

Oplegvel Raadsstuk

Portefeuille H. van der Molen
Auteur J.W. Duker
Telefoon 5115041 E-mail: jwduker@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2008/159348
GEEN bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 23 september 2008

Onderwerp

Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2008-2011

DOEL: Besluiten

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om een of meer plannen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning vast te stellen voor ten hoogste vier jaar. Naar aanleiding van de behandeling van het beleidsplan in de Commissie Samenleving voor het zomerreces, is het beleidsplan nu herschreven.

B&W

1. Het college stelt de raad voor de nota Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2008-2011 vast te stellen.
2. Het college stelt haar reactie op het advies van de Wmo-raad over de nota Raad op maat vast.
3. De kosten van het besluit zijn verwoord in hoofdstuk 5 van het beleidsplan. Cijfermatige verwerking zal plaatsvinden bij de 2^e Bestuursrapportage 2008.
4. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit; de portefeuillehouder geeft perstoelichting
5. Het voorstel van het college wordt voorgelegd aan de gemeenteraad nadat de commissie Samenleving hierover een advies heeft uitgebracht

Raad:

Besluit in te vullen door griffie	Moties en amendementen in te vullen door griffie	Raadsstuk in te vullen door griffie
<input type="checkbox"/> Conform	<input type="checkbox"/> Ja	Raadsstuknr
<input type="checkbox"/> Gewijzigd	<input type="checkbox"/> Nee	
<input type="checkbox"/> Aangehouden		Datum vergadering
<input type="checkbox"/> Afgevoerd		

RAADSSTUK

Onderwerp: Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2008-2011

Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is sinds 1 januari 2007 van kracht. Tot op heden is veel aandacht uitgegaan naar het invoeren van daarmee samenhangende nieuwe taken en bevoegdheden. De volgende fase van de invoering van deze wet gaat over de Wmo als kaderwet en brede participatiewet: de opgave het gemeentelijk beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning te vernieuwen om meedoen aan de samenleving voor iedere Haarlemmer mogelijk te maken. De nota Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2008-2011 geeft invulling aan die opgave. De Wmo verplicht gemeenten om een of meer plannen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning vast te stellen voor ten hoogste vier jaar.

Voorstel aan de raad

1. De nota Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2008-2011 vast te stellen.
2. In te stemmen met de financiële voorstellen zoals verwoord in hoofdstuk 5 van het beleidsplan.

Beoogd resultaat

Een visie op maatschappelijke ondersteuning in Haarlem en een programma van projecten en activiteiten om de komende jaren invulling te geven aan die visie.

Argumenten

Naar aanleiding van de behandeling van het beleidsplan in de Commissie Samenleving voor het zomerreces, is het beleidsplan nu herschreven. Hoofddlijn van de opmerkingen van de Commissie was dat een samenhangende en richtinggevende visie ontbrak en dat de financiële onderbouwing onvoldoende was.

In het nu voorliggende, herschreven beleidsplan is een richtinggevende visie geformuleerd en zijn concrete beleidsvoorstellen meer in samenhang met die visie beschreven. Daarnaast is een transparante financiële onderbouwing opgenomen.

De in de vorige versie opgenomen concrete beleidsmaatregelen zijn voor het grootste deel overgenomen in de nieuwe versie. Voor de uitwerking van enkele specifieke maatregelen met betrekking tot Haarlemse jeugd en Kwetsbare Haarlemmers wordt in de nieuwe versie verwezen naar de nota's/programma's Kiezen voor Jeugd en het Kompas. Daarnaast is een aantal maatregelen niet meer opgenomen, omdat daarover inmiddels separaat besluitvorming heeft plaatsgevonden.

Tot slot is van de gelegenheid van het herschrijven gebruik gemaakt een aantal andere wensen en ontwikkelingen op te nemen in het beleidsplan:

- Een visie op welzijn(swerk); en in samenhang daarmee een separaat aan te bieden Vraagformulering voor de welzijnsorganisaties voor 2009.
- Raad op maat; de beleidsnota met betrekking tot de informatie- en adviesfunctie.

- Een innovatieve aanbesteding van huishoudelijke hulp.
- De overheveling van de AWBZ-functie Ondersteunende Begeleiding naar de Wmo.

Kanttekeningen

Het College acht het om twee redenen niet noodzakelijk een nieuwe, formele inspraakronde te organiseren.

In de eerste plaats blijven de concrete beleidsmaatregelen in de nieuwe versie dezelfde als in de vorige versie, met als aantekening hetgeen daarover in de derde alinea onder 'argumenten' is gezegd. In de nieuwe versie is een eerder meer impliciete visie expliciet gemaakt, op onderdelen verder uitgewerkt, en van een transparantere financiële onderbouwing voorzien. Bovendien is het College van mening dat met deze nieuwe versie juist tegemoetgekomen wordt aan diverse inspraakreacties op de vorige versie.

In de tweede plaats heeft bij het schrijven van de nieuwe versie ook extern overleg plaatsgevonden en zijn er voor de raadsbehandeling ook nog verschillende overlegmomenten. De hoofdlijnen van de nieuwe versie van het beleidsplan zijn besproken met de Wmo-raad, welzijnsinstellingen en het Platform Wonen, Welzijn en Zorg. Begin oktober wordt de door het College goedgekeurde nieuwe versie nog met de Wmo-raad besproken.

Het College veronderstelt verder dat met deze nieuwe versie antwoord is gegeven op de vragen die voor het zomerreces door raadsleden zijn gesteld. Vragen met betrekking tot de huishoudelijke hulp zullen, vanwege de complexiteit van het onderwerp, in een aparte bijeenkomst worden beantwoord.

Uitvoering

De wijze van uitvoering is in hoofdlijnen beschreven in de hoofdstukken 4 en 5 van het beleidsplan. Binnen de gemeentelijke organisatie is eerder al een programmabureau in het leven geroepen, die een coördinerende rol vervult bij de uitvoering van het beleidsplan. Per 2008 maken de kosten hiervan vast onderdeel uit van de gemeentelijke begroting. Dat laatste geldt ook voor de Wmo-raad, die bij de uitvoering van het beleidsplan nauw betrokken zal zijn.

Bijlagen

- Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsprogramma maatschappelijke ondersteuning in Haarlem 2008-2011
- Advies van de Wmo-raad op de concept-nota Raad op maat en de reactie daarop van het College

Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

1. De nota Ontmoeten, verbinden en meedoen: beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2008-2011 vast te stellen.

2. In te stemmen met de financiële voorstellen zoals verwoord in hoofdstuk 5 van het beleidsplan.

Gedaan in de vergadering van (in te vullen door de griffie)

De griffier

De voorzitter

Ontmoeten, verbinden en meedoen

Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem

2008-2011

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. De sociale staat van de stad	7
3. Visie maatschappelijke ondersteuning in Haarlem	9
4. Programma Maatschappelijke Ondersteuning	14
5. Vernieuwing mogelijk maken: prioritering, planning, monitoring en financiën	30
Bijlage 1. Raad op maat	35
Bijlage 2. Vertaling projecten en activiteiten naar prestatievelden	44
Bijlage 3: Overige relevante beleidsnota's	46
Bijlage 4: Overzicht interactieve beleidsproces	48
Bijlage 5: Overzicht omvang doelgroepen in Haarlem	49
Bijlage 6: Lijst van afkortingen	50

1. Inleiding

1.1. Aanleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is sinds 1 januari 2007 van kracht. De Wmo bundelt een aantal oude wetten en regelingen op het gebied van zorg, welzijn en wonen. Daarnaast zijn de hulp bij het huishouden en enkele subsidieregelingen vanuit de Algemene wet bijzondere ziektekosten (Awbz) overgeheveld naar de gemeente. In de komende jaren zullen nog meer taken ondergebracht worden in de Wmo en dus de verantwoordelijkheid van de gemeente worden.

Tot op heden is veel aandacht uitgegaan naar het – veelal beleidsarm – invoeren van de nieuwe taken en bevoegdheden. We staan nu aan de vooravond van een volgende fase van de invoering van de Wmo. In die volgende fase gaat het over de Wmo als een programma voor de vernieuwing van het gemeentelijk beleid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.

De Wmo fungeert daarbij als kaderwet. Dat wil zeggen, dat door de rijksoverheid hoofdlijnen van beleid zijn aangegeven, maar dat de vrijheid van gemeenten om daar invulling aan te geven groot is. De Wmo verplicht gemeenten om, in overleg met burgers en andere belanghebbenden, een of meer plannen vast te stellen voor ten hoogste vier jaar en daarover binnen de gemeente verantwoording af te leggen. Die plannen moeten in ieder geval betrekking hebben op negen, bondig omschreven prestatievelden (zie bijlage 2).

1.2. Opgave en denkmodel

De Wmo is een brede participatiewet. De essentie is dat iedere burger moet kunnen meedoen aan de samenleving. Dat loopt uiteen van het hebben van werk, je inzetten voor een ander of voor de stad, tot het lid zijn van een sportvereniging en deelname aan cultuur. De

Wmo neemt daarbij de eigen kracht en zelfredzaamheid van burgers als uitgangspunt. Burgers geven zelf invulling aan hun deelname aan de samenleving; maken daar eigen keuzes in. Tegelijkertijd redt niemand dat in z'n eentje. De eigen keuzes en mogelijkheden van mensen worden mede bepaald door de sociale verbanden waar mensen deel van uitmaken. Mensen met psychische, lichamelijke, verstandelijke of andere beperkingen hebben bovendien meer gerichte vormen van maatschappelijke ondersteuning nodig, ter compensatie van de belemmeringen die zij ondervinden.

Onder maatschappelijke ondersteuning verstaan we alle ondersteuning die aan burgers wordt geboden om mee te doen aan de samenleving. Dat kan zijn in de vorm van inclusief beleid (gemeentelijk beleid op verschillende terreinen laten bijdragen aan 'meedoen'), burgers die elkaar ondersteunen (*civil society*¹), collectieve voorzieningen (zoals een buurtcentrum of collectief vraagafhankelijk openbaar vervoer) en individuele voorzieningen (zoals woningaanpassingen en huishoudelijke hulp). Schematisch is dat weergegeven in figuur 1.

¹ De *civil society* is het geheel van verbanden waar mensen deel van uitmaken en waaraan zij hun individuele en collectieve identiteit ontleenen. Het gaat om verbanden buiten de sfeer van overheid en markt.

Figuur 1: Verschillende vormen van maatschappelijke ondersteuning



Burgers kunnen behoefte hebben aan maatschappelijke ondersteuning op verschillende levensgebieden, zoals wonen, ontmoeten, werk, inkomen, gezondheid en mobiliteit. Een dergelijke indeling van maatschappelijke ondersteuning biedt een ordening die aansluit bij de belevingswereld van mensen. Deze ordening correspondeert overigens voor een belangrijk deel met gangbare indelingen naar beleidsterreinen, maar bijvoorbeeld ook met de indeling van de programma's in de gemeentelijke programmabegroting (zie ook hoofdstuk 5).

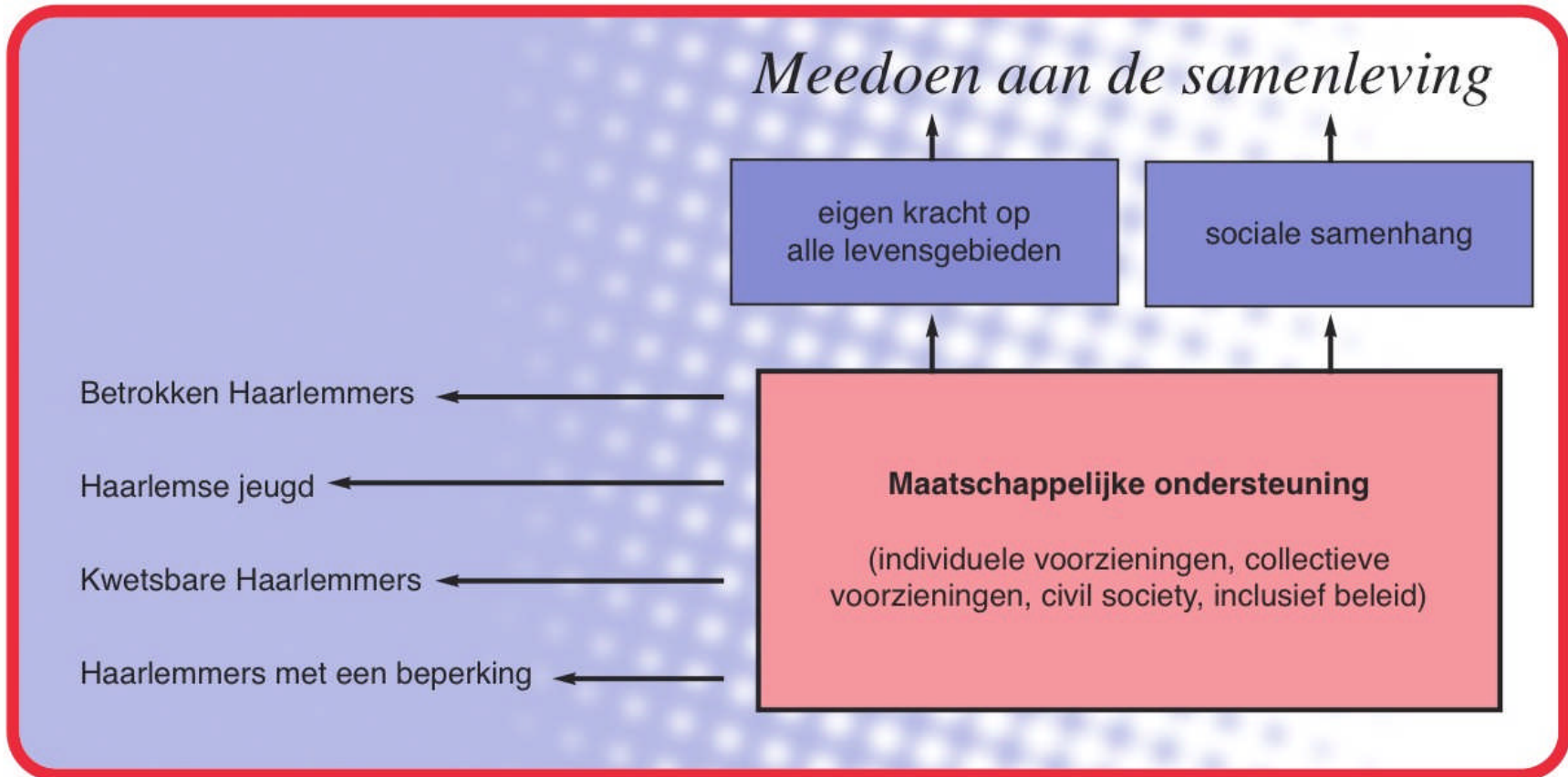
Om te bepalen welke maatschappelijke ondersteuning nodig is moeten we de behoeften, problemen en mogelijkheden van de Haarlemmers kennen. Zij verschillen in de mate waarin ze meedoen aan de samenleving, daarin zelfredzaam zijn en zich verbonden voelen met elkaar. Om daar goed zicht op te hebben richten we onze Wmo-opgave op vier groepen Haarlemmers²:

- **Betrokken Haarlemmers:** iedereen die zich inzet voor een ander of voor de stad, zoals actieve buurt- en wijkbewoners, vrijwilligers en mantelzorgers; hoewel de mate waarin mensen zich inzetten kan verschillen, hebben we het hier feitelijk over alle Haarlemmers
- **Haarlemse jeugd:** iedereen van 0 tot 24 jaar
- **Haarlemmers met een beperking:** mensen met een lichamelijke, verstandelijke of andere beperking (inclusief chronisch zieken en ouderen die beperkingen ondervinden)
- **Kwetsbare Haarlemmers:** mensen met complexe, meervoudige problemen, waaronder meestal psychosociale of psychiatrische, zoals daklozen, OGGZ-klanten, verslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld

Bovenstaand hebben we niet meer gedaan dan een model beschrijven ('de kapstok') om inzicht te krijgen in de complexe sociale werkelijkheid van mensen, om van daaruit een visie te formuleren op de zelfredzaamheid van mensen bij het meedoen aan de samenleving en de mate waarin zij zich betrokken voelen bij elkaar (zie figuur 2).

² Zie bijlage 5 voor een indicatie van de omvang van deze groepen in Haarlem.

Figuur 2: Denkmodel maatschappelijke ondersteuning



We kiezen met dit beleidsplan voor een brede benadering, omdat meedoen aan de samenleving veel facetten kent en maatschappelijke ondersteuning aan veel beleidsterreinen raakt. De ordening in prestatievelden van de Wmo is daarvoor ontoereikend: deze is onvolledig en onvoldoende consistent. De verschillende programmaonderdelen van dit beleidsplan kunnen echter altijd herleid worden naar de prestatievelden (zie bijlage 2).

In een dergelijke brede benadering schuilt het gevaar dat het beleidsplan over alles gaat en dus eigenlijk over niets. De brede visie die we in hoofdstuk 3 uiteenzetten, werkt echter op twee manieren door in concrete beleidsmaatregelen waar Haarlemmers effect van zullen ondervinden. In de eerste plaats geeft de visie richting aan beleid dat de gemeente de komende jaren zal ontwikkelen en uitvoeren. Beleid op terreinen die van belang zijn voor meedoen en maatschappelijke ondersteuning zal getoetst worden aan de visie in dit beleidsplan. In de tweede plaats staan in dit beleidsplan projecten en activiteiten die direct bijdragen aan het realiseren van de visie. De brede benadering blijft dus niet steken in mooie woorden, maar krijgt vertaling in een programma van concrete projecten en activiteiten.

