

# Nota van B&W

Portefeuille H. van der Molen
Auteur D.A. Boon
Telefoon 5114128
E-mail: boond@haarlem.nl
PD/MID Reg.nr. PD/DV/2006/1256
Bijlage A
B & W-vergadering van 5 december 2006

## Onderwerp

Prestatieplan WMO Loket

### Bestuurlijke context

Op 1 januari 2007 treedt de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) in werking. Naast de verantwoordelijkheid voor de verlening van de WVG voorzieningen die vanaf die datum onder de WMO gaat vallen, krijgt de gemeente Haarlem ook de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de functie Hulp bij het Huishouden (HH). De uitvoeringsorganisatie Hulp bij het Huishouden is vanaf 1 januari 2007 verantwoordelijk voor het verzorgen van een adequate toegang tot de functie Hulp bij het Huishouden voor de Haarlemse burgers. Bij de organisatie en uitvoering van de nieuwe taak is naast de gemeentelijke afdeling Dienstverlening ook het Loket Haarlem betrokken. Zoals aangegeven in de nota uitvoeringsorganisatie WMO (B&W nota PD/DV/2006/1002) zou voor het WMO loket een aparte nota worden uitgewerkt

Het Loket vormt een belangrijke schakel in de toegang tot de hulp bij het huishouden per 1 januari 2007. De burger moet met al zijn vragen over de WMO, AWBZ zorg en wonen bij het loket terecht kunnen. De loketten Haarlem, vestiging Schalkwijk en Noord leveren momenteel onafhankelijke informatie, advies en cliëntondersteuning voor met name de doelgroepen ouderen en gehandicapten op het terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. In de loketten participeren de volgende organisaties: St. Radius, MEE, Vrijwillige Hulpdiensten, Steunpunt Mantelzorg, St. Vrijwilligershulp, gemeente Haarlem en St. Kontext.

Loket Haarlem wordt gecoördineerd en geëxploiteerd door de Stichting Kontext. Daarnaast zal in de Publiekshal vooralsnog een beperkte loketfunctie worden gecreëerd die wordt ingevuld door gemeentelijke functionarissen. Een nadere uitwerking van een te realiseren 3e loket zoals tijdens de begrotingsbehandeling 2007 besloten, is in deze nota buiten beschouwing gelaten. Deze verdere loketontwikkeling zal worden meegenomen in de WMO brede discussie die in 2007 verder uitgewerkt wordt.

In 2007 zal Loket Haarlem de informatie- en adviesfunctie in het kader van de Wmo vervullen en ondersteuning bieden bij het doen van aanvragen in het kader van de Wmo. Daarnaast zal in 2007 de telefonische functie centraal binnen Loket Haarlem worden georganiseerd en de bereikbaarheid worden vergroot gezien de verwachte toename van het aantal telefonische informatie en advies vragen ten gevolge van de taakuitbreiding WMO. Op basis van de gemaakte inschattingen door Stichting Kontext in haar prestatieplan "uitvoeringsorganisatie WMO Loket 2007" kennen wij in 2007 Stichting Kontext een budgetsubsidie toe van € 124.000. Dit bedrag is een aanvulling op het bedrag van € 625.000 in de eerder verschenen nota uitvoeringorganisatie WMO Hulp bij het Huishouden (PD/DV/2006/1002) die uitsluitend betrekking heeft op de gemeentelijke apparaatskosten. De totaal geraamde uitvoeringskosten WMO komen in 2007 in totaal uit op € 749.000.

---

### B&W-besluit:

1. Het college verleent St. Kontext in 2007 een budgetsubsidie van € 124.000 ter uitvoering van het prestatieplan uitvoeringsorganisatie WMO Loket 2007.
2. De kosten van het besluit bedragen € 124.000. De dekking van deze kosten zal worden betrokken bij het totaal van de middelen die voor 2007 voor de WMO beschikbaar zijn gesteld.
3. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit
4. De commissie Samenleving ontvangt het besluit van het college ter informatie

Zoals reeds gemeld in de eerdere nota is het uitvoeringsbudget 2007 van € 470.000 van rijkswege niet voldoende om de uitvoeringskosten te dekken.

