

Nota van B&W

| |
|------------------------------------|
| Portefeuille H. van der Molen |
| Auteur C.R. Reitzema |
| Telefoon 5115725 |
| E-mail: creitzema@haarlem.nl |
| STZ/WWGZ Reg.nr. 2008/36340 |
| Te kopiëren: bijlage A |
| B & W-vergadering van 1 april 2008 |

Onderwerp

Raad op maat. Objectieve informatie en advies over wonen, welzijn en zorg dicht bij de burger.

Bestuurlijke context

Het college wordt gevraagd in te stemmen met een nieuw model van de informatie- en adviesfunctie in de gemeente Haarlem. Kern van het nieuwe model is één fysiek moederloket met dependances in de wijk in de vorm van buurtsteunpunten met daarnaast een uitgebreid digitaal loket. De nota wordt in concept voorgelegd voor advies aan de Wmo-raad alvorens er definitief over te besluiten.

Met Kontext bestaat een duurzame subsidierelatie ten behoeve van de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem. De voorstellen zullen na de definitieve vaststelling van deze nota door B&W worden opgenomen in het reguliere prestatieplan “Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem 2008” van stichting Kontext.

B&W-besluit:

1. Het college stemt in met een nieuw model van de informatie- en adviesfunctie in Haarlem zoals uitgewerkt in de conceptnota “Raad op maat”.
2. Het college besluit de conceptnota “Raad op maat” voor advies voor te leggen aan de Wmo-raad.
3. Het besluit heeft geen financiële consequenties.
4. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

Raad op maat

Objectieve informatie en advies over wonen, welzijn en zorg dicht bij de burger

Bijlage A

Behorend bij B&W nota 2008/36340

Inleiding

Van het kastje naar de muur gestuurd.... Iedereen overkomt het wel eens. Bij de klantenservice van de kabelexploitant, met een vraag over de huurtoeslag, als je wil weten waar je terecht kunt voor een plek in een verzorgingshuis.

De Wmo schrijft voor dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor informatie, advies en clientondersteuning aan haar burgers. De vorm waarin bepaalt de gemeente zelf. Het kan een fysiek loket zijn, een folderrek, een telefoonnummer, een website of een combinatie van verschillende elementen.

Het uitgangspunt van de informatie en adviesfunctie in Haarlem is dat burgers er terecht kunnen voor objectieve en onafhankelijke informatie en advies over wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën. De klant staat hierbij centraal en dat betekent dat de informatie zo toegankelijk mogelijk moet zijn voor de burger.

De gemeente Haarlem kiest daarom voor een model met één moederloket met satelieten in de wijk. In dit model werkt de gemeente intensief samen met maatschappelijke partners als zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en corporaties die de onafhankelijkheid en objectiviteit van de informatie- en adviesfunctie onderschrijven. Met als belangrijkste doel de dienstverlening en ondersteuning completer te maken en dichterbij de burger te brengen.

Behalve een fysiek loket is digitale ontsluiting van informatie een belangrijk middel om informatie dichterbij de burger te brengen. De gemeente Haarlem wil daarom een digitale impuls geven aan het ontsluiten van digitale informatie op het gebied van wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën.

Participatie en inspraak

De nota is tot stand gekomen na intensief overleg binnen en buiten de gemeente, zoals Kontext, corporaties, zorgaanbieders en welzijnsorganisaties. De conceptnota is gepresenteerd en besproken in het Loketpartnersoverleg. Aan dit overleg nemen alle deelnemende partijen aan het loket deel: stichting MEE, Tandem, afdeling Dienstverlening van de gemeente Haarlem, Dock en Netwerk Vrijwilligershulp en stichting Kontext. De uitgangspunten van de nota zijn besproken in de Adviescommissie Ouderen en Gehandicaptenbeleid (AGOB). De conceptnota zal aan de Wmo-raad ter advisering worden voorgelegd.