De brede benadering betekent niet dat alle onderdelen tot in detail worden uitgewerkt. Dat is ook niet nodig. Met name het beleid voor Haarlemse jeugd en Kwetsbare Haarlemmers is en wordt al op andere manieren uitgewerkt, respectievelijk in de kadernota Kiezen voor jeugd en het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland. De visie die in hoofdstuk 3 wordt geformuleerd heeft betrekking op alle aandachtsgroepen, dus ook op Haarlemse jeugd en Kwetsbare Haarlemmers. Uitwerking van beleid op die terreinen zal dus binnen deze visie moeten passen. De uitwerking in concrete projecten en activiteiten voor deze aandachtsgroepen vindt echter niet in het onderhavige beleidsplan plaats.

Visie op welzijn

Er bestaat niet één definitie van 'welzijn' of 'welzijnsbeleid'. In de loop der jaren is welzijnsbeleid steeds breder opgevat. Meedoen aan de samenleving, zelfredzaamheid en sociale samenhang zijn daarin steeds terugkerende begrippen. Daarmee sluit welzijnsbeleid aan op de brede Wmo-opgave. Dat is ook logisch: de voormalige Welzijnswet is immers opgegaan in de Wet maatschappelijke ondersteuning. De visie op maatschappelijke ondersteuning in hoofdstuk 3 van dit beleidsplan is dus ook de visie op welzijn van de gemeente Haarlem.

Binnen de brede visie op welzijn is een groot aantal organisaties actief, van welzijnsorganisaties, zorgaanbieders, scholen tot corporaties. Een meer beperkte – maar niet minder belangrijke – benadering van een visie op welzijn richt zich op wat wij van welzijnsorganisaties (i.c. de stadsdeelorganisaties) vragen en hoe wij ons als gemeente tot hen verhouden. In paragraaf 3.5 wordt daar nader op ingegaan.

1.3 Proces tot nu toe: meedoen aan meedoen

Het college van B&W heeft in april 2007 met de Startnotitie Beleidsvisie Wet maatschappelijke ondersteuning de uitgangspunten voor het beleidsplan omschreven. Het beleidsplan is vervolgens in de geest van de Wmo tot stand gekomen. Mensen en organisaties, zowel extern als intern, hebben input geleverd en richting gegeven aan de concrete beleidsvoorstellen. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen van alle momenten waarop deze interactieve beleidsvorming heeft plaatsgevonden.

In het voorjaar van 2007 is een aantal miniconferenties gehouden met maatschappelijke organisaties waar één of meerdere thema's centraal stonden. Deze miniconferenties hadden tot doel om knelpunten en lacunes in het bestaande beleid te inventariseren en

om richting te geven aan oplossingen. Op het gebied van jeugdbeleid is aangesloten bij overleggen van de platforms jeugd. Ook met de corporaties is een aantal malen overleg geweest over maatschappelijke ondersteuning.

Om de burgers van Haarlem optimaal de gelegenheid te geven mee te denken over maatschappelijke ondersteuning, is in 2007 de Wmo-klankbordgroep opgericht. Hierin kunnen alle burgers van Haarlem zitting nemen. De klankbordgroep heeft in de voorbereidende fase op thematische basis input geleverd.

Halverwege 2007 is door de Wmo-klankbordgroep een voordracht gedaan voor de leden van de Wmo-raad. De Wmo-raad is hét adviesorgaan voor de gemeente op het terrein van de Wmo. In de Wmo-raad zitten niet-beroepsmatige vertegenwoordigers van doelgroepen van de Wmo. Het college heeft de leden benoemd. De Wmo-raad heeft op verschillende momenten de conceptteksten van commentaar voorzien. De Wmo-raad heeft een officieel advies op het concept beleidsplan uitgebracht.

Leden van de gemeenteraad hebben aangegeven intensief betrokken te willen zijn bij de totstandkoming van het beleidsplan. Dit resulteerde in een 'meedenkgroep' van raadsleden, waarmee een aantal malen is gesproken over de vorm en de presentatie van het beleidsplan.

1.4 Leeswijzer

Dit beleidsplan kent verder de volgende opbouw. In hoofdstuk 2 wordt aan de hand van het denkmodel een analyse gemaakt van de sociale staat van de stad. Daarna wordt in hoofdstuk 3 een visie op maatschappelijke ondersteuning geformuleerd die aansluit op de voorafgaande analyse. In hoofdstuk 4 is een programma van projecten en activiteiten verwoord dat moet bijdragen aan het realiseren van de visie. In het laatste hoofdstuk (5) wordt aangegeven hoe we als gemeente dat programma willen realiseren,

met welke prioriteiten, volgens welke planning en met welke middelen.

2. De sociale staat van de stad

2.1 Inleiding

In paragraaf 1.2 schreven we al dat de essentie van de Wmo is dat iedere burger moet kunnen meedoen aan de samenleving. In dit hoofdstuk brengen we in beeld in welke mate de burgers van Haarlem meedoen aan de samenleving (par. 2.2), in welke mate zij daarin zelfredzaam zijn (par. 2.3) en in welke mate Haarlemmers zich verbonden voelen met elkaar (par. 2.4). Op die manier ontstaat een beeld van de 'sociale staat van de stad', op basis waarvan in volgende hoofdstukken een visie en programma bepaald kan worden.

De analyse van de sociale staat van de stad is ten dele gebaseerd op landelijk beschikbare kennis en ervaring over sociale ontwikkelingen in steden van vergelijkbare aard en omvang. Enkele hoofdlijnen in de sociale staat van de stad zullen immers niet verschillen van die in andere steden. De analyse heeft vervolgens een lokale invulling gekregen door gesprekken met burgers en instellingen in het interactieve proces (paragraaf 1.3) en door gebruikmaking van statistieken en andere onderzoeken (o.a. Jaarstatistiek 2007, Leefbaarheids- en Veiligheidsmonitor 2007 en het Omnibusonderzoek 2007).

Daarmee is een eerste stap gezet in de analyse van de sociale staat van de stad. In de komende jaren is verdieping van die analyse nodig op wijkniveau, om keuzes te kunnen maken die recht doen aan de verschillen in de sociale staat van wijken. In hoofdstuk 3 wordt hierop teruggekomen.

2.2 Meedoen aan de samenleving

Vrijwel iedere Haarlemmer doet al mee! Circa driekwart van de Haarlemmers van 15-64 jaar verricht betaalde arbeid. Een kleine

40.000 Haarlemmers is actief als vrijwilliger. Hierbij is sprake van een stijgende lijn, met name onder jongeren. In totaal zet driekwart van de vrijwilligers zich meerdere keren per maand in. Eén op de vijf mensen is mantelzorger; gemiddeld verlenen Haarlemse mantelzorgers ruim 9 uur per week mantelzorg. 85% van de bevolking zegt zich mede verantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid van de buurt. Ruim de helft van alle Haarlemmers (56%) bestempelt zichzelf als regelmatige sporter, waarbij sprake is van een stijgende trend.

Maar behalve deze groepen zijn er ook Haarlemmers die op bepaalde levensgebieden niet meedoen aan de samenleving. Circa 4000 Haarlemmers zijn op zoek naar betaald werk. Slechts één op de vijf Haarlemmers zet zich daadwerkelijk in voor buurtverbeteringen. Ruim 45% van de kiesgerechtigde Haarlemmers heeft in 2006 niet gestemd voor de gemeenteraadsverkiezingen. Uit onderzoek blijkt dat inwoners van Haarlem de laatste jaren minder intensief contact hebben met vrienden en familie, en dat bijna één op de vijf Haarlemmers vindt dat hij of zij niet voldoende sociale contacten heeft of er meer zou willen.

2.3 Eigen kracht

Mensen doen mee aan de samenleving vanuit een toegenomen zelfbewustzijn. Burgers – ook die van Haarlem – voeren steeds meer de regie over hun eigen leven. Ze bouwen aan hun eigen sociale netwerk en zijn maatschappelijk actief op een manier die bij hen past. Haarlemmers maken zelf keuzes en organiseren zelf de steun die ze daarbij nodig hebben. Gevolg is onder andere dat mensen vaker en langer zelfstandig blijven wonen. Haarlem kent een kleine 10.000 thuiswonende 75-plussers. Een aantal dat sinds 2000 is toegenomen.

Maar lang niet iedere Haarlemmer is in staat op eigen kracht de regie over zijn leven te voeren. Het gaat dan om mensen die misschien wel mee willen doen, maar dat niet kunnen. Bijvoorbeeld omdat ze geen dak boven hun hoofd hebben (Haarlem telt 300-400

daklozen), laaggeletterd zijn (20.000 Haarlemmers) of over een laag besteedbaar inkomen beschikken (Haarlem kent circa 9500 minima). Naar schatting een kleine 20.000 Haarlemmers zijn lichamelijk beperkt (inclusief chronisch zieken) en ongeveer 1.000 hebben een verstandelijke beperking. Haarlem kent naar schatting ruim 13.000 verslaafden (grotendeels aan alcohol) en jaarlijks circa 2400 volwassen slachtoffers van huiselijk geweld. Van de Haarlemmers voelt 28% dat hun gezondheid hen beperkt bij dagelijkse bezigheden.

2.4 Eenheid en verscheidenheid

Doordat ouderen en mensen met psychische, verstandelijke of lichamelijke beperkingen vaker en langer zelfstandig wonen, wonen zij nu meer dan voorheen in een gewone woning en/of woonomgeving. Buurten en wijken worden daardoor meer divers van samenstelling. Diversiteit in buurten en wijken neemt ook toe door een stijgend aandeel van Haarlemmers met een andere etnische achtergrond dan de Nederlandse. Overigens neemt de diversiteit in wijken en buurten in sociaal-economische zin niet toe. Op dat vlak is eerder sprake van toenemende diversiteit *tussen* wijken en buurten, maar neemt de diversiteit *binnen* wijken en buurten juist af.

Toenemende diversiteit is voor sommigen een verrijking van de samenleving, maar voor anderen een bedreiging voor dat wat mensen met elkaar verbindt. Leefbaarheidsonderzoek laat zien dat de ervaren sociale cohesie in de stad sinds het jaar 2000 licht is gedaald. Dit is gemeten door Haarlemmers te vragen of zij het al dan niet eens zijn met stellingen als 'hier kennen mensen elkaar nauwelijks' en 'ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt wonen'. Ongeveer een derde van de respondenten in het Haarlemse omnibusonderzoek staat positief tegenover het samenleven met Haarlemmers afkomstig uit verschillende culturen. In totaal 55% 'maakt het niet uit', terwijl 11% minder is te spreken over het multicultureel samenleven.

2.5 Samenvattend

Veel Haarlemmers doen al mee aan de samenleving. Ze zijn actief, beschikken over een sociaal netwerk en zetten zich in voor elkaar en voor de wijk of stad. Burgers doen dat vaak op eigen kracht en zij maken daarbij eigen keuzes. De toenemende diversiteit in wijken en buurten is daarvan deels het gevolg. Die verscheidenheid is voor hen geen belemmering om zich verbonden te voelen met de buurt, maar eerder een verrijking.

Er zijn echter ook Haarlemmers voor wie meedoen aan de samenleving minder vanzelfsprekend is. Aan de ene kant zijn dat burgers die wel mee *willen* doen, maar dat niet *kunnen*. Zij worden belemmerd door gezondheid, woonsituatie of inkomen of andere factoren. Aan de andere kant doen Haarlemmers niet mee aan de samenleving omdat ze zich daar (ten dele) onvoldoende mee verbonden voelen. Voor hen is de toegenomen diversiteit in hun omgeving eerder een bedreiging en zij trekken zich terug in hun eigen, vertrouwde kring.

Per wijk zijn er significante verschillen in de mate waarin mensen meedoen aan de samenleving. Dat komt doordat in sommige wijken naar verhouding veel mensen wonen die belemmeringen ervaren om mee te doen aan de samenleving, zoals onvoldoende besteedbaar inkomen of het niet machtig zijn van de Nederlandse taal. Daarnaast zijn er wijken waar naar verhouding minder sociale samenhang wordt ervaren en diversiteit eerder als een bedreiging wordt gezien.

3. Visie maatschappelijke ondersteuning in Haarlem

3.1 Meedoen mogelijk maken

Iedereen moet kunnen meedoen aan de samenleving! Dat is makkelijk gezegd. Maar als ik daar nou eens geen zin in heb, of geen tijd en energie? En wat als ik het gewoon niet kan, omdat ik niet voor mezelf kan zorgen, laat staan voor een ander. Of omdat ik iedere dag pijn heb?

Meedoen is niet vanzelfsprekend. Meedoen aan de samenleving is afhankelijk van de mate waarin je je verbonden voelt met die samenleving en de mate waarin je in staat bent daar zelf invulling aan te geven. Meedoen is daarom niet iets waar je mensen zomaar toe kunt verplichten, maar het is ook zeker niet vrijblijvend. Dat laatste geldt bijvoorbeeld voor toeleiding naar werk, het volgen van onderwijs en het leren van de Nederlandse taal. Meedoen aan de samenleving betekent kwaliteit van leven, zowel individueel als samen. Dat is in de eerste plaats iets waar mensen zelf invulling aan geven, maar de gemeente is daarbij een belangrijke partij. De gemeente Haarlem wil daarom meedoen mogelijk maken!

3.2 Versterken van de *civil society*

Samenleven is er niet eenvoudiger op geworden. Mensen maken steeds vaker zelfbewust keuzes en geven zelf richting aan hun leven. Gecombineerd met ontwikkelingen als multiculturalisering en vermaatschappelijking van de zorg, betekent dat dat de samenleving steeds diverser wordt. Dat legt een zware druk op het onderlinge vertrouwen tussen mensen. Zeker voor mensen die toch al in een kwetsbare positie verkeren. Maar ook mensen die het privé goed gaat, ervaren 'publieke armoede'. De vraag is hoeveel diversiteit we aankunnen als samenleving. Of anders gezegd: hoeveel sociale

samenhang is minimaal nodig? Wat we in ieder geval niet moeten doen is verschillen ontkennen of verdoezelen. Verschillen horen erbij. Sterker nog, zolang het verbaal blijft is het goed daar zo nu en dan stevig ruzie over te maken. Wat we ook niet moeten doen is denken dat we de saamhorigheid van vervlogen tijden kunnen doen herleven. We zullen 'dat wat ons bindt' in een nieuw jasje moeten steken: *back to the future!*

Dat betekent dat we op nieuwe manieren sociale verbanden mogelijk moeten maken: meer flexibel in tijd en plaats, kleinschaliger en dichter bij de dagelijkse belevingswereld van mensen, en waar mogelijk met gebruikmaking van nieuwe technologieën. De gemeente en haar partners geven ruimte aan actieve, betrokken burgers door voor hen geen obstakels op te werpen en waar nodig zorgvuldig en slagvaardig te reageren. Het smeden van nieuwe sociale verbanden kan tijdelijk gefaciliteerd worden, om daarna zelfstandig voortgezet te worden. Waar nodig kan op een meer continue basis ondersteuning worden geboden (mantelzorgers!).

3.3 Versterken van eigen kracht

De zelfbewuste burger wil op eigen kracht invulling geven aan zijn of haar leven en daarover de regie hebben. Dat geldt ook voor Haarlemmers die om wat voor reden dan ook beperkt zijn in hun zelfredzaamheid. Ondersteuning bij zelfredzaamheid moet daarom meer gericht zijn op het herstel van de eigen kracht van mensen. Dat betekent dat maatschappelijke organisaties én de gemeente de burger moeten durven 'loslaten': niet te snel een probleem of vraag van mensen overnemen en de oplossing bedenken. Het klinkt paradoxaal, maar het hoogste doel van ondersteunende voorzieningen is zichzelf overbodig te maken. Idealiter leven Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid een zo normaal mogelijk leven, daarbij ondersteund door de nabijheid van winkels en andere voorzieningen, de beschikbaarheid van aangepaste of aanpasbare woningen en een toegankelijke openbare ruimte.

Tegelijkertijd zal er altijd behoefte blijven bestaan aan meer specifieke ondersteunende voorzieningen. In de eerste plaats vanwege hun preventieve werking. Daar waar problemen beginnend en enkelvoudig zijn, is het belangrijk deze problemen vroegtijdig te signaleren en ze door lichte, kortdurende interventies op te heffen of er voor te zorgen dat ze niet erger worden. Vroegtijdige signalering begint al van jongsaf aan in Centra voor Jeugd en Gezin. Maar ook bij andere groepen kan vroegtijdige signalering, bijvoorbeeld via preventieve huisbezoeken, erger voorkomen.

In de tweede plaats zijn ondersteunende voorzieningen nodig daar waar problemen meervoudig en langdurend zijn. Dan is min of meer permanente zorg, aandacht of ondersteuning gewenst. Hoe meer sprake is van meervoudige problematiek, hoe vaker de ondersteuningsbehoefte betrekking zal hebben op meerdere levensgebieden en er een netwerk van samenwerkende organisaties vereist zal zijn. Afgestemd op de individuele behoefte van mensen (maatwerk!) is een sluitend aanbod van voorzieningen nodig, en samenwerking in de keten van ondersteunende instellingen. Dit streven geldt des te meer daar waar mensen onvoldoende in staat zijn hun eigen zorgvraag te verwoorden.

Tenslotte is voor het herstel van eigen kracht essentieel dat Haarlemmers objectieve en onafhankelijke informatie en advies krijgen over ondersteuningsmogelijkheden. De manier waarop die informatie en advies wordt aangeboden (fysiek in de wijk, telefonisch, schriftelijk of digitaal) moet aansluiten op de wensen en behoeften van de verschillende Haarlemse aandachtsgroepen.

