden aan kwetsbaren en senioren
- Kerstbox december 2020 - 300 luxe kerstlunches inclusief cadeaukaart bezorgd bij kwetsbaren en senioren
- Tulpenactie 2021 - staat gepland in maart 2021

Een stukje persoonlijke aandacht is in deze tijd broodnodig en geeft mensen weer enige levensvreugde en kracht om door te gaan. Door de uitsluitend positieve respons vanuit bewoners, organisaties en gemeente die de stichting over deze acties heeft ontvangen, is de effectiviteit hiervan reeds aangetoond.

Programmering Kwakoe toegespitst op thema Corona

Naast het bieden van hulp en de aandachtslijn heeft PBAZO in Wijkcentrum Kwakoe de programmering inhoudelijk aangepast en toegespitst op het thema Corona. Het wijkcentrum heeft sinds het begin van de crisis vele vaste bezoekers verloren die aan de gevolgen van het virus zijn overleden. Dit heeft een grote impact gehad op de overige bezoekers van Kwakoe alwaar men elkaar veelal sinds jaar en dag kent, de bezoekers zien elkaar als één grote familie. Hierdoor is veel behoefte ontstaan aan ondersteuning bij bijvoorbeeld rouwverwerking en het omgaan met verlies en ziekte, de 1,5 meter samenleving, vaccinaties, etc. PBAZO geeft hier door middel van workshops, voorlichting, herdenkingsavonden en praatgroepen gehoor aan. Daarnaast verstuurt PBAZO maandelijks meerdere rouwstukken en condoléancekaarten naar families van vaste bezoekers van de buurthuizen die aan Corona zijn overleden.

ZOvoormekaar

Stichting PBAZO heeft in samenwerking met Alliantie Wijkzorg Zuidoost een eigen online platform gelanceerd onder de naam ZOvoormekaar. Dit platform kan worden gebruikt als communicatiemiddel om zowel hulpacties als hulpvragen te verzamelen en bekend te maken. <https://www.facebook.com/zovoormekaar>

Groeidocument

Het groeidocument is een overzicht van het actuele hulpaanbod in Amsterdam Zuidoost dat regelmatig wordt aangevuld met nieuwe initiatieven. Het document is via een speciale server toegankelijk voor projectmedewerkers en samenwerkingspartners en kan door beiden worden bewerkt. Daarnaast staan op diezelfde server ook relevante documenten, flyers en stukken die men indien gewenst kan uploaden, downloaden en/of verspreiden binnen het eigen netwerk. Het groeidocument dient als informatiebron voor zorgverleners, zij kunnen hiermee hulpbehoevenden gemakkelijk doorverwijzen naar- of aanmelden bij- de juiste zorgaanbieder.

<https://drive.google.com/drive/folders/1WkdksKfV5kQTO4kR9ofVAOc1WYtM-Kke?usp=sharing>

Afbakening

Het protocol stelt PBAZO in staat om, naast de uitvoering van haar gemeentelijke opdracht, hulp en ondersteuning te bieden aan kwetsbaren en lokale organisaties tijdens een crisissituatie. Deze hulp bestaat uit:

- Online voorzieningen; het aanbieden van online activiteiten en voorlichtingsmateriaal, een online meldpunt voor hulpvragen, het beschikbaar stellen van een groeidocument voor organisaties voor het uploaden en downloaden van informatie en relevante documenten.
- Lokale hulp en ondersteuning; het versturen en bezorgen van opkikkertjes, rouw- en wenskaarten, rouwstukken, een bezorgdienst voor boodschappen en medicijnen, een aandachts- en luisterlijn, licht huishoudelijke werkzaamheden en ad hoc ondersteuning van lokale organisaties.
- Informatieverstrekking; verspreiden van voorlichtingsflyers, een centraal meldpunt voor hulpvragen, voorlichting via lokale mediakanalen, online voorlichting via email, website en social media en het schrijven en verspreiden van nieuwsbrieven.
- Aanpassing van programmering en activiteiten op het gebied van (besloten) dagbesteding, huiswerkbegeleiding en maatschappelijke ondersteuning.

Randvoorwaarden

- De acties die worden uitgevoerd door facilitair medewerkers van PBAZO moeten binnen de reguliere werkuren en arbeidsvoorwaarden van medewerkers gepland, er is geen extra budget beschikbaar voor dit onderdeel van het project.
- De aandachtslijn en bijbehorende acties worden gefinancierd vanuit het eigen verdienstenmodel van PBAZO.
- Zorghulpverlening dient te worden uitgevoerd door of onder begeleiding van professionele zorgaanbieders, PBAZO is daarom een samenwerking aangegaan met de Alliantie Wijkzorg in Amsterdam Zuidoost en de betrokken partijen die daaronder vallen.