1. Uitgangspunten en rol van de gemeente

1.1. Objectief en onafhankelijk

Uitgangspunt van de informatie en adviesfunctie op het gebied van wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën is om mensen *onafhankelijk en objectief* van informatie en advies te voorzien en hen de weg te wijzen in het woud aan regelingen en voorzieningen. Met onafhankelijkheid en objectiviteit wordt bedoeld dat de vraag van de klant leidend is en niet het aanbod van de deelnemende organisaties.

Medewerkers uit de deelnemende organisaties dienen met andere woorden niet “gestuurd” te worden door het organisatiebelang. In het contact met de klant leggen de medewerkers verschillende alternatieven voor en kijken samen met de klant wat het beste bij hem of haar past. Transparantie in het werkproces, bijvoorbeeld door verwijzingsprotocollen of door de verwijzingen te monitoren, werkt als een toets op de onafhankelijkheid en objectiviteit.

Het uitgangspunt van objectiviteit en onafhankelijk blijft centraal staan in de informatie en adviesfunctie in de gemeente Haarlem.

1.2. Rol en verantwoordelijkheid van de gemeente

Voorafgaand aan de vraag hoe we de informatie- en adviesfunctie willen invullen in Haarlem, is het goed stil te staan bij de vraag: welke verantwoordelijkheid heeft de gemeente op dit terrein?

Met de komst van de Wmo in 2007 heeft de gemeente een wettelijke plicht om haar burgers informatie, advies en cliëntondersteuning te bieden. Deze wettelijke plicht komt voort uit het succes van de loketten die vele gemeenten inmiddels hadden opgezet. De gemeente is niet verplicht zelf een loket te exploiteren. De Wmo is een wet waarbij de maatschappelijke organisaties nadrukkelijk hun verantwoordelijkheid nemen.

Dat past goed bij de ontwikkeling van het fysieke loket in Haarlem. Haarlem heeft sinds 1998 een loket waar ouderen en gehandicapten terecht kunnen met hun vragen. De gemeente Haarlem heeft met ingang van 2005 de coördinatie en exploitatie van het loket overgedragen aan Stichting Haarlem Werkt (nu Kontext). Dit is gebeurd in het kader van de kerntakendiscussie die de gemeente destijds voerde: welke taken is de gemeente wettelijk verplicht zelf uit te voeren en welke kunnen worden uitbesteed?

Het college wilde met de uitbesteding duidelijkheid scheppen in rollen, taken en verantwoordelijkheden van gemeente en maatschappelijke partners. (B&W besluit ZV/2004/32) Het karakter van het loket als *samenwerkingsverband* is met de uitbesteding versterkt. Het samenwerkingsverband uit zich in het feit dat verschillende organisaties uren en medewerkers leveren voor het balieteam.

Het is en blijft de verantwoordelijkheid van de gemeente de onafhankelijke en objectieve informatie- en adviesfunctie te faciliteren (regiefunctie).

2. Waarom een nieuw model voor de informatie- en adviesfunctie?

De huidige positionering en vorm van de informatie en adviesfunctie in Haarlem vraagt om een heroverweging. De volgende overwegingen liggen hieraan ten grondslag:

- 2.1. het ontstaan van een onoverzichtelijke "lappendeken" aan voorzieningen van informatie en adviesfunctie
- 2.2. de wens om de rol van de welzijnsorganisaties te versterken in de informatie en adviesfunctie
- 2.3. de verdergaande digitalisering van de maatschappij
- 2.4. de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning
- 2.5. meer nadruk op wijkgericht werken

Hieronder worden de verschillende ontwikkelingen toegelicht. Deze ontwikkelingen monden uit in een nieuw model dat in Hoofdstuk 3 wordt toegelicht.

2.1. Het ontstaan van een onoverzichtelijke lappendeken van informatie en advies

De belangrijkste aanleiding om tot een heroverweging van de informatie- en adviesfunctie te komen is dat het voor de klant op dit moment onvoldoende helder is waar hij voor wat terecht kan.