3.4 Samen in de wijk

Uit het voorgaande is duidelijk geworden dat beide bouwstenen van 'meedoen' – sociale samenhang en eigen kracht – om een nieuwe invulling vragen. Daarvoor is nodig dat we de manier waarop de maatschappelijke ondersteuning in Haarlem is georganiseerd vernieuwen. Dat wil zeggen: aanpassen aan veranderende maatschappelijke behoeften en omstandigheden. De richting waarin

die verandering moet plaatsvinden laat zich het beste illustreren aan de hand van de pyramide uit hoofdstuk 1 (figuur 1). Haarlem kiest ervoor maatschappelijke ondersteuning zoveel mogelijk onderin de pyramide te organiseren. Met andere woorden: Haarlem investeert in de sociale verbanden tussen mensen en in inclusief beleid, om eigen kracht en sociale samenhang duurzaam te versterken.

Deze hoofdrichting heeft in belangrijke mate zijn aangrijpingspunt in de wijk. De wijk is de plaats waar een groot deel van ons 'meedoen aan de samenleving' zich afspeelt en waar veel mensen zich verbonden mee voelen. De wijk is ook de plaats waar mensen optimaal zelfredzaam zijn door de nabijheid van voorzieningen, en de plaats waar ook Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid een zo normaal mogelijk leven kunnen leiden.

Inclusief beleid en activering van de *civil society* zijn vormen van maatschappelijke ondersteuning die bij uitstek op wijkniveau georganiseerd (kunnen) worden. Denk als het gaat om inclusief beleid in wijken bijvoorbeeld aan de inrichting van de openbare ruimte (fysieke toegankelijkheid en ontmoetingsplekken), het op peil houden van een voorzieningenstructuur (winkels, horeca én maatschappelijke voorzieningen) en renovatie en nieuwbouw van woningen. Activering van de *civil society* in wijken gaat over burens die elkaar een handje helpen, bewoners die actief zijn in de wijkraad en enthousiastelingen die een wijkfeest organiseren. De wijk is de plek bij uitstek waar verbindingen gelegd kunnen worden: tussen bewoners, tussen bewoners en instellingen en tussen instellingen onderling.

Eerder (in hoofdstuk 2) kwam al naar voren dat er per wijk significante verschillen zijn in de mate waarin mensen meedoen aan de samenleving. In sommige wijken staat de onderlinge verbondenheid onder druk en wonen relatief veel mensen die onvoldoende zelfredzaam zijn. In die wijken is de boven beschreven centrale opgave het moeilijkst te realiseren, maar wel het meest urgent.

Kortom, de wijk biedt veel kansen om meedoen aan de samenleving mogelijk te maken, verbondenheid met die samenleving te versterken en de mate waarin mensen daarin zelfredzaam zijn te vergroten. Maatschappelijke ondersteuning richt zich daarbij niet zozeer op specifieke aandachtsgroepen, maar op alle wijkbewoners. Deze benadering sluit daarmee aan op het wijkgerichte werken dat door de gemeente al eerder in gang is gezet, en is een nadere invulling van de sociale pijler daarvan.

Naast bovengenoemde hoofdrichting moet een basispakket van individuele en collectieve voorzieningen beschikbaar blijven voor Haarlemmers die beperkt zijn in hun eigen kracht. Dit basispakket is in principe reeds aanwezig in de stad, maar vraagt op twee punten om vernieuwing. In de eerste plaats moet de geboden ondersteuning er in toenemende mate op gericht zijn mensen zelf de regie over hun leven te geven of te laten houden. In aansluiting op de bovenbeschreven hoofdrichting moet de ondersteuning die wordt geboden door middel van individuele en collectieve voorzieningen er steeds op gericht zijn deze ondersteuning waar mogelijk binnen sociale verbanden en door middel van algemene voorzieningen in de wijk te bieden. Deze bijstelling van het basispakket van voorzieningen willen we onder andere tot uitdrukking laten komen in het versterken van de informatie- en adviesfunctie, in de beleidsmatige uitwerking van de compensatieplicht en in de nieuwe aanbestedingsronde voor huishoudelijke hulp. In de tweede plaats is vernieuwing van het basispakket nodig om te voorzien in leemtes in het aanbod. Het kan dan gaan om geheel nieuw aanbod of bestaand aanbod dat toegankelijk gemaakt moet worden voor een bredere doelgroep.

Tot slot nog dit: de wijk is niet de oplossing voor alle problemen. Voor lang niet alle Haarlemmers is 'de wijk' een belangrijke referentie. Uiteraard doen mensen ook op andere schaalniveaus mee aan de samenleving; de meeste mensen werken bijvoorbeeld niet in de wijk waar ze wonen en veel mensen zetten zich in voor anderen in, bijvoorbeeld, ontwikkelingslanden. Dat moet natuurlijk vooral zo blijven. Bovendien zal ondersteuning bij meer specifieke,

meervoudige problematiek vaak op hogere schaalniveaus dan de wijk georganiseerd moeten worden. Ook de ondersteuning van mantelzorgers overstijgt het wijkniveau, omdat de persoonlijke of familiale band de belangrijkste aanleiding voor de ondersteuning is en niet fysieke nabijheid. Maar om de kwaliteit van leven van Haarlemmers te verbeteren, kiezen wij als gemeente primair voor de wijk als aangrijpingspunt.

3.5 Sturingsfilosofie

De burger centraal

De analyse van de sociale staat van de stad (hoofdstuk 2) leidt niet alleen tot de hiervoor beschreven beleidsinhoudelijke vernieuwing, maar ook tot een andere visie op de verhouding tussen burgers, maatschappelijke organisaties en de overheid. De burger die zelf invulling geeft aan zijn leven en zijn sociale verbanden staat centraal. Dat betekent eerst en vooral – zoals eerder gezegd – dat maatschappelijke organisaties én de gemeente de burger moeten durven 'loslaten': niet te snel een probleem of vraag van mensen overnemen en de oplossing bedenken. En meer ruimte geven aan actieve, betrokken Haarlemmers. Alleen langs die weg krijgen we maatschappelijke ondersteuning 'onderin de pyramide' georganiseerd.

De burger is ook participant in beleidsontwikkeling. Als het gaat om burgerparticipatie in relatie tot de Wmo heeft tot nu toe het accent gelegen op het betrekken van individuele en georganiseerde burgers bij de ontwikkeling van nieuw beleid. In 2007 is daartoe onder andere de Klankbordgroep Wmo en de Wmo-raad in het leven geroepen. Nu het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning er ligt is het tijd nader invulling te geven aan de wijze waarop burgers ook in het vervolg van de beleidscyclus betrokken worden. Dat wil zeggen: hoe leggen gemeente en maatschappelijke organisaties verantwoording af aan burgers over de uitvoering van het beleid en hoe leidt dat vervolgens weer tot bijstelling van dat beleid. In de eerste helft van 2009 verschijnt daartoe een nota, die in nauw overleg met de Wmo-raad zal worden opgesteld. De wettelijk

verplichte verantwoordingsinstrumenten (klanttevredenheidsonderzoek en prestatiegegevens) worden daarin opgenomen.

Van overheid naar tussenheid

Niet alleen de relatie tussen burgers en de overheid is in ontwikkeling, ook de verhouding tussen de (gemeentelijke) overheid en maatschappelijke organisaties verandert. De gemeente staat al lang niet meer sturend *boven* maatschappelijke organisaties, maar staat eerder *naast* hen, als gelijkwaardige partners. Scholen, corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen opereren in toenemende mate zelfstandig vanuit hun eigen professionaliteit. Binnen hun domein beschikken deze organisaties zelf over de kennis en middelen om maatschappelijke problemen op te lossen. Tegelijkertijd zijn maatschappelijke organisaties én de gemeente afhankelijk van elkaar bij het meer duurzaam aanpakken van maatschappelijke vraagstukken, zoals de brede Wmo-opgave. De gemeente Haarlem wil daarin een regierol vervullen.

Regie in de wijk: sociale makelaar en inclusief beleid

Ontmoeten en verbinden gaat lang niet altijd vanzelf. Zeker in wijken waar de zelfredzaamheid van mensen relatief laag is en mensen weinig sociale samenhang ervaren, is ondersteuning gewenst. Er is behoefte aan een sociaal makelaar die verbindingen kan leggen: tussen een eenzame bewoner en een bewoner die tijd heeft voor een praatje; tussen een bewoner die iets wil ondernemen in de wijk en een bewoner die dat ook wel wil; tussen een bewoner in een rolstoel en de bakker die een te hoge drempel bij de ingang heeft; tussen de maatschappelijk werker en woningcorporatie; etcetera. Gelukkig gebeurt dat nu ook al. Bewoners, bedrijven, zorg- en welzijnsinstellingen, scholen, corporaties, politie en gemeente vinden elkaar in de wijk. Maar de sociale makelaarsfunctie is teveel versnipperd en heeft onvoldoende focus; professionals van verschillende organisaties 'doen het er bij'. Ontmoeten en verbinden in de wijk gebeurt daardoor nog te vaak ad hoc of bij toeval. Het kan beter en meer: de sociale makelaarsfunctie moet versterkt worden!

Wie dat precies moet gaan doen kan per wijk verschillen en is bijvoorbeeld afhankelijk van de specifieke problematiek in een wijk en van de kwaliteiten en mogelijkheden van de aanwezige organisaties. De rol van de gemeente is draagvlak voor deze werkwijze te zoeken en op wijkniveau daarop te sturen en regie te voeren. Met wijkgericht werken heeft de gemeente Haarlem daar al een krachtige impuls aan gegeven.

Regievoering door de gemeente op wijkniveau is ook nodig als het gaat om het voeren van inclusief beleid. Om meedoen mogelijk te maken door het voeren van inclusief beleid is op wijkniveau een analyse nodig van de mate waarin algemene voorzieningen – zoals woningen, winkels en de openbare ruimte – bewoners in staat stellen zelfredzaam te zijn en elkaar te ontmoeten. Op basis van een dergelijke analyse kan een visie worden geformuleerd en kunnen afspraken worden gemaakt met de belangrijkste spelers in de wijk.

Regie in de keten: objectieve informatie en advies en ketensamenwerking

De zelfbewuste Haarlemmer laat zich waar nodig ondersteunen door maatschappelijke organisaties. Die opereren steeds meer binnen een vrije markt. Dat leidt tot meer keuzevrijheid, maar ook tot vervagende grenzen tussen maatschappelijke organisaties onderling en tussen maatschappelijke organisaties en bedrijven. De overzichtelijkheid van de keuzemogelijkheden wordt daardoor problematisch. De gemeente neemt daarom een regisserende rol bij het beschikbaar laten zijn van onafhankelijke informatie en advies over ondersteunende voorzieningen. De gemeente doet dit vanuit haar rol als subsidieverstrekker aan de uitvoerder van Loket Haarlem.

Daarnaast heeft de gemeente een regierol bij het bewaken en bevorderen van een sluitend aanbod van voorzieningen en samenwerking binnen de keten van ondersteunende instellingen. De manier waarop kan per aandachtsgroep verschillen: voor kwetsbare Haarlemmers is er bijvoorbeeld het Schakelstation, Haarlemmers met een beperking staan centraal in het Zorgoverleg (georganiseerd

door Loket Haarlem) en ook voor Haarlemse jeugd is er ketenpartnersoverleg.

Regie in de regio

Een bijzondere vorm van regie door de gemeente heeft betrekking op Haarlem als centrumgemeente. Onder andere bij maatschappelijke ondersteuning voor kwetsbare groepen (OGGZ, daklozen, slachtoffers huiselijk geweld) heeft de gemeente Haarlem een duidelijke regionale regiefunctie. Maar ook bij bijvoorbeeld de aanbesteding van huishoudelijke hulp of subsidies op het gebied van wonen, welzijn en zorg voert Haarlem overleg met de regiogemeenten. Naar aanleiding van dit beleidsplan zal verkend worden op welke andere thema's regionale afstemming wenselijk is.

Sturen op welzijn

Zoals elders in dit hoofdstuk beschreven, opereren gemeente en welzijnsinstellingen in toenemende mate als gelijkwaardige partners. Welzijnsinstellingen weten wat er in de wijken en achter de voordeuren in Haarlem leeft. Zij beschikken over de professionaliteit om problemen te helpen oplossen. Of dat altijd in de huidige vorm van individuele en collectieve voorzieningen moet is de vraag. De gemeente plaats het werk van de welzijnsinstellingen in een breder perspectief en probeert verbindingen tot stand te brengen met andere organisaties en werkerreinen. In lijn met onze visie op maatschappelijke ondersteuning kan de rol van de welzijnsinstellingen daarmee veranderen: de focus op voorzieningen verschuift naar een focus op het ondersteunen van de civil society. In de vraagformulering aan de stadsdeelorganisaties voor 2009 krijgt dit reeds gestalte.

Wij willen als gemeente onze vraag aan de welzijnsinstellingen scherper formuleren. Dat wil zeggen: vanuit een samenhangende en richtinggevende visie, gericht op het bereiken van maatschappelijke effecten, en niet gericht op het 'bestellen van producten'. In een vraagformulering leggen wij dit aan de instellingen voor, die daarop met een subsidieaanvraag reageren. Maar daar blijft het niet bij: tijdens de uitvoering en na afloop blijft interactie tussen gemeente en welzijnsinstellingen nodig. Signalen vanuit de uitvoering moeten vertaald kunnen worden in (tussentijdse) bijstellingen van beleid, visie en vraagformulering.

De mate waarin en de wijze waarop de gemeente zich moet bezighouden met de bedrijfsvoering van een gesubsidieerde instelling, maakt deel uit van het door het College gestarte onderzoek naar het sturen en beheersen van verbonden partijen en (grote) gesubsidieerde instellingen. Hierbij wordt ook gekeken naar de ruimte die er binnen de bedrijfsvoering is voor het inspelen op nieuwe vragen en ontwikkelingen én de mogelijkheid van het stabiliseren van subsidierelaties door het verlengen van de looptijd van subsidiebesluiten.

4. Programma Maatschappelijke Ondersteuning

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt onze visie op maatschappelijke ondersteuning geconcretiseerd in een programma van projecten en activiteiten. We onderscheiden twee programmalijnen. De eerste, Samen in de Wijk, heeft betrekking op de hoofdrichting van de visie: het versterken van de civil society en het bevorderen van inclusief beleid, met de wijk als aangrijpingspunt. Een deel van de projecten en activiteiten binnen deze programmalijn heeft een stedelijke (of regionale) dimensie, zoals het professionaliseren van vrijwilligersorganisaties of het ontwikkelen van een institutioneel aanbod van respijtzorg ten behoeve van mantelzorgers. De meeste projecten en activiteiten binnen deze programmalijn willen we echter uitwerken in drie pilotwijken. We nodigen burgers en maatschappelijke organisaties nadrukkelijk uit met ideeën voor projecten en activiteiten te komen.

Binnen de tweede programmalijn, Vernieuwing basispakket individuele en collectieve voorzieningen, onderscheiden we twee soorten projecten en activiteiten. In de eerste plaats betreft het drie projecten die op een innovatieve manier de eigen kracht van mensen versterken. Bestaande voorzieningen krijgen een nieuwe invulling die zoveel mogelijk aansluit op de hoofdrichting van onze visie op maatschappelijke ondersteuning. In de tweede plaats betreft het maatregelen die tegemoet kunnen komen aan leemtes in het aanbod van individuele en collectieve voorzieningen. Het gaat hier dus om voorzieningen in aanvulling op het bestaande basispakket.

Concrete projecten en activiteiten binnen de programmalijnen zijn voorzien van een kader. Prioritering, planning en monitoring van de verschillende programmaonderdelen komt aan de orde in hoofdstuk 5, evenals de financiële onderbouwing. In de kaders is al wel aangegeven welke projecten en activiteiten prioriteit krijgen in 2009.

In paragraaf 1.2 gaven we al aan dat concretisering van de visie voor Haarlemse jeugd en Kwetsbare Haarlemmers niet in dit beleidsplan plaatsvindt, maar binnen het programma Kiezen voor Jeugd, respectievelijk het Kompas. In de paragrafen 4.4 en 4.5 volstaan we met het benoemen van enkele bevindingen uit het interactieve proces voor dit beleidsplan, die relevant zijn voor deze twee aandachtsgroepen.

4.2 Programmalijn Samen in de wijk

4.2.1 Versterken van de civil society

Uit onze visie op maatschappelijke ondersteuning volgt dat we op nieuwe manieren sociale verbanden mogelijk willen maken: meer flexibel in tijd en plaats, kleinschaliger en dichterbij de dagelijkse belevingswereld van mensen, en waar mogelijk met gebruikmaking van nieuwe technologieën. We willen ruimte geven aan actieve, betrokken burgers door voor hen geen obstakels op te werpen en waar nodig zorgvuldig en slagvaardig te reageren. Het smeden van nieuwe sociale verbanden kan tijdelijk gefaciliteerd worden, om daarna zelfstandig voortgezet te worden. Waar nodig kan op een meer continue basis ondersteuning worden geboden. We nemen zo veel als mogelijk de wijk als aangrijpingspunt voor het versterken van de *civil society*. Dit onderdeel van de programmalijn kent de volgende subdoelstellingen:

- Bevorderen van ontmoeting
- Verminderen van eenzaamheid
- Vergroten van de acceptatie van diversiteit
- Versterken van het vrijwilligerswerk
- Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers

Bevorderen van ontmoeting

De gemeente Haarlem subsidieert welzijnsinstellingen die ontmoetingen tussen mensen organiseren. Dat varieert van collectieve activiteiten in de vorm van kookavonden of

inloopochtenden tot individuele huisbezoeken bij ouderen. Haarlem subsidieert ook een aantal (vrijwilligers)organisaties die ontmoetingsactiviteiten houden. Zoals de Zonnebloem die boottochten voor ouderen en gehandicapten organiseert. Of het Cliënten Belangen Bureau dat cursussen geeft aan mensen met een psychiatrische aandoening over hoe zij vriendschappen kunnen sluiten en onderhouden.