Uitgangspunten

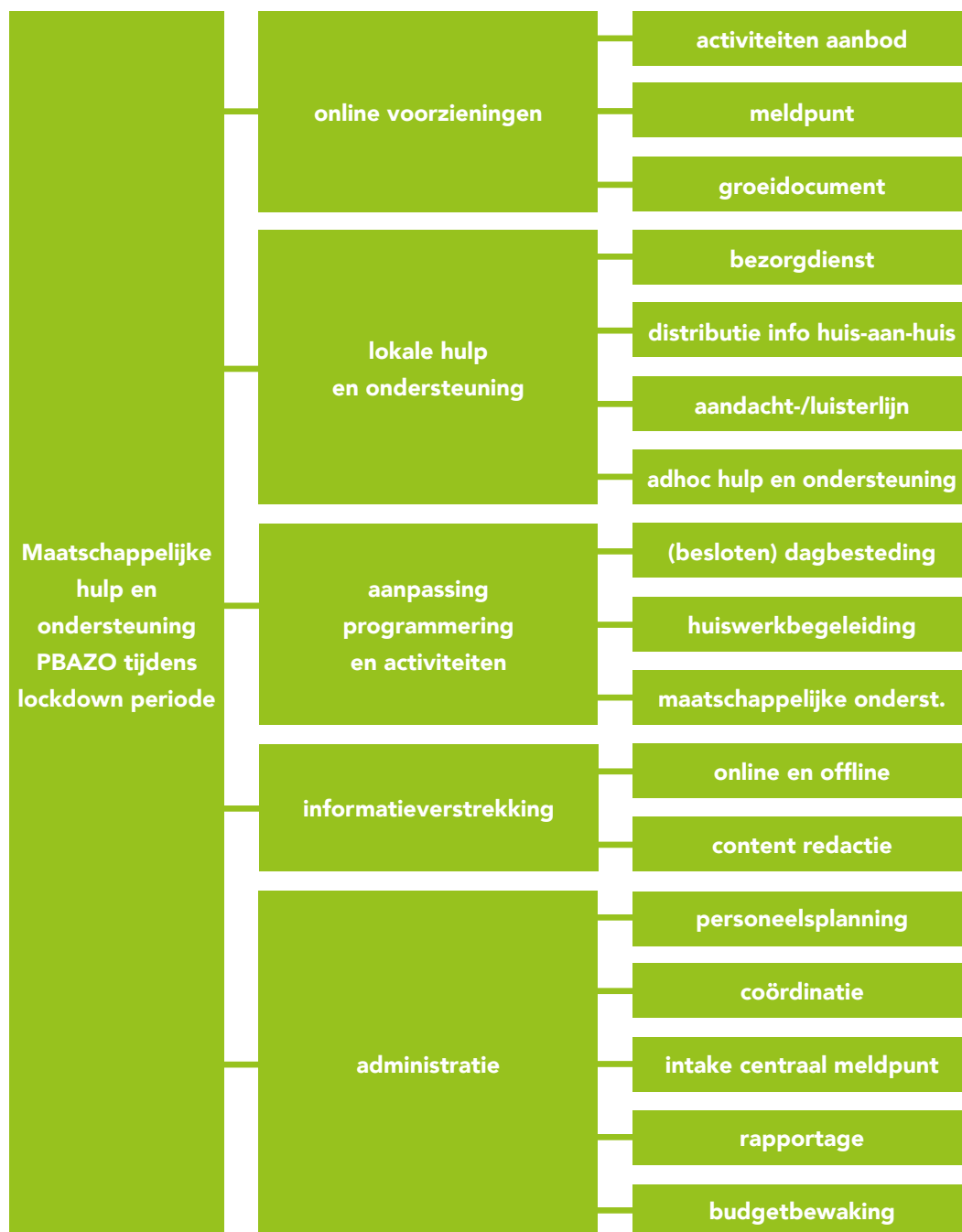
Het protocol kan zowel volledig of gedeeltelijk worden uitgevoerd, dit is afhankelijk van de crisissituatie en de personele capaciteit.