Stichting Kontext is uitvoerder voor de gemeente voor het vormgeven van een onafhankelijke en objectieve informatie- en adviesfunctie. Het belangrijkste instrument is daarbij Loket Haarlem. Met name zorgaanbieders zijn zich de afgelopen jaren op het terrein van informatie en advies gaan begeven. In Haarlem zijn dat met name zorgaanbieders van thuiszorg en intramurale verpleging en verzorging (Stichting Hervormde Diaconale Huizen (SHDH), St. Jacob en Zorgbalans).

De reden dat zorgaanbieders zich op het terrein van informatie- en advies zijn gaan begeven is dat door de landelijke introductie van marktwerking in de thuiszorg en de komst van de Wmo de concurrentie tussen zorgaanbieders van zorg flink is toegenomen. Aanbieders gaan op de "zorgmarkt" actief op zoek naar klanten en proberen die aan zich te binden door het aanbieden van informatie en advies. Deze ontwikkeling staat op gespannen voet met het bieden van onafhankelijke en objectieve informatievoorziening aan klanten. Dit heeft bovendien geleid tot een onoverzichtelijke lappendeken aan voorzieningen waarbij het voor de klant niet duidelijk is waar hij voor wat terecht kan.

De gemeente heeft tot taak vanuit haar regierol helderheid in de voorzieningen te verschaffen en de onafhankelijkheid en objectiviteit van de informatie- en adviesfunctie borgen. Zij wordt daar bovendien door klanten en organisaties nadrukkelijk op aangesproken.

2.2. Het versterken van de rol van de welzijnsorganisaties

De welzijnsorganisaties in Haarlem (Dock, Welzijnswerk Centrum Zuid en Stadsdeelorganisatie Zuid West) spelen een verschillende rol in de informatie- en adviesfunctie in Haarlem.

Welzijnsorganisatie Dock (voorheen Radius) is loketpartner en levert een vast aantal uren voor de baliebezetting in Loket Haarlem. Dit is vastgelegd in het prestatieplan van Dock voor 2008.

Welzijnswerk Centrum Zuid en Stadsdeelorganisatie Zuid West werken samen met Stichting Kontext in de invulling van het loketspreekuur van het ouderenwerk. Zij zijn geen loketpartner.

Welzijn is een belangrijke partner in de keten wonen, welzijn en zorg. De inzet van de deskundigheid van de welzijnsorganisaties in het loket is daarom van essentieel belang. Welzijn is een van de kernonderwerpen binnen de informatie- en adviesfunctie. Medewerkers van de welzijnsorganisaties dragen door de inbreng van hun deskundigheid in belangrijke mate bij aan de kwaliteit van het balieteam. De welzijnsorganisaties zouden daarom allen volwaardige loketpartners moeten worden en blijven.

2.3. De digitalisering van de maatschappij

De digitale ontsluiting van informatie wordt steeds belangrijker. Met name mantelzorgers maken veel gebruik van digitale informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen. Mensen met een lichamelijke beperking en mensen met een psychische beperking zijn van huis uit al actief op het net. Ouderen worden digitaal steeds actiever, zo blijkt ook uit onderzoek van het SCP. Behalve burgers is een digitale sociale kaart ook een erg handig instrument voor professionals.

Om de dienstverlening aan de klant en aan de professional (die ook steeds vaker gebruik maken van digitale informatie) te verbeteren is naast het fysieke loket een goed toegankelijke digitaal loket nodig. De website gekoppeld aan Loket Haarlem voldoet niet om aan deze ontwikkeling tegemoet te komen. Ook de gemeentelijke website geeft deze informatie niet. Het is op dit moment bovendien onvoldoende duidelijk waar klanten terecht kunnen voor welke informatie en er is onvoldoende samenhang tussen verschillende digitale bronnen.