In aanvulling hierop willen we de ontmoeting van verschillende (groepen) mensen met elkaar verder stimuleren. Het gaat dan vooral om ouderen, jongeren en (oudere) migranten, maar ook om mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en om mensen met een psychiatrische of psychosociale problematiek. We willen de ontmoetingsmogelijkheden in buurten en wijken optimaliseren. Te denken valt aan het gebruik van multifunctionele ruimtes (buurthuizen, zorginstellingen, kerken), het neerzetten van fysieke voorzieningen zoals bankjes op straat, maar ook door het creëren of in standhouden van 'natuurlijke' ontmoetingsplaatsen zoals de buurtsupermarkt. De gemeente gaat bewonersinitiatieven op het vlak van ontmoeten en verbinden krachtig ondersteunen. Een wijkanalyse moet uitwijzen welke behoefte er op buurt- of wijkniveau is aan ontmoetingsmogelijkheden. Op basis van de analyse worden pilots uitgevoerd om ontmoeten te stimuleren.

Wijkanalyse en pilotprojecten voor ontmoeten (2009)

Verminderen van eenzaamheid

Om de eenzaamheid van ouderen tegen te gaan bestaat reeds het preventief huisbezoek aan ouderen. In dat verband krijgen alle ouderen van 75 jaar en ouder als zij dat willen bezoek van een vrijwilliger thuis, die hen informeert over alle voorzieningen voor ouderen. Dan wordt ook een vragenlijst ingevuld die O&S verwerkt. De uitkomsten van dit onderzoek vormen input voor het op maat maken van het aanbod van de welzijnsorganisaties. Zij coördineren het preventief huisbezoek, de bezoeken zelf doen vrijwilligers.

De gemeente wil de sociale contacten en daarmee de sociale verbanden van kwetsbare groepen vergroten. Naast het realiseren van de eerder genoemde ontmoetingsplekken in de wijk, intensiveert de gemeente de huisbezoeken aan ouderen en ontwikkelt huisbezoek aan mensen met een lichamelijke beperking.

Actieplan Intensivering huisbezoek aan ouderen en ontwikkelen huisbezoek aan mensen met een lichamelijke beperking

Welzijnsorganisaties kennen ook het vriendschappelijk en ondersteunend huisbezoek. Ook vrijwilligersorganisaties bieden dit aan. Samen met deze organisaties stelt de gemeente een plan op om de huisbezoeken te intensiveren. Daarnaast daagt de gemeente welzijnsorganisaties en andere organisaties uit nieuwe vormen van huisbezoek en ontmoetingsmogelijkheden voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking te ontwikkelen. Ook vrijwilligersorganisaties kunnen hierin een rol spelen.

Plan van aanpak verminderen eenzaamheid mensen met een verstandelijke of psychische beperking

Veel klanten met een Wmo-voorziening zijn ouderen of mensen met een lichamelijke beperking. Een middel om sociale contacten te bevorderen is om - waar nodig, wenselijk en mogelijk - een vrijwilliger te koppelen aan iemand die een individuele vervoersvoorziening heeft (rolstoel, scootmobiel). Mensen met een vervoersvoorziening komen vaak de deur niet uit omdat ze niet alleen willen of kunnen, bijvoorbeeld omdat ze iemand nodig hebben die de rolstoel duwt. Het is de bedoeling om bij de aanvraag standaard te vragen of hieraan behoefte bestaat. Met vrijwilligersorganisaties worden afspraken gemaakt over het leveren van vrijwilligers.

Plan van aanpak koppelen vrijwilliger aan klant met vervoersvoorziening

Een laatste instrument is het verbeteren van informatie over activiteiten die gericht zijn op ontmoeting. Het gaat om het aanbod van de welzijnsorganisaties, maar ook van kerken, vrijwilligersorganisaties enzovoorts. Uit de miniconferenties met maatschappelijke organisaties is gebleken dat men elkaars aanbod niet of te weinig kent. De gemeente gaat dit knelpunt oplossen door het organiseren van een twejaarlijkse informatiemarkt voor professionals van maatschappelijke organisaties waarbij kennismaken met elkaars aanbod centraal staat. Dit punt wordt tevens betrokken bij de uitvoering van Raad op maat (paragraaf 4.3.2).

Organiseren twejaarlijkse informatiemarkt voor professionals inzake ontmoetingsactiviteiten

Vergroten van de acceptatie van diversiteit

Haarlemmers met een beperking en kwetsbare Haarlemmers wonen steeds vaker en langer in een normale woonomgeving. De omgeving accepteert deze nieuwe bewoners niet altijd zonder slag of stoot. Zij kampen met stigmatisering, vooroordelen en gebrekkige acceptatie. Door middel van voorlichtingscampagnes over de verschillende doelgroepen wil de gemeente Haarlem, samen met instellingen en belangengroeperingen van de doelgroepen, de acceptatie vergroten.

Voorlichtingscampagne acceptatie van diversiteit

Acceptatie van homosexualiteit staat onder druk. Homosexuele mannen, lesbische vrouwen en transsexuelen hebben in steeds meer mate last van discriminatie en (verbaal) geweld. De gemeente Haarlem wil beleid rondom sexuele diversiteit ontwikkelen met als doel minder discriminatie, meer acceptatie en meer veiligheid.

Beleidsplan sexuele diversiteit

Versterken van het vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk speelt een belangrijke rol in het versterken van ontmoeting en sociale verbanden en het versterken van sociale cohesie in de buurt. De gemeente versterkt het vrijwilligerswerk de komende jaren door:

- Opstellen van een visie op het vrijwilligerswerk in Haarlem. In deze visie besteedt de gemeente onder meer aandacht aan doel en resultaat van het vrijwilligerswerk, rol en verantwoordelijkheid van de gemeente, uitgangspunten van subsidiebeleid en kwaliteitscriteria van de organisaties.

Visie vrijwilligerswerk in Haarlem (2009)

- Meer mensen bij het vrijwilligerswerk te betrekken. Het is nodig verschillende doelgroepen (jeugd, allochtonen, ouderen, mensen met een psychische beperking) op verschillende manieren te werven en te behouden. Het vereist ook diverse manieren van begeleiding. Het vrijwilligerswerk is niet altijd voldoende toegankelijk voor mensen met een beperking. Enerzijds kan dit zijn vanwege het feit dat er soms (fysieke) drempels zijn. Anderzijds omdat een deel van de groep een intensievere begeleiding vraagt, waarvoor de vrijwilligersorganisaties niet zijn toegerust. Een deel van het probleem komt ook voort uit onbekendheid van of angst voor bepaalde doelgroepen. De jurisprudentie rondom individuele voorzieningen, gevormd onder de Wvg, zegt dat voor vrijwilligers geen voorzieningen kunnen worden geregeld. Dit staat haaks op de doelstelling van stimulering van vrijwilligerswerk. Omgekeerd is de breedte van het vrijwilligerswerk in Haarlem nog weinig bekend. De organisaties kennen elkaar nog onvoldoende. De gemeente brengt in kaart in hoeverre er voor mensen met beperkingen belemmeringen zijn in het doen van vrijwilligerswerk. Het onderzoek vindt plaats onder de vrijwilligersorganisaties en de betrokkenen. In een plan van aanpak staat beschreven hoe deze belemmeringen kunnen worden weggenomen. De vraag tot in welke mate de

compensatieplicht zich uitstrekt tot het doen van vrijwilligerswerk wordt meegenomen bij de beleidsmatige uitwerking van dit beginsel (zie paragraaf 4.3.3).

Plan van aanpak werven vrijwilligers en wegnemen belemmeringen voor mensen met een beperking (2009)

- De gemeente Haarlem gaat als werkgever zelf het goede voorbeeld geven. In navolging van enkele grote bedrijven en andere gemeenten gaat de gemeente Haarlem in de arbeidsvoorwaarden vastleggen dat ambtenaren onder werktijd vrijwilligerswerk kunnen doen. Bijvoorbeeld op de jaarlijks Make a difference day (Madd), de nationale vrijwilligersdag.

Vrijwilligerswerk in werktijd vastleggen in gemeentelijke arbeidsvoorwaarden (2009)

- Professionaliseren van de bestaande vrijwilligersorganisaties. Vooral wordt ingezet op scholing door de Vrijwilligerscentrale in het werven van vrijwilligers. De Vrijwilligerscentrale heeft op dit gebied expertise waarvan andere vrijwilligersorganisaties kunnen profiteren.

Professionaliseren vrijwilligersorganisaties d.m.v. scholing door Vrijwilligerscentrale (2009)

- Opzetten van een pilot voor een digitale vrijwilligersbank (met papieren versie) op wijkniveau waar vraag en aanbod voor vrijwilligerswerk elkaar kunnen vinden. Mensen willen vaak best iets doen voor hun buurtgenoten, maar weten niet wat. Mensen vragen uit zichzelf niet snel aan 'vreemden' om hulp. Een digitale vraag en aanbodbank kan hierin een samenbrengende rol vervullen.

Pilot digitale vrijwilligersbank op wijkniveau (2009)

- Versterken van de informatievoorziening over vrijwilligerswerk in Haarlem. Organisaties op het gebied van vrijwilligerswerk kennen elkaars aanbod onvoldoende, dat geldt ook voor potentiële klanten. Door het aanbod beter onder de aandacht te brengen van burgers en organisaties, kan vraag en aanbod beter bij elkaar worden gebracht. Dat kan via Loket Haarlem maar ook bijvoorbeeld door eens per jaar een vrijwilligersdag te organiseren waar alle organisaties zich presenteren.

Actieplan Verbeteren informatievoorziening over vrijwilligerswerk (2009)

Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers

Op het gebied van mantelzorg ondersteunt Haarlem – samen met regiogemeenten – de Stichting Tandem (voorheen steunpunt mantelzorg) en het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg. Tevens subsidiëren wij samen met regiogemeenten het project Draagnet. Draagnet geeft informatie en advies met de inzet van casemanagers over hoe om te gaan met thuiswonende dementerenden.

De beschikbaarheid van mantelzorg maakt vaak het verschil tussen thuis kunnen blijven wonen of opname in een instelling. Het doel van de ondersteuning is dat de mantelzorger zijn of haar mantelzorgtaken kan blijven vervullen en maatschappelijk kan blijven participeren. Om de doelstelling te kunnen vervullen zet de gemeente de volgende instrumenten in:

- In de prestatieafspraken met Tandem vraagt de gemeente aandacht voor het inventariseren van knelpunten van mantelzorgers.

Inventariseren knelpunten bij Haarlemse mantelzorgers (2009)

- De informatievoorziening over mogelijkheden voor ondersteuning van mantelzorgers verbeteren. Mantelzorgers kloppen vaak pas als het te laat is bij steunpunten voor mantelzorg aan. Informatieverstrekking over

ondersteuningsmogelijkheden, bijvoorbeeld via Loket Haarlem, kan preventief werken. Ook valt te denken aan een informatiecampagne, bijvoorbeeld gericht op verwijzers (huisartsen, maatschappelijk werk, ouderenadviseurs, CIZ).

Informatiecampagne ondersteuningsmogelijkheden mantelzorgers (2009)

- Het vergroten van het aantal zorgvrijwilligers. De inzet van een zorgvrijwilliger die tijdelijk de taken van de mantelzorger overneemt, geeft de mantelzorger mogelijkheden om even op adem te komen. Hierdoor kan de mantelzorger het langer en beter volhouden. De digitale databank van vraag en aanbod van vrijwilligers (zie aldaar) kan hierin ook een rol spelen. Coördinatie kan belegd worden bij een daarvoor geschikte organisatie.

Plan van aanpak Vergroten aantal zorgvrijwilligers (2009)

- Het ontwikkelen van een institutioneel aanbod van respijtzorg. Er is op dit moment onvoldoende inzicht in de vraag van mantelzorgers en het aanbod van respijtzorg in zorginstellingen. Zorgaanbieders hebben zich bereid verklaard mee te willen denken over een gezamenlijke voorziening voor bijvoorbeeld vakantieopvang (aansluitend bij AWBZ functie "tijdelijk verblijf").

Ontwikkelen institutioneel aanbod respijtzorg (2009)

- Onderzoek naar de mogelijkheden om een parkeervergunning te verlenen voor mantelzorgers die zorg verlenen aan burgers van Haarlem en op de auto zijn aangewezen. Het gaat om mantelzorgers die niet inwonend zijn bij de mantelzorgontvanger maar wel frequent mantelzorg verlenen.

Onderzoek verlenen parkeervergunning aan mantelzorgers (2009)

4.2.2 Inclusief beleid

Idealiter leven Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid een zo normaal mogelijk leven, daarbij ondersteund door de nabijheid van winkels en andere algemene voorzieningen, de beschikbaarheid van aangepaste of aanpasbare woningen en een toegankelijke openbare ruimte. Het onderdeel Inclusief beleid van de programmalijn Samen in de Wijk kent daarom de volgende subdoelstellingen:

- Beter aansluiten vraag en aanbod woningen
- Vergroten toegankelijkheid openbare ruimte
- Vergroten leefbaarheid door fysieke aanwezigheid van voorzieningen

Eén maatregel heeft betrekking op alle subdoelstellingen van het programmaonderdeel inclusief beleid en wordt hier daarom apart vermeld: het ontwikkelen van een Wmo-toets. Alle gemeentelijke beleidsterreinen bevatten onderdelen die van invloed zijn op de vraag of mensen in voldoende mate kunnen participeren en welke ondersteuning zij daarbij nodig hebben. De gemeente Haarlem wil aandacht geven aan mensen met beperkingen en de mensen die hun daarbij ondersteunen (mantelzorgers, vrijwilligers, burens, vrienden en familie). Daarom voert de gemeente Haarlem een Wmo-toets in. Alle relevante beleidsvoornemens worden getoetst op consequenties voor de participatie van diverse doelgroepen. Indien nodig wordt advies aan de Wmo-raad gevraagd.

Ontwikkelen en toepassen van een Wmo-toets

Beter aansluiten vraag en aanbod woningen

De gemeente Haarlem heeft een regiefunctie bij het in stand houden van een betaalbare en kwalitatief goede woningvoorraad. De gemeente heeft daarvoor afspraken gemaakt met de woningbouwcorporaties. In de *Woonvisie Haarlem 2006-2012* heeft de gemeente haar visie op het woonbeleid voor de komende jaren vastgelegd, waaronder die op het woonbeleid van kwetsbare

groepen. Voor bijzondere doelgroepen (mensen die vanuit een intramurale instelling zelfstandig gaan wonen of uit de maatschappelijke opvang komen) worden jaarlijks 41 woningen gereserveerd. Bij nieuwbouw is levensloopbestendigheid het uitgangspunt. Het accent in het huidige beleid ligt vooral op het aanbod. Er is minder bekend over de werkelijke vraag naar aangepaste/toegankelijke woningen en over de vraag naar woningen voor kwetsbare groepen.

De gemeente wil vraag en aanbod van het woningaanbod voor Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid beter laten aansluiten. Daarvoor wil de gemeente inventariseren hoeveel vraag en aanbod er is naar aangepaste en volledig toegankelijke woningen en naar woningen voor kwetsbare groepen. Hierin kan ook het groepswonen voor ouderen, de woonbehoefte peiling voor homoseksuele ouderen en het realiseren van een Fokusproject (een woonvorm voor ernstig lichamelijk gehandicapten) in Haarlem worden meegenomen.

Op basis van uitkomst van de inventarisatie bepaalt de gemeente of het aantal te realiseren (aangepaste) woningen moet worden aangepast en zo ja hoe. Met de corporaties worden afspraken gemaakt over het aantal op te plussen woningen en over het beschikbaar stellen van woningen voor kwetsbare groepen.

Inventarisatie vraag en aanbod woningen voor Haarlemmers die beperkt zijn in hun zelfredzaamheid; afspraken met corporaties en (waar mogelijk) zorgaanbieders

Vergroten toegankelijkheid openbare ruimte

De gemeente Haarlem heeft aandacht voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Het onderhoud aan de stad wordt planmatig uitgevoerd. De toegankelijkheid – vooral voor mensen met een beperking – wordt hierin meegenomen. Toch blijkt in de praktijk dat Haarlem niet overal en altijd goed toegankelijk is voor mensen met een beperking. Losliggende tegels, een slecht wegdek, of obstakels maken dat ouderen en mensen met een rollator of rolstoel niet altijd

makkelijk bewegen. Zintuiglijke gehandicapten ondervinden problemen met mobiliteit of bijvoorbeeld het bijwonen van vergaderingen. Ook openbare gebouwen zijn niet altijd (goed) toegankelijk voor mensen met een beperking.

De gemeente brengt de knelpunten in de toegankelijkheid van de openbare ruimte en -gebouwen vanuit cliëntenperspectief in beeld met als doel de toegankelijkheid waar mogelijk te verbeteren. De gemeente ontwikkelt een nieuw instrument dat knelpunten inventariseert: een zogenaamde ‘toegankelijkheidsschouw’. Dat doet zij in nauwe samenwerking met belangenbehartigers van ouderen en lichamelijk gehandicapten (waaronder zintuiglijk gehandicapten). De schouw maakt deel uit van de wijkgerichte projecten (paragraaf 4.2.3). Aan de hand van de schouw komt er een plan van aanpak voor het oplossen van de knelpunten.