Aannames

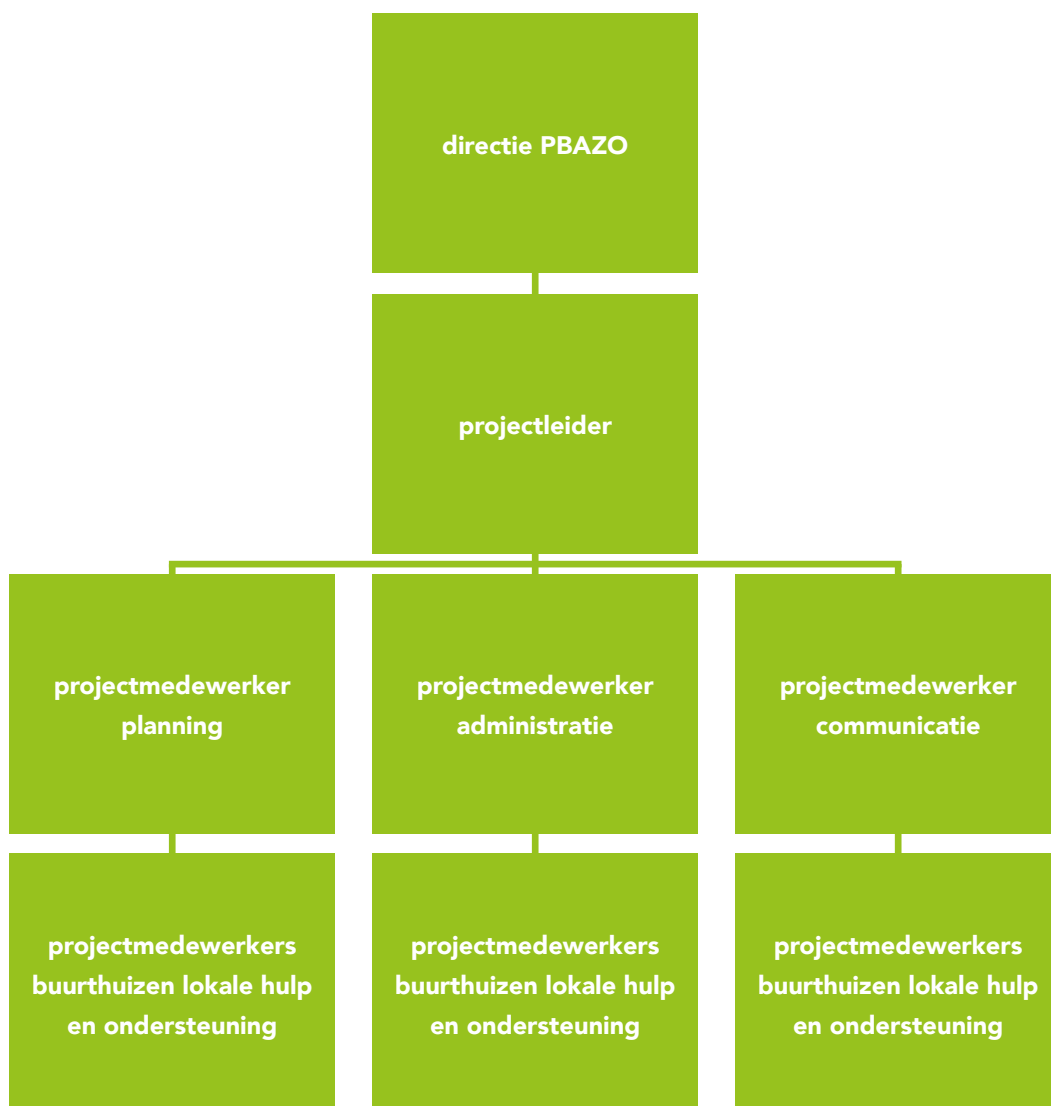
De doelgroep voor wie de Coronahulp en Aandachtslijn is bedoeld is grotendeels al op de hoogte van deze voorzieningen omdat sinds de eerste lockdown periode in maart 2020 tot op heden veelvuldig gebruik wordt gemaakt van de diensten die PBAZO aanbiedt.