2.4. Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Met ingang van 1 januari 2007 is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) van kracht. In deze wet zijn onder meer de Welzijnswet en de Wet voorzieningen gehandicapten opgegaan. De gemeente heeft ook enkele nieuwe taken gekregen, waaronder de verantwoordelijkheid voor het geven van informatie en advies en voor clientondersteuning. (prestatieveld 3 van de Wmo).

Haarlem hoeft niet helemaal vanaf nul te beginnen, want we hebben al jaren een succesvol fysiek loket als invulling voor de informatie- en adviesfunctie. Ook op het terrein van clientondersteuning is er al het nodige geregeld. Cliëntondersteuning betreft volgens de Wmo: "de ondersteuning van een cliënt bij het maken van een keuze in het oplossen van een probleem. Cliëntondersteuning heeft de regieversterking van de cliënt (en zijn omgeving) tot doel teneinde de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie te bevorderen." Cliëntondersteuning richt zich op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, mensen met psychische of psycho-sociale en of materiële problemen, mensen met meervoudige problemen en beperkingen, mantelzorgers en ouderen. Bestaande organisaties voor cliëntondersteuning zijn ouderenadviseurs, MEE, steunpunten voor cliëntondersteuning in de GGZ, steunpunten mantelzorg, vrijwilligersorganisaties, algemeen maatschappelijk werk, sociaal raadslieden en overige lokale organisaties.

Het geven van clientondersteuning gebeurt ook grotendeels bij Loket Haarlem en de daarbij aangesloten organisaties voor met name ouderen en mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking. De ondersteuning voor cliënten van de geestelijke gezondheidszorg door Loket Haarlem kan verbeteren. MEE vervult in steeds grotere mate een rol in het ondersteunen van mensen met een psychische beperking en neemt deze expertise mee in het loket. Een bredere aansluiting met de GGZ kan gevonden worden in een intensievere samenwerking met de GGZ-instellingen en de clientenorganisaties in Haarlem, zoals informatiecentrum Zuiderpoort en ISP.

2.5. Meer nadruk op wijkgericht werken

Het college legt in haar Coalitieprogramma sterk de nadruk op de wijkaanpak en het wijkgericht werken. Het niveau van de wijk staat centraal bij het oplossen van problemen. De inbreng van en de samenwerking met de bewoners is daarbij essentieel.

De wijkaanpak resulteert er ook in voorzieningen zoveel mogelijk op buurt en wijkniveau te organiseren. Dit staat op gespannen voet met een andere met een ander voornemen uit het Coalitieprogramma: het realiseren van een of twee nieuwe volwaardige loketlocaties.

Laagdrempelige informatie- en adviespunten bevinden zich immers op wijk- of buurniveau. Dat betekent een grotere spreiding van deze voorziening.

3. Naar een nieuw model van informatie en advies

3.1. Een nieuw model

De gemeente Haarlem staat voor de taak haar positie te bepalen in de diverse ontwikkelingen in het veld van informatie en advies. Met name de komst van de zorgaanbieders in dit veld noopt de gemeente tot een plaatsbepaling en het invulling geven aan haar regiefunctie. Het uitgangspunt van de gemeente is en blijft dat er voor burgers een herkenbare informatie- en adviesfunctie is waar zij terecht kunnen voor onafhankelijke en objectieve informatie, advies en clientondersteuning.

De gemeente wil van de komst van de zorgaanbieders op het terrein van informatie- en advies een win-winsituatie maken. De gemeente wil een onafhankelijke en objectieve informatie en adviesfunctie dicht bij de burger. Zorgaanbieders willen graag deelnemen aan de informatie- en adviesfunctie en hebben diverse locaties in de stad. Bovendien brengen zij deskundigheid op het brede terrein van zorg met zich mee. De gemeente wil dan ook graag de samenwerking zoeken met zorgaanbieders die de onafhankelijkheid en objectiviteit van de informatie- en adviesfunctie onderschrijven en die menskracht en of deskundigheid willen inbrengen. Onderzoek moet uitwijzen op welke manier de uitvoering het best vormgegeven kan worden.