Vanuit het Rijk worden voor het uitvoeringsbudget vooralsnog geen extra middelen ter beschikking gesteld. De gemeenten zijn opgeroepen de uitvoering te monitoren. Recentelijk is in de buitengewone ledenvergadering van de VNG door de meerderheid van de aanwezigen aangegeven dat de VNG terug moet naar de onderhandelingstafel, mede vanwege de ontoereikendheid van het uitvoeringsbudget WMO. In afwachting van de resultaten van de monitoring en de besluitvorming van het Rijk wordt de gesignaleerde aanvullende overschrijding van € 124.000 vanwege de budgetsubsidie aan St. Kontext in 2007 betrokken bij het totaal van de middelen die voor de WMO van het Rijk in 2007 wordt ontvangen.

### **Evaluatie**

In verband met het overkomen van een nieuwe taak wordt nadrukkelijk gewezen op het feit dat in het prestatieplan is uitgegaan van een aantal aannames en veronderstellingen. Dit leidt op dit moment in de raming tot een aantal (financiële) onzekerheden. Aan de hand van de uitvoeringspraktijk en de realisatiecijfers in 2007 zal moeten blijken of deze aannames en veronderstellingen overeenkomen met de werkelijkheid en /of bijstelling noodzakelijk is. Dit zal gaan plaatsvinden aan de hand van stuur- en beheersinformatie en evaluaties, die in 2007 door Stichting Kontext en de gemeente Haarlem uitgevoerd worden

### **Commissieparagraaf: waarom wil het college dat de commissie kennisneemt van dit besluit.**

In de notitie wordt het meest recente beeld geschetst van de uitvoeringsorganisatie WMO Loket en de daarmee gepaard gaande financiële consequenties. Het is zaak dat de commissie daarvan op de hoogte is.

# **PRESTATIEPLAN**

## **“uitvoeringsorganisatie WMO-loket” 2007**

### **Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem**

In opdracht van: gemeente Haarlem

Door: Stichting Kontext, welzijn en  
maatschappelijke dienstverlening  
Oostvest 60  
2011 AK Haarlem

29 november 2006

## **1. Inleiding**

Het nu voorliggende prestatieplan is een aanvulling op het reguliere prestatieplan "Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem 2007". In het reguliere prestatieplan wordt uitgegaan van de voorzetting van het huidige beleid rondom Loket Haarlem (locaties Schalkwijk en Noord). In het reguliere prestatieplan zijn de consequenties van de invulling van de rol van het Loket binnen de WMO, volgens afspraak, niet meegenomen. Deze zijn verwoord in het nu voorliggende aanvullende prestatieplan.

## **2. Rol van Loket Haarlem met betrekking tot de WMO**

Bij de invoering van de WMO heeft de gemeente de keuze gemaakt voor een geleidelijke invoering, waarbij datgene dat per 1 januari 2007 wettelijk geregeld moet zijn, ook daadwerkelijk uitgevoerd kan worden. Het accent ligt hierbij op de overheveling van de hulp bij het huishouden vanuit de AWBZ naar de gemeente.

Gemeente Haarlem heeft ervoor gekozen om de 2 beide locaties van Loket Haarlem een belangrijke rol te geven in het kader van de WMO. De taken voor Het Loket, die in 2007 verder ontwikkeld zullen worden zijn:

- het geven van objectieve informatie en advies aan burgers over de WMO-voorzieningen. Juist met het oog op de marktwerking die door de WMO ontstaat is het van belang dat burgers objectieve en onafhankelijke informatie, advies en ondersteuning kunnen krijgen.
- het ondersteunen van burgers bij het doen van aanvragen van WMO-voorzieningen (nu met name de huishoudelijke zorg en de voorzieningen die onder de huidige WVG vallen, maar op termijn ook de overige voorzieningen die onder de WMO gaan vallen)
- het afgeven van indicatie-adviezen voor nader aan te wijzen soorten aanvragen huishoudelijke hulp. Er zal onderscheid gemaakt worden in de afhandeling van de aanvragen op basis van complexiteit. In alle gevallen echter neemt de Gemeente Haarlem het besluit en geeft de Gemeente Haarlem de beschikking af.
- het bieden van (toegang tot) cliëntondersteuning.