B Bijlagen

Projectorganisatie en communicatie



Organogram projectteam



Projectteam rollen en taken

Rol	Taken en verantwoordelijkheden
Directie PBAZO	Goedkeuren van (tussentijdse) resultaten, verantwoording aan Gemeente en bestuur, bewaken van doel, adviseren aan projectleider, kaders stellen voor afbakening, beschikbaar maken van benodigde middelen, Go/No Go vaststellen, accepteren eindresultaat, presenteren eindresultaat en behaalde doelen.
Projectleider	Schrijven en bewaken plan van aanpak en tussentijdse rapportage, opleveren van (tussentijdse) resultaten, bewaken en bijsturen van planning en kwaliteitseisen, bewaken scope en budget, informeren en aansturen projectteam, organiseren en voorzitten van project overleggen, oplossen van calamiteiten.
Projectmedewerker planning	Intake hulpvragen on- en offline, uitzetten inkomende hulpvragen intern en extern, signalering en rapportage van trends en ontwikkelingen, updaten groeidocument en adressenbestanden, verzamelen online content zorgaanbieders.
Projectmedewerker administratie	Personeelsplanning en urenregistratie, verwerken van voorschotten en declaraties van projectmedewerkers, maken van kostenoverzichten.
Projectmedewerker communicatie	Opzetten en bewaken communicatie uitingen intern en extern, ontwerp en productie van online en offline voorlichtingsmaterialen en reclame uitingen, onderhoud website en social media kanalen, beschikbaar maken van benodigde ICT voorzieningen.
Projectmedewerkers lokale hulp en ondersteuning	Uitvoeren van ADHOC en fysieke werkzaamheden zoals bezorgdiensten, samenstellen van (nood-)pakketten, licht huishoudelijk werk en klusjes, verspreiden van voorlichtingsmateriaal, ondersteuning bij lokale organisaties op locatie, verslaggeving/rapportage aan projectteam.

Stakeholdersanalyse

Stakeholder	Belang	Actie
Gemeente	Continuïteit basisvoorziening	Informeren en betrekken in project
Facilitair medewerkers PBAZO	Alternatieve werkzaamheden, betrokkenheid	Betrekken en inzetten bij lokale hulpverlening
Zorgaanbieders	Continuïteit hulpverlening	Samenwerking met PBAZO opzetten
Activiteiten aanbieders BuurtHuizen	Continuïteit activiteiten, in contact blijven met deelnemers	Online mogelijkheden aanbieden, meenemen in externe communicatie uitingen
Bewoners	Laagdrempelige toegang tot hulpverlening, in contact blijven met anderen	Informeren via media kanalen, verzamelen adressen kwetsbare bewoners voor aandachtslijn

Communicatieplan

Frequentie	Met wie	Door wie	Doelstelling	Locatie
Wekelijks op dinsdag, tijd in overleg	Directie PBAZO	Projectleider	Tussentijdse rapportages	Hoofdkantoor PBAZO
2-wekelijks vanaf ontwerpfase tot uitvoeringsfase	Projectmedewerkers planning, communicatie en administratie	Projectleider	Inventarisatie en verzamelen online content en groeidocument, uitrollen extern communicatie plan	ZOOM meeting of hoofdkantoor PBAZO
Tijdens uitvoeringsfase en na afloop van project	Gemeente en bestuur	Directie PBAZO	Verantwoording en rapportage uitgevoerde hulpecties	Via e-mail
Wekelijks op vrijdag vanaf uitvoeringsfase	Facilitair medewerkers PBAZO	Projectleider	Uitleg en voortgang project en bijbehorende werkzaamheden, borging protocol	Via e-mail, persoonlijk
Dagelijks vanaf voorbereidingsfase tot uitvoeringsfase	Projectmedewerker communicatie	Projectleider	Vorbereiding benodigde ICT- en communicatiemiddelen	Telefonisch, email, hoofdkantoor PBAZO
Vanaf uitvoeringsfase, 1 x per maand	Directie PBAZO	Projectleider, Projectmedewerker communicatie	Rapportage van signaleringen en trends n.a.v. hulpbehoefte bewoners	Hoofdkantoor PBAZO

Kwaliteitsplan

Product/dienst	Aspect	Eis	Testmethode
ICT Voorziening	Digitaal Groeidocument samenwerkende organisaties	Server inrichting en toegankelijkheid samenwerkende organisaties	Server testen, toegangslinks versturen
Telefonie	Centraal meldpunt	Aangepast script voor centrale	Script laten bevestigen door centrale
Email voorziening	Centraal meldpunt	Algemeen emailadres	E-mailadres testen
Online activiteiten aanbod	Online programmering/ dagbesteding	content pagina op website en links van zorg-welzijns organisaties	Inventarisatie bij aanbieders
Communicatie via radio, TV, internet	Media kanalen voor informatieverstrekking	zendtijd lokale radio/TV zenders	
Communicatie online	Media kanalen voor informatieverstrekking	Website, Facebook en instagram page	
Huis-aan-huis reclame	Media kanalen voor informatieverstrekking	Basisontwerp informatieflyer	Deadline bepalen
Lokale hulpverlening	Database	NAW kwetsbare bewoners	Database updaten
Informatieverstrekking	Database	Emailadressen (zorg-) aanbieders	Database updaten

COLOFON

projectleiding en redactie

Abigal Jacobs

vormgeving

Joost Tennekes

contact

PBAZO

Geldershoofd 80

1103 BG Amsterdam

020 240 66 56

info@pbazo.nl

www.pbazo.nl

© 2021 PBAZO