Wat voor de zorgaanbieders geldt, geldt ook voor de welzijnsorganisaties. De inbreng van de welzijnsorganisaties is van groot belang voor de informatie- en adviesfunctie. Niet alleen vanwege de ingebrachte menskracht en deskundigheid maar ook voor locaties in de stad die gebruikt kunnen worden.

Kortom: samenwerking van de gemeente met maatschappelijke partners als zorgaanbieders en welzijnsorganisaties, maar ook corporaties of bibliotheken, kan er voor zorgen dat de informatie op een wijk- en of buurtniveau kan worden aangeboden door gebruik te maken van locaties in de wijk. De inbreng van menskracht en/of deskundigheid zorgt voor een kwalitatieve verbetering van de medewerkers van het fysieke loket. Uitgangspunt blijft dat informatie en advies onafhankelijk moeten zijn. De gemeente gaat samenwerkingsrelaties aan met organisaties die dit uitgangspunt onderschrijven.

Dit alles leidt ertoe dat de gemeente Haarlem kiest voor een model met één “moederloket” met dependances in buurten en wijken in de vorm van buurtsteunpunten die gelieerd zijn aan het loket. Onderzoek moet uitwijzen hoe deze buurtservicepunten worden ingericht en waar ze komen. De vraag van de bewoners van de wijk is hierbij mede leidend.

Het kiezen voor dit nieuwe model betekent een wijziging van het voornemen van het college om tot drie of vier loketten te komen zoals verwoord in het Coalitieakkoord.

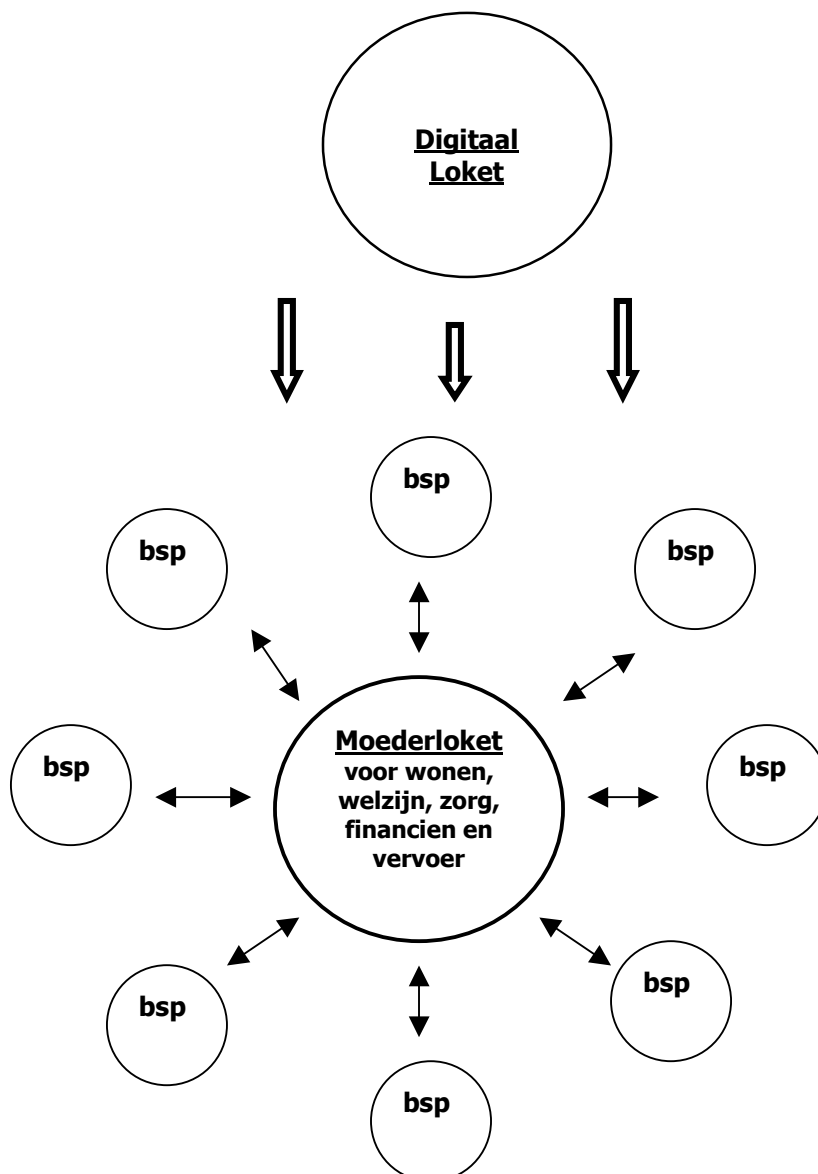
De locatie in Schalkwijk zal fungeren als moederloket. Dit omdat deze locatie sinds jaar en dag de meeste bezoekers trekt. Dit is grotendeels te verklaren uit het feit dat meer bewoners dan gemiddeld in Haarlem in dit stadsdeel zich in een sociaal-economisch zwakkere positie bevindt en daarom vaker een beroep doen op ondersteuning van Loket Haarlem. Omdat het loket een