Toegankelijkheidsschouw in wijken en aanpakken knelpunten (2009)

Vergroten leefbaarheid door fysieke aanwezigheid van voorzieningen

Het voorzieningenpeil loopt in sommige delen van Haarlem terug. Dit vermindert de mogelijkheden voor het (blijven) meedoen. Uit de rapportages van de preventieve huisbezoeken aan ouderen blijkt dat zij voorzieningen als een supermarkt, een postkantoor en een bushalte het meeste missen.

De gemeente wil op wijkniveau nader in kaart brengen welke behoefte er bestaat aan algemene voorzieningen en in welke mate ze beschikbaar zijn in wijken. Met als doel het verbeteren van de randvoorwaarden voor zelfredzaamheid. Resultaat is het vaststellen van een wensbeeld en plan van aanpak voor wijkgebonden voorzieningen. Deze aanpak wordt ondergebracht bij de wijkgerichte projecten (paragraaf 4.2.3).

Wensbeeld en plan van aanpak wijkgebonden algemene voorzieningen (2009)

Naast algemene voorzieningen kijken we ook naar de fysieke aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen. De gemeente rekent het tot haar verantwoordelijkheid om te zorgen voor een basisinfrastructuur in de zin van fysieke voorzieningen. Voor onderwijshuisvesting en cultuurpodia is recent al uitwerking gegeven aan de invulling van die verantwoordelijkheid. Voor de functies in de maatschappelijke ondersteuning moet dat nog gebeuren. Het project Structuurplan Maatschappelijke voorzieningen Haarlem 2008-2020 is daartoe van start gegaan.

In het kader van dat project zullen we beleidsvoorstellen doen over:

- het gewenste volume en de fysieke nabijheid van maatschappelijke voorzieningen, gedifferentieerd naar wijken of stadsdelen;
- de rol en verantwoordelijkheid van de gemeente bij het bij elkaar brengen van vraag en aanbod naar maatschappelijk vastgoed;
- doelmatiger en efficiënter beheer en exploitatie van ruimtes van maatschappelijke voorzieningen (bijvoorbeeld door multifunctioneel gebruik);
- afstemming kostprijs, huurprijs en subsidies.

Structuurplan maatschappelijke voorzieningen 2008-2020 (2009)

4.2.3 Samen in de wijk: uitwerking in drie projecten

De hoofdrichting van de Haarlemse visie op maatschappelijke ondersteuning heeft in belangrijke mate de wijk als aangrijpingspunt. Projecten en activiteiten binnen de programmalijn Samen in de Wijk willen we daarom zoveel mogelijk op wijkniveau realiseren. Maar ook de innovatieve aanbesteding van huishoudelijke hulp en het project Raad op Maat willen we zoveel mogelijk wijkgericht benaderen (zie paragrafen 4.3.1 en 4.3.2).

Om voldoende ervaring op te doen en vergelijking mogelijk te maken kiezen we voor uitwerking in drie wijken. In twee wijken richten we ons primair op het versterken van de *civil society* in combinatie met een innovatieve aanbesteding van de huishoudelijke hulp. In een

derde wijk staat inclusief beleid centraal, met andere woorden: hoe kunnen we op wijkniveau de ontwikkeling en uitvoering van beleid op sociaal en fysiek terrein met elkaar verbinden?

We kiezen er bewust voor bij de selectie van de wijken aan te sluiten bij bestaande initiatieven. Daarom kiezen we voor de volgende wijkaanpakken:

- Samen in de Slachthuisbuurt/Parkwijk: versterken van de *civil society* en innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp (in aansluiting op het Haarlemse voorstel voor de 40+-regeling van minister Vogelaar)
- Samen in de wijk Zuiderhout/Vredenhof: versterken van de *civil society* en innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp (in aansluiting op een initiatief van de wijkraad)
- Samen in de Boerhavewijk: inclusief beleid (sociaal/fysiek) (in aansluiting op het Plan van Aanpak Gebiedsvisie Boerhavewijk)

4.3 Programmalijn Vernieuwing basispakket individuele en collectieve voorzieningen

4.3.1 Innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp

Op 1 oktober 2009 lopen de bestaande contracten voor de levering van huishoudelijke hulp af. De gemeente Haarlem onderzoekt de mogelijkheden om in een tweetal wijken een experiment uit te voeren met de aanbesteding van huishoudelijke hulp, in combinatie met het programmaonderdeel 'versterken van de *civil society*'.

Het experiment is erop gericht burgers meer dan voorheen te laten participeren in de sociale structuur van hun directe omgeving. Nagenoeg iedere burger kan een bijdrage leveren aan de *civil society*, ook wanneer er op bepaalde andere terreinen een duidelijke behoefte is aan externe hulp. Burgers worden niet langer primair benaderd als hulpvrager, maar worden gestimuleerd te denken en te

acteren vanuit de mogelijkheden die men zelf heeft. We geven daarmee in de praktijk vorm aan onze visie op maatschappelijke ondersteuning.

Gedacht wordt aan een experiment in de vorm van een virtuele marktplaats, waarin burgers zowel vrager als aanbieder zijn van diensten. Ook zorgaanbieders, andere particuliere partijen en alfa-hulpverleners kunnen participeren in deze virtuele marktplaats.

Binnen het experiment wordt een grotere diversiteit van diensten aangeboden dan alleen huishoudelijke hulp. Gedacht wordt onder meer aan:

- klusjes in huis;
- recepten ophalen/bezorgen apotheek;
- onderhoud directe omgeving zoals tuinen/perken;
- kinderopvang of begeleiding van (dementerende) oudere;
- administratieve hulp;
- respijtzorg voor mantelzorgers;
- hondenuitlaat;
- gezelschapsdiensten zoals voorlezen en wandelen.

Daarnaast kan de virtuele marktplaats ook een sociale functie vervullen, bijvoorbeeld voor chatten, uitgaan/vervoer of daten.

Het is de bedoeling dat iedere bewoner van een wijk die zich wil inspannen voor zijn medebewoners, zich kan aanmelden; ook wanneer het om een incidentele activiteit gaat. Bewoners die een vraag hebben kunnen zich eveneens aanmelden, zodat via de marktplaats aanbod en vraag bij elkaar gebracht kunnen worden. Hierbij kan het gaan om min of meer structurele activiteiten, maar ook om een incidentele dienst.

In het systeem spelen ook 'commerciële' aanbieders een rol. Het is de taak van de gemeente de financiële transacties die richting de commerciële aanbieders noodzakelijk zijn in goede banen te leiden. De gemeente concentreert zich dan op de rol van toezichthouder van de virtuele marktplaats. Daarnaast heeft de gemeente een rol bij

toegangscontrole en administratieve en beheersmatige taken die met de virtuele marktplaats samenhangen.

De gemeente blijft een rol spelen bij het afgeven van een indicatie voor huishoudelijke hulp. Daarbij worden de mogelijkheden onderzocht die zelfindicatie door de burger biedt. De gemeente en maatschappelijke organisaties blijven een rol spelen bij het ondersteunen van burgers met een beperkte zelfredzaamheid. Naast het experiment blijft de reguliere voorziening van huishoudelijke hulp gewoon toegankelijk voor iedere Haarlemmer.

Zoals aangegeven in paragraaf 4.2.3 willen we deze vernieuwende werkwijze in eerste instantie toepassen in de Slachthuisbuurt/Parkwijk en in de wijk Zuiderhout/Vredenhof.

Innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp (2009)

4.3.2 Raad op maat

De Wmo schrijft voor dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor informatie, advies en cliëntondersteuning 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 en dat hen de weg gewezen wordt in het woud van regelingen en voorzieningen. Met onafhankelijkheid en objectiviteit wordt bedoeld dat de vraag van de klant leidend is en niet het aanbod van de ondersteunende organisaties.

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

- het ontstaan van een onoverzichtelijke 'lappendeken' aan informatie- en adviesfunctie;

- de wens om de rol van de welzijnsorganisaties te versterken in de informatie- en adviesfunctie;
- de verdergaande digitalisering van de maatschappij;
- de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning;
- meer nadruk op wijkgericht werken.

De gemeente Haarlem kiest daarom voor een model met één moederloket met satellieten 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 impuls geven aan het ontsluiten van digitale informatie op het gebied van wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën.

Een nadere toelichting en uitwerking van het bovenstaande vindt plaats in de nota Raad op maat, die als bijlage 1 is opgenomen in dit beleidsplan.

Uitvoering nota Raad op maat (2009)

In aanvulling op het versterken van de informatie- en adviesfunctie – en als uitkomst van het interactieve beleidsproces – willen twee publiciteitscampagnes uitvoeren om de bekendheid van reeds aanwezige voorzieningen voor mensen met een beperking te vergroten.

Haarlem kent een groot aantal recreatievormen, dat ook voor mensen met een lichamelijke beperking toegankelijk is, zoals enkele kanoroutes en volkstuinten. Deze mogelijkheden van recreatie voor mensen met beperkingen zijn lang niet bij iedereen bekend. De

gemeente brengt door middel van een publiciteitscampagne deze mogelijkheden onder de aandacht.

De provincie Noord-Holland is verantwoordelijk voor het openbaar (bus)vervoer in Haarlem. Met subsidie van de provincie is de gemeente hard bezig de bussen en de haltes rolstoeltoegankelijk te maken. Landelijk is afgesproken de halteperons op een hoogte van 18 centimeter te brengen. De bussen zijn al uitgerust met een lage vloer en een plank om het hoogte verschil te overbruggen, waardoor rolstoelen naar binnen kunnen rijden. In de bussen is plaats gereserveerd om rolstoelen vast te kunnen zetten. Om het instappen voor rolstoel- en rollatorgebruikers te vergemakkelijken hoort de gemeente de meeste haltes op. Dit gebeurt lijn voor lijn en zal zijn beslag in 2010 krijgen. Dit is een goed voorbeeld van inclusief beleid: algemene voorzieningen zijn zo aangepast dat er minder individuele voorzieningen nodig zijn. Met een communicatieoffensief gaat de gemeente meer bekendheid geven aan het toegankelijk openbaar busvervoer.

Publiciteitscampagne toegankelijke recreatievoorzieningen en openbaar busvervoer (2009)

4.3.3 Beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel

Prestatieveld 6 van de Wmo bevat de opdracht aan de gemeente om compensatie te verlenen aan ondervonden beperkingen in het voeren van het huishouden, het verplaatsen in en om de woning, het lokaal verplaatsen en het aangaan en onderhouden van sociale contacten. Bij deze compensatie kan de gemeente rekening houden met de (financiële) mogelijkheden van mensen om zelf een oplossing te vinden voor de beperking. De compensatieplicht is bij de invoering van de Wmo per 1 januari 2007 in Haarlem ingevuld naar de praktijk die gevormd is onder de Wvg en de AWBZ, met aanvulling van het persoonsgebonden budget voor Wvg-middelen. Het begrip compensatie beoogt echter een vernieuwing te geven in de wijze waarop omgegaan wordt met de verstrekking van individuele voorzieningen, waarbij vraaggerichtheid het uitgangspunt

is. Het staat de gemeente vrij hierover een eigen beleid te formuleren.

De gemeente Haarlem wil bij de verstrekking van individuele voorzieningen de vraag van het individu centraal stellen. Compensatie strekt niet alleen tot de voorzieningen die de gemeente via aanbesteding inkoop, maar over de totale sociale kaart. Met andere woorden, het kan zijn dat de vraag adequaat kan worden ingevuld door inzet van vrijwillige hulp of algemene voorzieningen. De medewerkers van Loket Haarlem en van de gemeente Haarlem moeten goed op de hoogte zijn van alle mogelijkheden. De gemeente Haarlem werkt daarom samen met Loket Haarlem om de medewerkers te scholen en op de hoogte te houden van de sociale kaart.

Aanpassen verordening individuele voorzieningen na beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel

4.3.4 Nieuwe voorzieningen voor het basispakket

In de visie op maatschappelijke ondersteuning is aangegeven dat een basispakket van individuele en collectieve voorzieningen nodig is voor Haarlemmers die beperkt zijn in hun eigen kracht. Dit basispakket is in principe reeds aanwezig in de stad, maar zou op enkele onderdelen aangevuld moeten worden om te voorzien in leemtes in het aanbod. Het kan dan gaan om geheel nieuw aanbod of bestaand aanbod dat toegankelijk gemaakt moet worden voor een bredere doelgroep. Uit het interactieve proces met burgers en instellingen zijn de volgende subdoelstellingen naar voren gekomen:

- Ondersteunen mensen met een beperking bij klussen in huis
- Versterken sociale structuur rondom mensen met een beperking
- Verlagen aantal laaggeletterden
- Verbeteren terugkeer van ex-gedetineerden naar de maatschappij

- Vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk
- Vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking
- Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking
- Verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn

Ondersteunen mensen met een beperking bij klussen in huis

Voor mensen met een beperking zijn kleine klusjes in en rond het huis een groot probleem. Voor een bestaande voorziening als de buurtconciërge (die kleine klusjes doet tegen een eigen bijdrage van € 10,-) bestaat een lange wachtlijst en de buurtconciërge is alleen toegankelijk voor ouderen en mensen met een lichamelijke handicap. Een klussendienst voor mensen met een beperking en die een minimuminkomen hebben, helpt hen om langer zelfstandig te blijven wonen. De gemeente wil de Haarlemse klussendienst toegankelijk maken voor alle mensen met een beperking, bijvoorbeeld met de inzet van vrijwilligers. Voor tuinonderhoud kan aansluiting worden gezocht bij de tuiniersverenigingen. Mensen met een Wwb-uitkering kunnen vrijwillig worden geschoold om klussen uit te voeren. Het mes snijdt zo aan twee kanten.

Toegankelijk maken van klussendienst voor alle mensen met een beperking, inzet van vrijwilligers en mensen met een Wwb uitkering

Versterken sociale structuur rondom mensen met een beperking

Hulp zoveel mogelijk in de buurt organiseren met inzet van familie, burens, vrienden en kennissen. Dat is het principe van de Eigen Kracht conferentie. Een middel om ervoor te zorgen dat iemand met problemen in zijn eigen omgeving en met behulp van zijn eigen netwerk kan blijven wonen en participeren. In een Eigen Kracht conferentie worden familie, burens, vrienden en kennissen uitgenodigd om mee te denken over zijn of haar bijdrage om de problemen op te lossen. De Eigen Kracht conferentie komt

oorspronkelijk uit Nieuw Zeeland en heeft zijn succes in de jeugdzorg bewezen. Stichting MEE is een pilot gestart met de Eigen Kracht conferentie voor een aantal van zijn klanten. De gemeente Haarlem wil hierin graag participeren met als doel de conferentie als instrument is in te zetten voor het versterken van de sociale structuur bij doelgroepen zoals ouderen of mensen met een psychische beperking. De Eigen Kracht conferentie sluit goed aan bij het streven de *civil society* te versterken.

Participatie pilot MEE Eigen Kracht conferentie

Verlagen aantal laaggeletterden

De gemeente probeert via diverse instanties laaggeletterden te bereiken. Bijvoorbeeld via de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de gemeente, via Paswerk, via de Voedselbank, via diverse bedrijven en instellingen, zoals consultatiebureaus en bibliotheken. De gemeente werkt samen met ambassadeurs (mensen die eerder laaggeletterd waren en die beter hebben leren lezen en schrijven door scholing) om de groep te motiveren aan scholing deel te nemen. In het kader van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs zijn er voor een periode van 3 jaar middelen voor 270 trajecten die worden ingekocht bij het ROC. De afdeling SoZaWe financiert voor de doelgroep Wwb-uitkeringsgerechtigden de scholingstrajecten. Via de provincie is extra geld beschikbaar voor de werving van en voorlichting aan laaggeletterden.

Het aantal van 270 trajecten over een periode van 3 jaar is weinig, gezien het potentiële aantal van 20.000 Haarlemmers dat tot de doelgroep behoort. Het is wenselijk het aantal trajecten voor deze doelgroep te verdubbelen tot 600. Daarnaast is de aansluiting tussen het scholingsaanbod en de participatie in het algemeen en werk in het bijzonder nog onvoldoende. Een aanvullend, laagdrempelig aanbod op wijk- en buurtniveau is gewenst, waarbij gebruik gemaakt zou kunnen worden van digitale mogelijkheden in samenhang met computervaardigheidsaanbod. Dit laatste wordt meegenomen in de

twee wijkaanpakken gericht op versterking van de civil society (paragraaf 4.2.3).

Verdubbelen trajecten voor laaggeletterden tot 600

Verbeteren terugkeer van ex-gedetineerden naar de maatschappij

De nazorg aan ex-gedetineerden is een verantwoordelijkheid van de gemeente. Het gaat om begeleiding van mensen die uit de gevangenis komen naar een woning, een inkomen, scholing of werk en het onderhouden van sociale contacten. De nazorg is nog niet optimaal geregeld, niet in de laatste plaats omdat de rijksoverheid deze taak aan de gemeenten heeft overgedragen zonder de benodigde middelen beschikbaar te stellen. De financiën zijn dan ook nog onderwerp van gesprek tussen de VNG en het kabinet. Voor ex-gedetineerden zijn specifieke maatregelen nodig om hun plek in de samenleving (terug) te vinden.

Op 1 januari 2008 is de Wet Voorlopige Invrijheidstelling in werking getreden. Hierdoor worden gedetineerden vervroegd vrijgelaten als zij zich aan afspraken over terugkeer in de samenleving houden. Ze accepteren bijvoorbeeld een verplichte casemanager. Onderdeel van het gemeentelijke nazorgtraject kan de inzet van 'maatjes' zijn. Enkele voorbeelden laten zien dat het koppelen van een maatje aan een ex-gedetineerde in de eerste tijd na zijn of haar detentie heel goed werkt om het leven weer op de rails te krijgen.