## **3. Fasering taken Loket**

Onder invloed van de tijdsdruk en de complexiteit van de materie heeft gemeente Haarlem gekozen voor een "beleidsarme overgang" van de huishoudelijke hulp vanuit de AWBZ naar de WMO. Deze keuze heeft ook gevolgen voor de fasering in de uitwerking van de taken van Loket Haarlem met betrekking tot de WMO en de daarmee gepaard gaande noodzakelijke middelen.

### Huishoudelijke hulp

In eerste instantie zal de nadruk in de taken van Het Loket liggen op het geven van informatie en advies, het bieden van hulp bij het doen van de aanvraag huishoudelijke hulp en het doorgeleiden van de aanvraag naar de afdeling Zorg en Voorzieningen, waar de aanvraag afgehandeld wordt.

De inrichting van een werkproces, gericht op afgeven van indicatie-adviezen door medewerkers van de front-office van Loket Haarlem, is niet op korte termijn te realiseren. Dit houdt vooral verband enerzijds met verplichtingen voor de gemeente

voortvloeiend uit wettelijke bepalingen en anderzijds met de noodzaak bij de gemeente om het proces van aanvraag tot beschikking te kunnen beheersen. Gegeven deze situatie maken de gemeente en St. Kontext afspraken om de indicatie-advisering zo dicht mogelijk bij de burger uit te voeren, d.w.z. op locatie( in het Loket). In de loop van 2007 zal deze ontwikkeling op basis van ervaringsgegevens verder uitgewerkt worden, uiteraard ook in relatie met de daarvoor noodzakelijke middelen.

#### WVG

De informatie en adviesfunctie m.b.t. de huidige WVG voorzieningen wordt nu uitgevoerd door medewerkers van de afdeling Z&V in de backoffice van Loket Haarlem. Deze taak wordt, mede in het kader van de WMO, overgedragen aan de front-office van Loket Haarlem en uitgevoerd door medewerkers van Z&V.

#### **4. Middelen**

Bij de raming van de noodzakelijke middelen als gevolg van de extra taken, is uitgegaan van een aantal aannames en veronderstellingen. De noodzakelijke middelen betreffen extra personele inzet en een aanpassing van de telefooncentrale en –infrastructuur.

De extra taken vragen een extra personele inzet. Daarnaast geldt, dat burgers zich met vragen zowel telefonisch als “fysiek” melden bij het Loket. De verwachting is dat het aantal burgers dat telefonisch om informatie en advies vraagt en telefonische een aanvraag doet bij Het Loket Haarlem, sterk zal gaan toenemen (geldt voor zowel de huishoudelijke hulp als voor de huidige WVG voorzieningen).

Verder is het zo, dat de beide locaties van Loket Haarlem op dit moment dagelijks van 9.00-12.00 uur bereikbaar zijn. Om een goede dienstverlening aan de burger te realiseren, moet de huidige situatie worden aangepast, waarbij de “fysieke openstelling” in eerste instantie ongewijzigd blijft, maar waarbij de telefoonfunctie gecentraliseerd wordt (vanuit efficiency overwegingen) en uitgebreid wordt tot een dagelijkse openstelling van 8.30-17.00 uur. Deze telefoonfunctie is een uitbreiding van het front-office-team en vraagt dezelfde deskundigheid.

De voorgestelde werkwijze sluit goed aan bij een eventuele uitbreiding van het aantal loketten/ lokaties in het kader van de loketdoorontwikkeling.

#### *Personele inzet:*

Taken	Uren	Kosten
T.b.v huishoudelijke hulp (informatie, advies, ondersteuning bij het doen van een aanvraag)	175 uur	€ 7.525*
T.b.v. de huidige WVG-voorzieningen	467 uur	
T.b.v. afgeleide administratieve taken	65 uur	€ 2.795*
T.b.v. de telefoonfunctie	2040 uur	€ 87.720*

\* : gebaseerd op een uurtarief van € 43 (schaal 7 CAO Welzijn)

#### *Materiele kosten:*

- aanpassing van de telefooncentrales van Loket Haarlem (raming) € 20.000
- realisatie 2 werkplekken a € 3.000 per werkplek: € 6.000

Totale bijkomende kosten: € 124.040