samenwerkingsverband is van een aantal organisaties en geen gemeenteloket is, ligt het voor de hand het loket te huisvesten in een "neutrale" omgeving (en niet in een gemeentelocatie).

Digitale ontsluiting van informatie wordt steeds belangrijker, zowel voor burgers als voor professionals. Daarom wil de gemeente Haarlem behalve een goed fysiek loket met buurtservicepunten in de wijk ook de digitale informatieontsluiting verbeteren. Het digitale ontsluitingssysteem is een belangrijk instrument om de buurtsteunpunten in de wijk van informatie te voorzien.

De gemeente Haarlem gaat de digitale ontsluiting van informatie op het terrein van wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën een flinke impuls geven. Samen met Loket Haarlem en andere betrokken partners zoals gemeente en bibliotheek onderzoeken wat de beste manier is om informatie digitaal laagdrempelig te ontsluiten en loketmedewerkers te ondersteunen.

Het nieuwe model in beeld:



3.2. Uitwerking

Loket Haarlem is de partner van de gemeente Haarlem die voor de gemeente de coördinatie en exploitatie van de informatie en adviesfunctie in het fysieke loket vormgeeft. Binnen de kaders van het prestatieplan dat de gemeente afsluit met Kontext ten aanzien van de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem wil de gemeente Loket Haarlem vragen het nieuwe model van één "moederloket" in Schalkwijk met dependances in buurten en wijken in de vorm van buurtservicepunten verder te ontwikkelen.

Belangrijke onderdelen voor uitwerking zijn:

- het aangaan van samenwerkingsrelaties met zorgaanbieders die de onafhankelijkheid en objectiviteit onderschrijven
- het structureel inbedden van de welzijnsorganisaties in het loket
- het vormgeven aan de digitale ontsluiting van informatie op het gebied van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën
- het opstellen van een spreidingsplan en een bemensingsplan van de buurtservicepunten mede op basis van onderzoek naar behoefte per wijk
- samenwerking met corporaties
- samenwerking met de Stadsbibliotheek
- een publiciteitscampagne opzetten zodat mensen weten waar ze terecht kunnen met vragen over financiën, vervoer, wonen, welzijn en zorg.
- versterken van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties
- het versterken van de clientondersteuning aan mensen met een psychische of psychiatrische beperking

4. Financiële paragraaf

Met Kontext bestaat een duurzame subsidierelatie ten behoeve van de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem. De voorstellen in deze nota zullen worden opgenomen in het reguliere prestatieplan "Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem 2008 " van stichting Kontext. In het prestatieplan worden jaarlijks behalve de basisprestaties (coördinatie, exploitatie, informatievoorziening, deskundigheidsbevordering en overleg voeren) extra prestaties afgesproken binnen het kader van het budget. De extra prestaties voor 2008 hebben betrekking op de uitwerking van het nieuwe model.