Maatjesproject voor ex-gedetineerden

Vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk

Te veel mensen blijven aan de kant staan waar het gaat om betaald werk. De gemeente Haarlem wil het aantal mensen met een beperking dat langdurig aan de kant staat verminderen. De gemeente geeft het goede voorbeeld en gaat diversiteitsbeleid (nog nadrukkelijker) opnemen in het gemeentelijke personeelsbeleid en in het beleid richting partners in de stad. Een onderdeel van het

diversiteitbeleid is gericht op stages en werkervaringsprojecten voor mensen met beperkingen.

Diversiteitsbeleid opnemen in personeelsbeleid gemeente Haarlem en prestatieplannen, contracten en aanbestedingen

Vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking

Veel mensen met een verstandelijke beperking hebben behoefte aan een zinvolle daginvulling maar staan nog teveel aan de kant. Dagbestedingactiviteiten komen weinig voor binnen het reguliere werk, waardoor de scheiding tussen én onbekendheid met doelgroepen in stand blijft. Om mensen met een verstandelijke beperking ervaring te laten opdoen in dagbestedingactiviteiten, voert de gemeente Haarlem binnen de eigen organisatie een project uit met mensen met een verstandelijke beperking.

Dagbestedingsactiviteiten voor mensen met een verstandelijke beperking binnen de gemeentelijke organisatie

Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking

De gemeente is verantwoordelijk voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) voor ouderen en gehandicapten. Dit is van deur-tot-deur vervoer op afroep met auto's en busjes bestemd voor mensen met een beperking die niet met het openbaar vervoer kunnen reizen. De gemeente Haarlem is voor dit vervoer een samenwerking aangegaan met de provincie Noord-Holland. Onder verantwoordelijkheid van de provincie functioneert vanaf 1 juli 2004 het OV-taxi systeem, waarin het collectief vraagafhankelijk openbaar vervoer is gecombineerd met het CVV voor mensen die vanwege hun beperkingen niet van het reguliere openbaar vervoer gebruik kunnen maken.

Behalve het collectief vervoer voorziet de gemeente ook in individuele vervoersvoorzieningen zoals aangepaste fietsen en scootmobielen. Voor Wmo-cliënten met een minimuminkomen

bestaat de '€ 49,- regeling', een subsidie voor het gebruik van de eigen auto. In specifieke gevallen is voor Wmo-cliënten financiële compensatie mogelijk voor een aanpassing aan de auto.

De gemeente subsidieert verder de Stichting Aangepast Vervoer, ook wel Rolmobiel genaamd. Rolmobiel is een vrijwilligersorganisatie die mensen in een rolstoel vervoert. Waar nodig bieden de vrijwilligers ook begeleiding, bijvoorbeeld bij een bezoek aan het ziekenhuis of het doen van boodschappen.

Er zijn klachten over de punctualiteit van de OV-taxi. Uit klanttevredenheidsonderzoeken komt het functioneren van de OV-taxi als grootste knelpunt naar voren. Verstandelijk gehandicapten die in AWBZ-instellingen wonen, zijn voor hun vervoer onder meer aangewezen op de OV-taxi. Voor bijvoorbeeld sport- en culturele activiteiten hebben zij behoefte aan groepsvervoer. Daarnaast zijn er vrijwilligersorganisaties die voor groepsactiviteiten gebruik maken van de OV-taxi. Het blijkt dat daarover de meeste klachten bestaan. Vooral ouderen gebruiken de OV-taxi vaak voor vervoer naar winkelcentra. Een veelgehoorde klacht is dat zij na het winkelen lang moeten wachten op de OV-taxi.

De gemeente Haarlem bekijkt of differentiatie in het aanbod van vervoer in de lacunes kan voorzien. Daarbij verkennen wij mogelijkheden naar kleinschalig vervoer door vrijwilligers, aanvullend op het aanbod van de Stichting Aangepast Vervoer. Binnen het bestek van de volgende aanbesteding voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer gaat de gemeente Haarlem rekening houden met de resultaten van dit onderzoek.

Verder gaat de gemeente Haarlem onderzoeken of er behoefte bestaat aan een 'winkelbus' voor ouderen. Deze bus zou op gezette tijden (bijvoorbeeld één keer in de week op marktdag) met ouderen die dat leuk vinden naar een winkelcentrum kunnen gaan. Behalve in vervoer voorziet de bus ook in ontmoeting met andere ouderen en biedt wellicht daardoor de mogelijkheid om samen te gaan winkelen. De winkelbus zou door vrijwilligers gereden kunnen worden.

Naast de bekende vormen van aangepast vervoer zijn er ook minder bekende vormen. Zo verhuurt het Rode Kruis rolstoelfietsen en organiseert de Zonnebloem vakanties en recreatieve activiteiten voor ouderen en gehandicapten. Bij fondsen en verenigingen als het Reumafonds, Vereniging Spierziekten Nederland en Hersenstichting kunnen mensen een aanvraag doen voor voorzieningen op het terrein van sport en recreatie. Samen met organisaties van ouderen en gehandicapten en Loket Haarlem gaat de gemeente deze mogelijkheden bij een breder publiek onder de aandacht brengen.

Specifieke mobiliteitsvoorzieningen voor groepen, winkelbus voor ouderen en informatievoorziening over alternatieve vormen van aangepast vervoer

Verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn

In 2010 moet het openbaar busvervoer rolstoeltoegankelijk zijn. Dit vervoer is echter veelal gericht op snel vervoer in de spits. In enkele steden in Nederland (o.a. Arnhem en Alkmaar) is ervaring opgedaan met een zogenaamde 'voorzieningenlijn'. Deze bus rijdt een route langs voorzieningen als verzorgingshuizen, scholen, winkels en het station. Alle haltes voor deze bus zijn aangepast voor rolstoelgebruikers, evenals de openbare ruimte eromheen. De bus heeft een ruimer 'rijschema', zodat er alle tijd is om mensen met een rolstoel in en uit de bus te helpen. Er kan ook iemand op de bus meerijden om mensen te begeleiden bij het in- en uistappen. De bus is niet spitsgericht, maar rijdt de hele dag in dezelfde frequentie. In Haarlem zou bijvoorbeeld lijn 2 hiervoor in aanmerking kunnen komen, omdat deze lijn al veel voorzieningen aandoet en deels al deze functie vervult. Onderzoek moet uitwijzen welke aanpassingen noodzakelijk zijn aan bijvoorbeeld de route.

Plan van aanpak opzetten voorzieningenlijn

4.4 Haarlemse jeugd

Het gemeentelijk beleid voor de Haarlemse jeugd is verwoord in de nota Kiezen voor Jeugd. Centrale doelstellingen van dit beleid zijn:

- Het creëren van optimale kansen voor de jeugd om zich te ontwikkelen;
- Bevorderen dat zij actief deelnemen aan allerlei facetten van de samenleving;
- Jeugdigen hierdoor in staat stellen zich voor te bereiden op volwaardige deelname als volwassene.

Het gemeentelijk jeugdbeleid richt zich primair op alle jeugd en jongeren. Daarnaast, in geval van achterstanden of risicosituaties, is er beleid opgesteld gericht op specifieke groepen. Het jeugdbeleid heeft als uitgangspunt dat de jeugd een belangrijk deel uitmaakt van de stad, en dat is veel meer dan overlast- of risicogroep. Participatie van kinderen, tieners en jongeren is uitgangspunt bij beleidsontwikkeling en implementatie. De gemeente is slechts één van de participanten binnen het jeugdbeleid en werkt samen met haar partners in het veld. De gemeente heeft daarin wel een regierol.

Deze brede visie op jeugd sluit goed aan op de brede visie op maatschappelijke ondersteuning; beide zijn gericht op:

- *alle* Haarlemmers/jeugdigen;
- deelname aan de samenleving;
- versterken van de eigen mogelijkheden/kansen;
- de gemeente als partner en regisseur.

In een meer beperkte benadering heeft maatschappelijke ondersteuning slechts betrekking op 'op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden' (prestatieveld 2 van de Wmo). Op het terrein van de opvoedingsondersteuning wordt een heel palet aan voorzieningen aangeboden. De gemeente Haarlem gaat vijf centra voor jeugd en gezin opzetten. Deze centra hebben primair tot taak het bieden van opvoedings- en gezinsondersteuning. In het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) huizen ten minste de

consultatiebureaus, de opvoedwinkel, de jeugdgezondheidszorg van 4 – 19 jaar en Bureau Jeugdzorg. Alle expertise op het gebied van opvoeding en gezinsondersteuning is hiermee gebundeld.

Deze centra bieden ook de laagdrempelige opvoedingsondersteuning. Vooral vanuit allochtonen wordt hierom gevraagd. Hierbij gaat extra aandacht uit naar vaders. Haarlem heeft daarnaast een aantal Moedercentra die vooral allochtone moeders bereiken. Om deze groep nog laagdrempeliger te ondersteunen in de opvoeding, gaat de gemeente opvoedcursussen laagdrempelig aanbieden, onder meer in de Moedercentra. Zij kopen de expertise in bij de CJG's. Verder heeft Forum projecten ontwikkeld om de ouderbetrokkenheid te vergroten en heeft daar inmiddels goede resultaten mee bereikt. In Haarlem kan in Schalkwijk hiermee gestart worden in samenwerking met de allochtone zelforganisaties, moskeeën en het onderwijs.

Tenslotte wil de gemeente Haarlem dat jongeren een plek hebben waar ze naartoe kunnen gaan, waar ze de juiste begeleiding krijgen en waarmee tegelijkertijd wordt voorkomen dat ze overlast gaan veroorzaken. De gemeente Haarlem wil in samenwerking met welzijnsorganisaties het jongerenwerk versterken. Het gaat om jongerenwerk dat (probleem)jongeren opzoekt met als doel problemen te signaleren en zo nodig de jongeren toe te leiden naar jongerencentra, sport, huiswerkbegeleiding, (vrijwilligers)werk, school, stage of hulpverlening. Samenwerking met het opbouw-, kinder- en tienerwerk is essentieel om zo vroeg mogelijk problemen te signaleren. Huiswerkbegeleiding (bijvoorbeeld door vrijwilligers, gecoördineerd door welzijnswerk) zou vast onderdeel moeten worden van het aanbod van de welzijnsorganisaties. Op het gebied van accommodaties is het wenselijk dat het stedelijk jongerencentrum Flinty's structureel wordt, dat de gemeente Prisma gaat uitbouwen tot een algemeen jongerencentrum voor Europawijk/Schalkwijk, dat Tienersociëteit Radar, jongerenopvang Meerwijk en Noord/noord structureel worden gemaakt en dat er in Oost voor tieners/jongeren een locatie komt. Structurele financiële dekking is hierbij vooralsnog een knelpunt.

Concretisering van bovengenoemde doelstellingen vindt plaats binnen het kader van de implementatie van de nota Kiezen voor Jeugd.

4.5 Kwetsbare Haarlemmers

Kwetsbare Haarlemmers zijn in dit beleidsplan omschreven als mensen met complexe, meervoudige (meestal psychosociale of psychiatrische) problemen, zoals daklozen, OGGZ-klienten, verslaafden en slachtoffers van huiselijk geweld. Voor deze aandachtsgroep kent de gemeente Haarlem (en de regiogemeenten) het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland en de Startnotitie huiselijk geweld in de veiligheidsregio Kennemerland 2008-2011.

Deze nota's sluiten aan op de in hoofdstuk 3 geformuleerde visie op maatschappelijke ondersteuning. Streven is dat de zelfredzaamheid van kwetsbare Haarlemmers versterkt wordt en dat zij samen met andere Haarlemmers een zo normaal mogelijk leven leiden; om van daaruit weer volwaardig mee te kunnen doen aan de samenleving. Vanwege de complexe, meervoudige problematiek van deze aandachtsgroep is de weg naar dat einddoel vaak lang. Om de eigen kracht van kwetsbare Haarlemmers te versterken is vaak langdurige inzet van individuele of collectieve voorzieningen nodig. Ook het opbouwen van sociaal vertrouwen tussen kwetsbare Haarlemmers en andere wijkbewoners vraagt behoedzaam handelen en geduld.

Voor de opvang van daklozen kent Haarlem een aantal voorzieningen zoals een sociaal pension, een dag- en nachtopvang en een nachtopvang en pension voor zwerfjongeren. De gemeente Haarlem heeft een blijf-van-mijn-lijf huis voor de opvang van slachtoffers van huiselijk geweld. In 2008 worden de mogelijkheden om vroegtijdig in te grijpen bij huiselijk geweld vergroot.

In het kader van het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland wordt onderzoek gedaan naar de behoeften aan woningen voor daklozen, (ex) psychiatrische patiënten, verslaafden

en ex-gedetineerden. Ook is er speciale aandacht voor sociale activering en toeleiding naar werk voor deze aandachtsgroep.

Op het gebied van inkomen zijn er specifieke vormen van budgetbegeleiding, preventie van schulden en ondersteuning bij de administratie en budgetbeheer nodig voor kwetsbare Haarlemmers. Deze groep heeft behoefte aan een intensievere vorm van begeleiding op financieel terrein. Te denken valt aan een vorm van budgetbeheer waaronder het ontvangen van post en het beheer van het inkomen valt, maar ook (vrijwillige) hulp bij de administratie. In verschillende plaatsen in het land is positieve ervaring opgedaan met (vrijwillige) hulp en ondersteuning aan mensen in een problematische schuldsituatie. Het gaat om een vorm van vrijwilligerswerk waarbij mensen gekoppeld worden aan *buddy's* die hen begeleiden in het traject van schuldhulpverlening, leren omgaan met het beschikbare budget en gebruik maken van regelingen. In samenwerking met vrijwilligersorganisaties en de Voedselbank inventariseert de gemeente de behoefte aan *buddy's* en op basis daarvan stelt zij een plan van aanpak op. Over de hier genoemde maatregelen met betrekking tot inkomen is reeds besloten in het Plan van aanpak Preventie Schuldenproblematiek.

De toeleiding naar hulp en zorg voor kwetsbare Haarlemmers is een gemeentelijke taak in het kader van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ). Voor volwassenen is dit georganiseerd binnen Vangnet en Advies. Voor jeugdigen wordt dit geregeld binnen het jeugdbeleid (gekoppeld aan de Centra voor Jeugd en Gezin, zie paragraaf 4.4). De taken met betrekking tot de OGGZ zijn met ingang van 2007 uit de Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid (WCPV) overgeheveld naar de Wmo. Ook de toeleidingstaken voor de OGGZ doelgroep zijn uit de AWBZ overgeheveld naar de gemeente. Onder OGGZ wordt verstaan het opsporen van, bereiken van, en hulp bieden aan kwetsbare mensen met problemen op meerdere terreinen (zoals schulden, verslaving en of psychische / psychiatrische problemen, sociaal isolement, vervuiling, werkloosheid). In het kader van de Wmo zijn tevens gelden voor de

Collectieve Preventie Geestelijke Gezondheidszorg naar de gemeenten overgeheveld.

Een aantal van de OGGZ-subsidies alsmede de gelden voor de collectieve preventie geestelijke gezondheid zijn in 2007 vanuit de AWBZ overgeheveld naar de Wmo. In de nota Subsidieaanvragen Openbare geestelijke gezondheidszorg en Collectieve preventie geestelijke gezondheidszorg 2007 en 2008 (2007/222877) zijn de kaders van het subsidiebeleid op deze gebieden voor 2007 en 2008 beschreven.

Depressie is een van de belangrijkste bedreigingen van de volksgezondheid. Ruim 5% van de bevolking lijdt aan een depressie. Depressies komen vaak voor in combinatie met angstklachten of -stoornissen en/of alcoholmisbruik. Een depressie heeft grote, negatieve gevolgen voor het leven van mensen die eraan lijden, hun omgeving en de samenleving als geheel. Er bestaat (vooral bij allochtonen en jongeren) veel onwetendheid over het fenomeen psychische klachten. Ook zijn er taboes. Onderkenning van klachten door mensen zelf, hun omgeving en professionals vindt dan ook vaak in een (te) laat stadium plaats.

Door vroegere signalering kunnen de gevolgen van de psychische klachten worden beperkt. In dit geval bieden lichtere vormen van hulpverlening soelaas. De gemeente Haarlem kiest in het kader van preventie geestelijke gezondheidsproblemen voor de speerpunten preventie van depressie en vroegsignalering van psychische problemen. Hiertoe wordt een Regionaal Plan Collectieve Preventie Geestelijke Gezondheidszorg opgesteld.

Uitwerking van andere projecten en activiteiten gericht op kwetsbare Haarlemmers vindt plaats in het kader van het Kompas Haarlem en Midden- en Zuid-Kennemerland en de Startnotitie huiselijk geweld in de veiligheidsregio Kennemerland 2008-2011.

Ondersteunende begeleiding

Per 1 januari 2008 is de psychosociale grondslag voor de functie Ondersteunende Begeleiding algemeen (d.w.z. individueel mensen helpen hun leven – ook buiten het huishouden – op orde te houden) geschrapt uit de AWBZ. De middelen worden overgeheveld naar de (centrum)gemeenten. Dit moet de regievoering van centrumgemeenten in het kader van de uitvoering van het Kompas vergemakkelijken. Een substantieel deel van de doelgroep OB-a psychosociaal behoort namelijk tot de overlastgevende daklozen en verslaafden waar de gemeente in het kader van het Kompas actie op wil ondernemen. Voor 2008 is een overgangsregeling getroffen. Per 1-1-2009 worden de gemeenten verantwoordelijk voor de begeleiding van bepaalde doelgroepen.