Bijlage 1 Achtergrondinformatie over Loket Haarlem

Loket Haarlem

Loket Haarlem kent op dit moment twee volwaardige locaties: Loket Schalkwijk en Loket Noord. Loket Schalkwijk is in oktober 1998 als gemeentelijk experiment gestart. De dienstverlening binnen Loket Schalkwijk was vernieuwend. Doel was om vanuit een samenwerkingsverband van verschillende organisaties de dienstverlening aan met name ouderen die zelfstandig wilden blijven wonen, vraaggericht en in samenhang met elkaar te organiseren.

Dit bleek een succes: veel ouderen vonden de weg naar het loket en werden geholpen met vragen over met name financiën, zorg, wonen, welzijn en vervoer. Loket Schalkwijk was een van de eerste loketten in zijn soort en heeft daardoor jarenlang als landelijk voorbeeld gediend. In oktober 2004 is een tweede loket in Haarlem-Noord geopend.

Tot 2005 lag de coördinatie van de loketten bij de gemeente. Sinds 2005 is de loketcoördinatie en loketexploitatie in handen van Stichting Kontext (voorheen Haarlem Werkt en SMD). Kontext krijgt hiervoor jaarlijks een subsidie op basis van een prestatieplan.

Snelle en adequate hulp aan de balie

Het doel van de loketten is het bieden van ondersteuning bij het zo lang mogelijk zelfstandig functioneren door:

- het bieden van onafhankelijke en objectieve informatie en advies over het aanbod aan regelingen en voorzieningen op het brede gebied van wonen, welzijn, zorg, inkomensondersteuning en vervoer
- het bieden van praktische ondersteuning in het krijgen van toegang tot deze regelingen en voorzieningen

De balie van het loket is iedere werkdag fysiek van 9.00 – 12.00 en telefonisch van 9.00 – 17.00 bereikbaar. Negentig procent van de vragen wordt aan de balie afgehandeld. In het loket geven de medewerkers van het balieteam informatie en advies op bovenstaande terreinen en verduidelijken waar nodig de hulpvraag.

Ook bieden zij hulp bij het invullen van formulieren of het aanvragen van bijvoorbeeld bijzondere bijstand. Zo nodig vindt doorverwijzing plaats naar ofwel de in het loket aanwezige backoffices van de ouderenadviseurs, vrijwilligersorganisaties, sociaal raadslieden (spreekuur) en sociale zaken (spreekuur) ofwel naar andere organisaties zoals het maatschappelijk werk en schuldhulpverlening.

In het balieteam draaien medewerkers van Stichting Kontext, Radius, MEE, Tandem (voorheen steunpunt Mantelzorg) en de gemeente Haarlem mee. In de back-office is stichting Net-Werk Vrijwilligershulp regelmatig aanwezig om informatie en advies te geven aan de baliemedewerkers over vrijwilligershulp.

Klantprofielen

Een aantal bezoekers van het loket is geholpen met papieren informatie in de vorm van folders en brochures. Een andere groep mensen heeft meer ondersteuning nodig. Zij hebben een hulpvraag die ze niet op een andere manier weten op te lossen. Papieren informatie of via internet is voor deze mensen geen adequate oplossing. Een aantal klanten is analfabeet of is de Nederlandse taal niet of te weinig machtig. Mensen snappen de informatie onvoldoende of zien door de bomen het bos niet meer.

Behalve papieren informatie en fysieke ondersteuning biedt het loket ook digitale informatie. Met name mantelzorgers maken gebruik van digitale informatie. Hierop wordt onder het kopje informatievoorziening verder ingegaan.

Klantcontacten

In 2006 waren er ruim 3300 klantcontacten. In onderstaande tabel is het aantal klanten uitgesplitst naar loket Noord en Schalkwijk. De bezoekersaantallen zijn bij Loket Noord mede door de fysieke ligging en de relatief geringere bestaansgeschiedenis minder groot dan bij loket Schalkwijk.

| Loket | Aantal klantcontacten |
|------------|-----------------------|
| Schalkwijk | 2409 |
| Noord | 824 |
| Onbekend | 98 |
| Totaal | 3331 |

Bron: Verantwoording Loket Haarlem 2006

In onderstaand tabel is te zien met welke onderwerpen klanten zich melden bij de loketten. Het totaal aantal vragen is groter dan het totaal aantal klanten omdat klanten met meerdere vragen kunnen komen.

| Terrein | Aantal vragen |
|--------------------|---------------|
| Financiën | 1534 |
| Wonen | 594 |
| Vervoer | 585 |
| Zorg | 330 |
| Thuisadministratie | 258 |
| Welzijn | 177 |
| Juridisch | 40 |
| Anders | 151 |
| Geen antwoord | 164 |
| Totaal | 3833 |

Bron: Verantwoording Loket Haarlem 2006

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat vragen op het gebied van financiën, wonen en vervoer de lijst aanvoeren.

In 2006 is door een student van de hogeschool In Holland een klanttevredenheidsonderzoek gedaan bij bezoekers van loket Schalkwijk. Uit dit onderzoek bleek dat de klanten zeer tevreden zijn en hun bezoek waarderen met een 8.7.

Bekendheid met loketten

De bekendheid van de loketten in Haarlem is redelijk goed te noemen. Uit het Omnibusonderzoek dat in 2006 is gehouden blijkt dat 34% van alle Haarlemmers een van beide loketten kent, en heeft 8% er daadwerkelijk een bezocht. Van de 65-plussers is bijna 60% bekend met de loketten en heeft bijna een kwart wel eens een bezoek aan het loket gebracht. Bij mantelzorgers is de bekendheid ook redelijk groot: 45% is bekend met het loket.

Informatievoorziening

Een belangrijke voorwaarde voor de dienstverlening is het hebben van up to date informatie over het aanbod. Loket Haarlem ontwikkelt ieder jaar een informatiegids voor ouderen en mensen met een handicap en een woongids voor ouderen. In de loketten is een uitgebreid aanbod aan foldermateriaal aanwezig. Informatie is ook op de website www.lokethaarlem.nl te vinden. De website www.vrijwilligershulp.nl sluit aan op de website van het loket en geeft uitgebreide informatie over het aanbod van meer dan twintig vrijwilligersorganisaties in Haarlem en omstreken. Met name mantelzorgers maken vaak gebruik van digitaal ontsloten informatie.

Zorgoverleg

Aan het loket is een zogenaamd zorgoverleg gekoppeld. Het overleg is een ketenoverleg en vindt plaats op het snijvlak van intramurale, semimurale en extramurale voorzieningen. Deelnemers zijn professionals (vooral uitvoerenden) van de aangesloten organisaties, bij AWBZ-instellingen en gesubsidieerde instellingen. Ook de vrijwilligersorganisaties Net-Werk en de coördinatoren van de vrijwillige hulpdiensten zijn aanwezig.

Doel van het overleg is het delen van informatie, elkaar op de hoogte stellen van nieuwe ontwikkelingen en aanbod, signaleren van knelpunten in hulpverlening en waar nodig casusbesprekingen van cliënten. Er bestaat op dit moment een zorgoverleg in Noord, Schalkwijk en Oost. Het zorgoverleg heeft behoefte aan plek waar het signalen vanuit het zorgoverleg naartoe kan doorleiden. Onderzoek moet uitwijzen hoe aan deze wens de beste vorm kan worden gegeven.