De voorbereidingstijd voor gemeenten is uiterst beperkt. Om die reden zullen voor deze overdracht van taken en verantwoordelijkheden twee snelheden aangehouden worden:

1. Om continuïteitsproblemen voor cliënten zoveel mogelijk te voorkomen wordt op basis van de beschikbare gegevens een voorstel gedaan voor de organisatie van deze vorm van begeleiding per 2009 en voor de inzet van de middelen die ter compensatie naar de gemeente komen.
2. In samenhang met de plannen in het kader van het Kompas en in lijn met de aanbevelingen uit de Wmo-pilot Haarlem over ondersteunende en activerende begeleiding wordt een voorstel voorbereid voor de inrichting van de toekomstige begeleidingsstructuur.

5. Vernieuwing mogelijk maken: prioritering, planning, monitoring en financiën

5.1 Inleiding

De visie van de gemeente Haarlem op maatschappelijke ondersteuning geeft een duidelijke richting aan: de eigen kracht van burgers versterken door te investeren in de sociale verbanden tussen mensen en in inclusief beleid. Daarvoor is nodig dat de manier waarop de maatschappelijke ondersteuning in Haarlem is georganiseerd vernieuwt. Dat wil zeggen: aanpassen aan veranderende maatschappelijke behoeften en omstandigheden. Met de wijk als aangrijpingspunt en met een vernieuwde rolopvatting van burgers, maatschappelijke organisaties en gemeente. Dat vraagt om een innovatieve aanpak. We nodigen burgers en maatschappelijke organisaties nadrukkelijk uit om daarin mee te denken en mee te doen. Het doel is gezamenlijk vernieuwende projecten te realiseren die inzicht moeten geven in de mate waarin maatschappelijke ondersteuning binnen de *civil society* en door inclusief beleid georganiseerd kan worden: wat werkt wel en wat werkt niet? Hoewel experimenteel, bieden die projecten zichtbare resultaten voor Haarlemmers, bijvoorbeeld doordat nieuwe vormen van ondersteuning worden aangeboden, de openbare ruimte toegankelijk wordt gemaakt of doordat Haarlemmers zelf actief zijn in de realisatie. De projecten moeten ook inzicht bieden in de mate waarin individuele en collectieve voorzieningen door deze nieuwe aanpak niet meer nodig zijn of een andere invulling behoeven. We heffen geen ondersteunende voorzieningen op als we niet zeker weten dat de *civil society* of inclusief beleid daarvoor een alternatief biedt.

5.2 Prioritering, planning en monitoring

In 2009 worden de volgende onderdelen van het Programma Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011 uitgevoerd:

- Versterken van het vrijwilligerswerk
- Verbeteren van de ondersteuning van mantelzorgers
- Samen in de Slachthuisbuurt/Parkwijk: versterken van de *civil society* en vernieuwing aanbesteding huishoudelijke hulp
- Samen in de wijk Zuiderhout/Vredenhof: versterken van de *civil society* en vernieuwing aanbesteding huishoudelijke hulp
- Samen in de Boerhavewijk: inclusief beleid (sociaal/fysiek) en versterken van de *civil society*
- Raad op maat

Voor al deze programmaonderdelen worden in 2009 separate voorstellen aan de gemeenteraad voorgelegd, met uitzondering van Raad op Maat, waarvoor het uitgewerkte voorstel reeds in de bijlage bij dit beleidsplan is opgenomen.

De komende jaren (2009-2011) wordt binnen de reguliere planning- en controlcyclus over de realisatie van het Programma Maatschappelijke Ondersteuning aan de gemeenteraad gerapporteerd en worden besluiten voorgelegd. Het betreft de volgende rapportages en besluiten:

- Verantwoording over de realisatie van het programma in het voorgaande jaar (Jaarrekening);
- Rapportage over de voortgang van de realisatie in het lopende jaar, met de mogelijkheid om bij te sturen (Bestuursrapportage);
- Voorstel voor prioriteiten in het volgende jaar (Kadernota/Programmabegroting);
- Voorstel voor structurele wijzigingen in de wijze waarop maatschappelijke ondersteuning in Haarlem is georganiseerd, gezien de resultaten van de innovatieve programmaonderdelen (Kadernota/Programmabegroting).

Het eerste rapportagemoment is de 1^e Bestuursrapportage 2009. Met ingang van 2010 zullen de doelstellingen en maatregelen uit het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning verwerkt worden in de Programmabegroting.

5.3 Financiën

Voor de uitvoering van de in hoofdstuk 4 omschreven innovatieve projecten en activiteiten reserveert de gemeente een innovatiebudget van € 1.915.000 voor de komende drie jaar (2009-2011). Daarnaast zullen wij cofinanciering vragen van onze samenwerkingspartners (zoals corporaties, zorginstellingen en bedrijven) en mede-overheden (provincie en rijk).

Omdat voor de vernieuwing met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning (de Wmo als brede participatiewet) geen middelen overgeheveld zijn van het Rijk naar de gemeente, is dit innovatiebudget samengesteld uit bestaande gemeentelijke middelen. Het innovatiebudget is bedoeld voor eenmalige investeringen om nieuwe vormen van maatschappelijke ondersteuning mogelijk te maken. Over structurele financiële effecten valt pas een besluit nadat de gemeenteraad kennis heeft kunnen nemen van de resultaten van de innovatieve projecten. Ook voor de structurele financiële effecten gelden de bestaande gemeentelijke middelen als kader. Gezien de brede benadering van maatschappelijke ondersteuning waarvoor in dit beleidsplan wordt gekozen, gaat het daarbij om een substantieel deel van de gemeentebegroting. Op het gebied van bijvoorbeeld welzijn, zorg, maatschappelijke opvang, openbare ruimte en toeleiding naar werk gaan tientallen miljoenen om. Met het nu gereserveerde innovatiebudget wordt een vernieuwing van de maatschappelijke ondersteuning in gang gezet, die zal leiden tot stapsgewijze aanpassingen in de besteding van deze bestaande gemeentelijke middelen.

Een laatste punt van vernieuwing heeft betrekking op geconstateerde leemtes in het aanbod van individuele en collectieve

voorzieningen. Daarvoor zijn voorzieningen bedacht die in principe direct ingevoerd kunnen worden, maar wel een structureel karakter hebben. Vanwege het ontbreken van nieuwe, structurele middelen is er vooralsnog geen dekking voor deze maatregelen. Wanneer als gevolg van de innovatieve projecten structurele ruimte ontstaat binnen de bestaande gemeentelijke middelen, zal een voorstel voor uitvoering van die maatregelen aan de gemeenteraad worden voorgelegd. Bij enkele maatregelen kan worden volstaan met de inzet van ambtelijke capaciteit, welke vooralsnog in 2009 niet beschikbaar is. Deze maatregelen zullen in 2010 of 2011 worden uitgevoerd.

Tot slot worden in het kader van de invoering van de Wmo onder andere kosten gemaakt voor overleg met, en informatieverstrekking aan bewoners en instellingen (bijeenkomsten, huis-aan-huis-krant), deelname aan benchmarkonderzoek ten behoeve van de (wettelijk verplichte) verantwoording en inhuur van expertise. Hiervoor is een invoeringsbudget overgeheveld naar de gemeente.

In figuur 3 is een kostenraming en dekkingsvoorstel voor de innovatieve projecten opgenomen, alsmede een kostenraming van nieuwe voorzieningen, waarvoor vooralsnog geen dekking is.

Figuur 3: Overzicht financiële paragraaf Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2009-2011

Omschrijving	Bedragen x € 1000			Toelichting
	2009	2010	2011	
Kostenraming innovatieve programmaonderdelen				
Bevorderen van ontmoeting	50 n	25 n	0 v	
Verminderen van eenzaamheid	0 v	50 n	25 n	
Vergroten van de acceptatie van diversiteit	0 v	15 n	15 n	
Versterken van het vrijwilligerswerk	70 n	70 n	0 v	
Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers	75 n	50 n	50 n	
Beter aansluiten vraag en aanbod woningen	25 n	10 n	10 n	
Vergroten toegankelijkheid openbare ruimte	25 n	25 n	25 n	
Vergroten leefbaarheid door aanwezigheid van voorz.	200 n	200 n	200 n	Waarvan € 175.000 per jaar voor maatschappelijk vastgoed, om fricties op te lossen die zich voordoen vooruitlopend op besluitvorming rond het Structuurplan Maatschappelijke Voorzieningen 2008-2020.
Innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp	300 n	200 n	0 v	
Raad op maat	100 n	50 n	50 n	
Beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel	0 v	0 v	0 v	Uitsluitend ambtelijke capaciteit
<i>Totaal</i>	845 n	695 n	375 n	
Dekking innovatieve programmaonderdelen				
Verhoging budget welzijnswerk	-350 v	-350 v	-350 v	De helft van het bij de Kadernota 2008 structureel vrijgemaakte budget van € 350.000 voor verhoging van het budget voor welzijnswerk wordt ingezet voor maatschappelijk vastgoed; de andere helft voor innovatieve projecten en activiteiten binnen de overige programmaonderdelen.
Wmo-bus	-50 v	-50 v	0 v	De raad wordt verzocht het bij de Kadernota 2008 incidenteel vrijgemaakte budget van € 100.000 voor een Wmo-bus in te zetten voor uitvoering van het project Raad op Maat ¹ .
Restant verkoop hulpmiddelen voormalige Wvg	-30 v	0 v	0 v	De raad wordt gevraagd € 30.000 van het in 2008 beschikbare bedrag van € 50.000 over te hevelen naar 2009.
Rijksmiddelen mantelzorgondersteuning	-75 v	-50 v	-50 v	Deel van de € 365.000 die door het Rijk incidenteel zijn overgeheveld naar de gemeente. Het resterende budget wordt vooralsnog gereserveerd voor maatregelen na 2011.

Participatie-enveloppe voor versterking vrijwilligerswerk	-88 v	-89 v	-134 v	Incidentele rijksmiddelen op grond van convenant tussen VNG, OC&W en VWS voor vier jaar (2008-2011). De raad wordt gevraagd het voor 2008 beschikbare budget over te hevelen naar 2009.
Huishoudelijke hulp	-300 v	-200 v	0 v	Deel van het voor huishoudelijke hulp in het gemeentefonds gestorte budget wordt gereserveerd voor experimentele aanbesteding in een tweetal wijken
Totaal	-893 v	-739 v	-534 v	
Verschil tussen geraamde kosten en aanwezige dekking	-48 v	-44 v	-159 v	
Nieuwe voorzieningen voor het basispakket				
Ondersteunen mensen met een beperking bij klussen in huis	50 n	50 n	50 n	
Versterken sociale structuur rondom mensen met een beperking	10 n	10 n	10 n	
Verlagen aantal laaggeletterden	60 n	60 n	60 n	Mogelijk is hiervoor dekking vanuit de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. Hiervoor wordt separaat een voorstel aan de gemeenteraad voorgelegd.
Vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk	0 v	0 v	0 v	Uitsluitend ambtelijke capaciteit
Vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking	0 v	0 v	0 v	Uitsluitend ambtelijke capaciteit
Verbeteren terugkeer ex-gedetineerden naar de maatschappij	10 n	10 n	10 n	
Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking	20 n	20 n	20 n	
Verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn	0 v	0 v	0 v	Afhankelijk van overleg met de provincie uitsluitend ambtelijke capaciteit
Totaal nog te dekken	150 n	150 n	150 n	Het betreft structurele uitgaven waar vooralsnog geen dekking voor is.
Incidentele invoeringskosten	70 n	0 v	0 v	De raad wordt gevraagd € 70.000 van het in 2008 nog resterende invoeringsbudget van € 105.000 over te hevelen naar 2009.

¹. De gemeenteraad heeft bij de Kadernota 2008 incidenteel middelen vrijgemaakt om een 'Wmo-bus' aan te schaffen als mobiel loket voor informatie en advies. De Wmo-bus zou wijken en buurten kunnen aandoen totdat er voldoende buurtservicepunten beschikbaar zijn in de stad. Aanschaf en exploitatie van een Wmo-bus is echter een relatief dure voorziening. Bovendien vraagt de voorbereiding inzet van ambtelijke capaciteit die dan niet beschikbaar is voor het uitvoeren van de nota Raad op maat. Dit wringt temeer daar de gemeente en de loketpartners al in de startblokken staan om de nota Raad op maat uit te voeren; zo wordt in de Slachthuisbuurt al gewerkt aan de ontwikkeling van een buurtservicepunt. Als de middelen die zijn gereserveerd voor de Wmo-bus kunnen worden ingezet voor de uitvoering van Raad op maat, kunnen in 2009 in tenminste twee andere wijken buurtservicepunten worden geopend en kan een eerste versie van een digitale sociale kaart worden gepresenteerd.

Bijlagen

Bijlage 1

Raad op maat

Vooraf

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 cliëntondersteuning 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 satellieten 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 is aan de Wmo-raad ter advisering voorgelegd. De Wmo-raad zal op onderdelen bij de uitwerking worden betrokken.

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 organisaties als zorgaanbieders, welzijnsorganisaties etcetera, die meer en meer in een marktconforme omgeving werken. Zij zijn immers gebaat bij het “werven van klanten”.

Het principe van onafhankelijkheid en objectiviteit geldt in nog sterkere voor de organisaties die deelnemen aan Loket Haarlem. 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 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 cliëntondersteuning. (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 cliëntondersteuning 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 materiele 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 cliëntondersteuning 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 cliëntenorganisaties 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 buurtniveau. 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 cliëntondersteuning.

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 buurniveau 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.

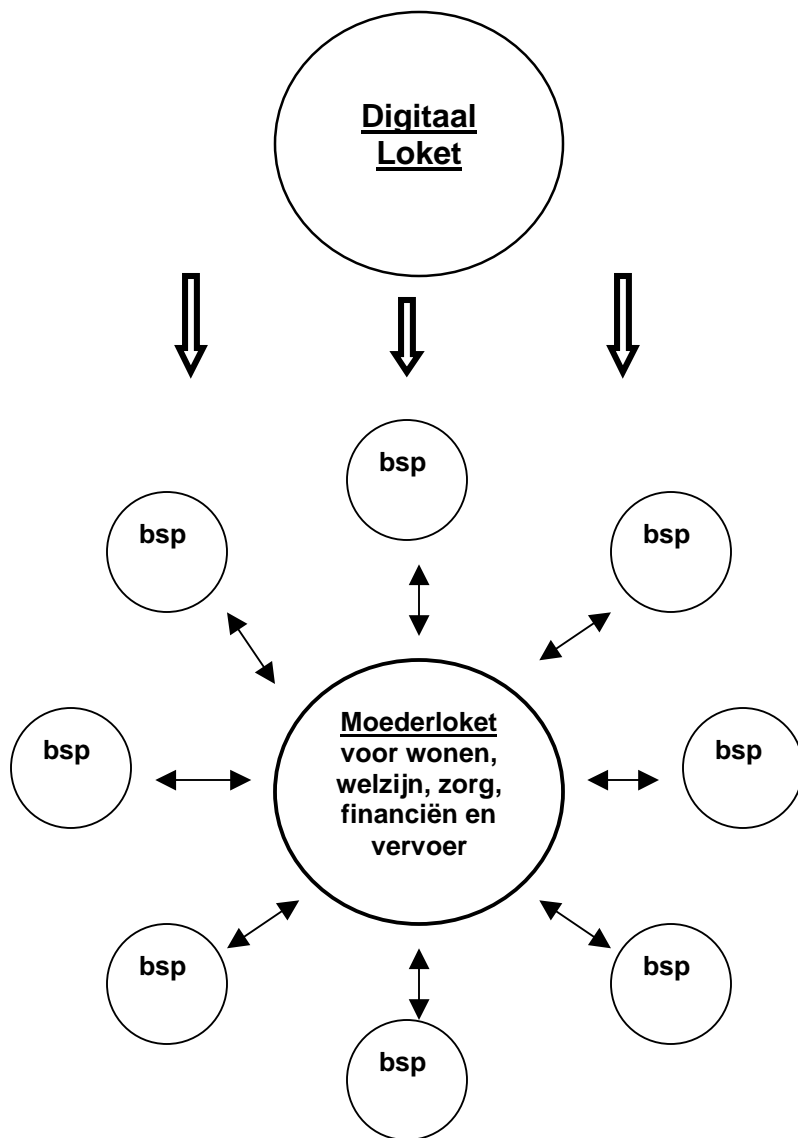
De locatie in Schalkwijk zal fungeren als moederloket. Dit omdat deze locatie sinds jaar en dag de meeste bezoekers trekt. Dit is grotendeels te verklaren uit het feit dat meer bewoners dan gemiddeld in Haarlem in dit stadsdeel zich in een sociaal-economisch zwakkere positie bevindt en daarom vaker een 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 terechtkunnen met vragen over financiën, vervoer, wonen, welzijn en zorg
- versterken van de samenwerking met vrijwilligersorganisaties
- het versterken van de cliëntondersteuning 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 de reguliere prestatieplannen voor Loket Haarlem 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 2009 hebben betrekking op de uitwerking van het nieuwe model.

De kostenraming en -dekking voor de uitvoering van deze notitie is opgenomen in hoofdstuk 5 van het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning.

Bijlage 1a

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, semi-murale 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.

Bijlage 2

Vertaling projecten en activiteiten naar prestatievelden

Prestatievelden	Programmaonderdeel
1. Het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen wijken en buurten.	<ul style="list-style-type: none"> - Vergroten leefbaarheid door fysieke aanwezigheid van voorzieningen - Bevorderen van ontmoeting - Vergroten van de acceptatie van diversiteit
2. Op preventie gerichte ondersteuning bieden aan jongeren met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.	<ul style="list-style-type: none"> - Haarlemse Jeugd
3. Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.	<ul style="list-style-type: none"> - Raad op maat
4. Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.	<ul style="list-style-type: none"> - Versterken van het vrijwilligerswerk - Verbeteren van de ondersteuning aan mantelzorgers
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem.	<ul style="list-style-type: none"> - Beter aansluiten vraag en aanbod woningen - Vergroten toegankelijkheid openbare ruimte - Ondersteunen van mensen met een beperking bij klussen in huis - Versterken van de sociale structuur rondom mensen met een beperking - Verlagen aantal laaggeletterden - Vergroten aantal mensen met een beperking met betaald werk - Vergroten mogelijkheden dagbesteding voor mensen met een verstandelijke beperking - Verminderen van eenzaamheid - Verbeteren terugkeer van ex-gedetineerden naar de maatschappij - Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een beperking - Verbeteren openbaar vervoer voor mensen met een beperking door middel van een voorzieningenlijn
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een	<ul style="list-style-type: none"> - Beleidsmatige uitwerking compensatiebeginsel - Verbeteren mobiliteitsvoorzieningen voor mensen met een

psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer.	beperking - Innovatieve aanbesteding huishoudelijke hulp
7. Maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld.	- Kwetsbare Haarlemmers
8. Het bevorderen van de openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen.	- Kwetsbare Haarlemmers
9. Het bevorderen van verslavingbeleid.	- Kwetsbare Haarlemmers

Bijlage 3

Overzicht overige relevante beleidsnota's

In het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011 wordt al verwezen naar diverse reeds vastgestelde of nog op te stellen beleidsnota's. De volgende nota's zijn ook relevant voor realisatie van het Programma Maatschappelijke Ondersteuning:

Inburgeragenda Haarlem

De Inburgeragenda zorgt voor samenhang binnen het brede scala aan activiteiten rond inburgering. De Inburgeragenda verwoordt voornemens en ambities van het college op het terrein van duurzaam participeren. Naast de reguliere inburgeringstrajecten is ook andere inzet nodig om inburgeraars te helpen bij het meedoen aan de samenleving, bijvoorbeeld door deze groepen inzetgericht te ondersteunen op het terrein van toeleiding, informatieverstrekking (toegang tot hulpverleningsinstellingen), het ondersteunen en toeleiden van vrijwilligers en het inzetten van inburgeringsambassadeurs.

Beleid op het gebied van werk en inkomen

De gemeente geeft gestalte aan het re-integratiebeleid voor mensen met een Wwb-uitkering en niet-uitkeringsgerechtigden. Hierbij is betaald werk het belangrijkste doel. Als werk (nog) niet mogelijk is, zijn er mogelijkheden sociale activering in te zetten. Casemanagers begeleiden klanten, de gemeente koopt in modulaire vorm re-integratietrajecten in en er zijn mogelijkheden om sociale activeringstrajecten in te zetten voor mensen met een Wwb-uitkering die (nog) niet op de arbeidsmarkt kunnen participeren.

Uitgangspunt van beleid is verder het bevorderen van de economische zelfstandigheid van de inwoners van Haarlem die dit nodig hebben op het gebied van werk, inkomen en schulden. De beste manier om (voldoende) inkomen te verwerven is door middel van betaalde arbeid.

Het armoedebeleid van de gemeente Haarlem is gericht op de doelgroep van mensen met een inkomen tot maximaal 115% van het bijstandsniveau. Het gaat om een groep van tussen de 12.000 en 13.000 inwoners. De gemeente Haarlem kent op dit moment een aantal inkomensondersteunende maatregelen die onder de Bijzondere Bijstand vallen: tegemoetkoming in schoolkosten, de Haarlem Pas, bijzondere bijstand, een collectieve zorgverzekering, een langdurigheidstoeslag en een categorale regeling voor chronisch zieken en gehandicapten.

Daarnaast financiert de gemeente in het kader van armoedebestrijding sociale pensions voor daklozen, maaltijdvoorziening van Tafeltje Dekje en levert een bijdrage aan Loket Haarlem voor aanvragen bijzondere bijstand. In de nota "*Minimabeleid 2008-2010*" is het beleid voor de komende jaren vastgelegd.

De Sociale Dienst kent een formulierenbrigade. Klanten met een bijstandsuitkering krijgen scholing om andere mensen te helpen met het invullen van formulieren. Doel is tweeledig: mensen helpen met het invullen van formulieren en doorstroming naar een reguliere baan. Dit is vastgelegd in de genoemde nota Minimabeleid.

In het kader van schuldhulpverlening werkt de gemeente samen met Kontext. Mensen met schulden komen via allerlei kanalen binnen: welzijnsorganisaties, de Sociale Dienst, Brijder, GGD, maatschappelijk werk, Geestgronden, Vluchtelingenwerk etc. Schuldhulpverlening geeft advies, spreekt financiële regelingen met klanten af en verzorgt budgetbeheer. Klanten zijn vooral ouderen, dak- en thuislozen, klanten van de Sociale Dienst en mensen met

psychosociale of psychiatrische problematiek. Op het gebied van schuldhulpverlening en schuldpreventie is een plan van aanpak vastgesteld.

Gemeentelijk gezondheidsbeleid Haarlem 2007-2010

De gemeenteraad heeft begin 2007 het *Gemeentelijk gezondheidsbeleid Haarlem 2007 – 2010* vastgesteld. In deze nota staan de kaders voor het gezondheidsbeleid voor jeugd, volwassenen en ouderen aangegeven.

Sportbeleid

Op het gebied van sport onderhoudt de gemeente Haarlem subsidierelaties met Sport Support als hoofduitvoerder van het (breedte)sportbeleid. In 2002 is de nota *Ruimte voor Sport* vastgesteld met daarin de kaders voor de jaren 2002 – 2008. In de nota *Sportstimulering bij kwetsbare groepen* is het vergroten van deelname aan sport van kwetsbaren uitgewerkt. Deze nota sluit naadloos aan bij de doelstelling van de Wmo om de participatie van mensen met een beperking te vergroten.

Bijlage 4

Overzicht interactieve beleidsproces

Overzicht miniconferenties

- 14 april 2007: Bijeenkomst allochtone zelforganisaties
- 25 april 2007: Platform jeugd 0-12
- 26 april 2007: Platform jeugd 12 +
- 11 mei 2007: Miniconferentie mantelzorg
- 15 mei 2007: Miniconferentie zorgaanbieders
- 22 mei 2007: Miniconferentie ouderen en gehandicapten
- 1 juni 2007: Miniconferentie vrijwilligersorganisaties
- 11 juni 2007: Miniconferentie religieuze instellingen
- 15 juni 2007: Miniconferentie welzijn
- 15 juni 2007: Miniconferentie OGGZ
- 21 juni 2007: Miniconferentie huiselijk geweld
- 2 juli 2007: Miniconferentie werk en re-integratie
- Regulier overleg Wmo woningcorporaties

Overzicht burgerparticipatie

- 14 februari 2007: Stadsraadpleging over de Wmo-raad in oprichting
- 20 maart 2007: Eerste bijeenkomst klankbordgroep Wmo in oprichting
- 24 april 2007: Tweede bijeenkomst klankbordgroep Wmo in oprichting
- 6 juni 2007: Derde bijeenkomst klankbordgroep Wmo
- 11 september 2007: Vierde bijeenkomst klankbordgroep Wmo

Overzicht meedenkgroep gemeenteraad

- 5 juni 2007
- 3 juli 2007
- 25 september 2007

Schriftelijke reacties

De volgende schriftelijke reacties zijn binnengekomen:

- Gevraagd advies van de Wmo Raad
- Ongevraagd advies van de SAMS
- Ongevraagd advies van het COC Kennemerland
- Ongevraagd advies van de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden

Bijlage 5

Overzicht omvang doelgroepen in Haarlem

Doelgroep	Aantal
Ouderen (65+) (1)	22.397
Mensen met een lichamelijke beperking (waaronder chronisch zieken) (2)	19.370
Mensen met een verstandelijke beperking (3)	1.015
Jeugd met opvoedingsproblemen (4)	4.972
Mensen met een psychische of psychosociale beperking (5)	1.450
Verslaafden (6)	Alcohol: 12.500 Cannabis: 625 Harddrugs: 375
Slachtoffers van huiselijk geweld (7)	639
Daklozen (8)	300 – 400
Migranten (9)	34.603
Minima (10)	9.500
Vrijwilligers (11)	36.500
Mantelzorgers (12)	23.000
Laaggeletterden (13)	20.000
Ex-gedetineerden (14)	600
(Bewoners van) kwetsbare buurten (15)	26.000

- (1) Bron: O&S gemeente Haarlem
- (2) Gebaseerd op een landelijk percentage van 13% van de bevolking (gegevens RIVM, Nationaal Kompas Volksgezondheid)
- (3) Gebaseerd op een landelijk percentage van 0,7% van de bevolking
- (4) Het totaalcijfer is gebaseerd op een doorvertaling van de cijfers die bekend zijn van de categorie van 0-4 jaar in Haarlem. Onderzoek van de jeugdgezondheidszorg wijst uit dat 3% van de Haarlemse jeugd tussen 4 en 19 jaar opgroeioproblemen heeft.
- (5) Gebaseerd op cijfers van mensen die in behandeling bij GGZ en Roads in 2004
- (6) Bron: Beleidsvisie harddrugsverslaving Haarlem (2005)
- (7) Dit cijfer geeft het aantal aangiftes in 2006 weer. Uit het onderzoek 'De omvang van huiselijk geweld in Haarlem' blijkt dat tussen de 400 – 700 personen tot 18 jaar slachtoffer is van huiselijk geweld en 2400 volwassenen.
- (8) Bron: Stedelijk Regionaal Kompas
- (9) Bron: O&S gemeente Haarlem
- (10) Bron: O&S gemeente Haarlem
- (11) Bron: O&S gemeente Haarlem
- (12) Bron: O&S gemeente Haarlem
- (13) Bron: onderzoek Stichting Cinop in opdracht van de gemeente Haarlem
- (14) Bron: afdeling Veiligheid. Dit getal kan dubbelingen bevatten omdat iemand vaker gedetineerd kan zijn geweest.
- (15) Dit is een grove schatting op basis van het aantal inwoners van de vijf pilotwijken in het kader van het wijkgericht werken.

Bijlage 6

Lijst van afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CJG	Centra voor Jeugd en Gezin
CVTM	Coördinatie Vrijwillige Thuiszorg en Mantelzorg
CVV	Collectief Vraagafhankelijk Vervoer
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
HH	Hulp bij het huishouden
Madd	Make a difference day
OGGZ	Openbare geestelijke gezondheidszorg
OV	Openbaar vervoer
PGB	Persoonsgebonden budget
SAMS	Stedelijke Adviesgroep Multiculturele Stad
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
WCPV	Wet collectieve Preventie Volksgezondheid
WEB	Wet Educatie en Beroepsonderwijs
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wvg	Wet voorzieningen gehandicapten
Wwb	Wet werk en bijstand

ADVIES WMO-RAAD HAARLEM

Raad op Maat

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

Mei 2008

Inleiding

Bij brief van 8 april 2008 heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlem aan de Wmo-raad gevraagd haar advies uit te brengen over de concept-nota Raad op Maat. Objectieve informatie en advies over wonen, welzijn en zorg dicht bij de burger. Het college verzocht uiterlijk vóór 8 mei 2008 advies uit te brengen. De krappe adviestermijn van één maand impliceert voor de Wmo-raad dat overleg met de achterban, met name de Klankbordgroep over de nota achteraf, na indiening van het advies zal moeten plaatsvinden. De Wmo-raad heeft te kennen gegeven veel moeite te hebben met dit gegeven. Met de beleidsambtenaren is afgesproken dat in de vervolgnota's –waarin de uitvoeringsaspecten aan de orde komen- ruimschoots gelegenheid zal zijn om de inbreng van de achterban mogelijk te maken. Nu –mede gelet op de inhoud van de onderhavige nota- voor de achterban de uitvoering zonder meer het zwaarst zal tellen, kan de Wmo-raad –zij het met terughoudendheid- instemmen met de gang van zaken.

Algemeen

Voor de gemeente Haarlem staat de klant centraal als deze informatie en advies vraagt over wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën. De informatie moet zo toegankelijk mogelijk zijn voor de burger. In de nota Raad op Maat kiest de gemeente Haarlem daarom voor een model met één moederloket met satellieten in de wijk. Hierna gaat de Wmo-raad op kritische wijze in op de onderwerpen die in de nota aan de orde worden gesteld. Daarbij worden per onderwerp adviezen gegeven. Daarnaast geeft de Wmo-raad aan wat zij mist in de nota. Dit zijn met name beleidskeuzes die de gemeente in de ogen van de Wmo-raad voorafgaand aan de onderhavige nota had moeten neerleggen.

Hoofdstuk 1

1. Inzicht in beleidskeuzes

De onderhavige beleidsnota gaat zeer summier of niet in op beleidskeuzes die al dan niet zijn gedaan ten aanzien van de loketfunctie van de gemeente. Voorts staat in paragraaf 3.2 duidelijk aangegeven dat nadere uitwerking van Loket Haarlem nog moet volgen. Daarom beschouwt de Wmo-raad deze nota als een eerste opzet om alle functies (van invullen van formulieren tot verwijzing naar hulpverlenende instanties) die onderdeel moeten gaan uitmaken van dit loket nader uit te werken. Wij verwachten daarom ook nog de nodige informatie, dat wil zeggen inzicht in de beleidskeuzes van de gemeente inzake de visie op de loketfunctie, een beschrijving van de gekozen instrumenten en de wijze waarop de uitvoering wordt ingericht.

Advies:

Geef inzicht in de beleidskeuzes van de gemeente inzake de visie op de loketfunctie, gekozen instrumenten en de wijze waarop de uitvoering wordt ingericht.

2. Uitgangspunten en rol van de gemeente

Voor de gemeente is het van belang dat de informatie en het advies onafhankelijk en objectief worden gegeven. Hiermee wordt bedoeld dat de vraag van de klant leidend is en niet het aanbod van de deelnemende organisaties. Op het eerste gezicht komt dit uitgangspunt vreemd over omdat informatie en advies altijd gekleurd is, alleen al door persoonlijke kwaliteiten van de adviseur. Objectiviteit is in dit verband een te zwaar criterium. Ook onafhankelijkheid lijkt een onhaalbaar streven, omdat tussen opdrachtgever (gemeente) en uitvoerder (Kontext en vaak ook de samenwerkende partners) een subsidierelatie bestaat, waardoor onafhankelijkheid om die reden niet gewaarborgd is.

Advies:

De kwalificaties objectief en onafhankelijk te wijzigen in: vraaggericht advies en informatie.

3. Rol en verantwoordelijkheid van de gemeente

In deze paragraaf verwacht de Wmo-raad een uiteenzetting aan te treffen over de rol en de bijbehorende verantwoordelijkheid die de gemeente Haarlem zich toedenkt ten aanzien van de loketfunctie. Genoemd wordt dat de loketfunctie uitbesteed wordt, voorts dat de gemeente verantwoordelijk is en blijft voor het faciliteren van de onafhankelijke en objectieve informatie-, advies- en ondersteuningfunctie (prestatieveld 3 van de Wmo)

De Wmo-raad mist hier een visie en een inhoudelijk standpunt over de rol en verantwoordelijkheidsverdeling tussen gemeente en deelnemende partijen. Om een beeld te kunnen krijgen over de beleidskeuzes die de gemeente hierin heeft gemaakt zullen onder meer de volgende vragen niet onbeantwoord kunnen blijven:

Hoe is de organisatie en sturing van het loket geregeld? Laat de gemeente alles over aan Kontext en de samenwerkende partners? Zo ja, waarom? Welke juridische vorm is er gekozen voor de organisatie van het loket (Stichtingsvorm of anders?) en wat zijn daarvan de consequenties voor de aansturing? Hoe zijn de onderscheiden rollen van alle partijen verankerd en afgestemd op de Wmo ontwikkelingen en eisen? Zijn de betrokken partijen verantwoording verschuldigd en hoe vindt deze plaats?

Advies:

Vershaf helderheid over de aansturing, rol, verantwoordelijkheidsverdeling van gemeente en uitvoerders van de loketfunctie.

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

De nota geeft in een vijftal punten aan waarom de huidige loketfunctie moet worden aangepast: De onoverzichtelijkheid van de huidige informatie en adviesfunctie; het versterken van de rol van de welzijnsorganisaties bij informatie en advies; digitalisering; de Wmo; nadruk op wijkgericht werken. De Wmo-raad kan zich vinden in deze genoemde vijf redenen waarom de gemeente haar loket anders wil inrichten. Toch acht de Wmo-raad het noodzakelijk om deze onderwerpen nader uit te werken om beter in beeld te krijgen waarom het huidige model niet meer voldoet. Met name zal helder moeten worden aangegeven tot welke diensten het huidig loket toegang biedt en wat voor welke dienst in het loket wordt geregeld en wat niet.

De Wmo-raad kan zich vinden in de volgende kenmerken voor het lokale loket (zie vele beschikbare informatiebronnen over de Wmo o.a. diverse handreikingen Wmo):

- laagdrempelig en toegankelijk: een plek, dichtbij en goed toegankelijk
- langs diverse wegen bereikbaar: minstens telefonisch, liefst ook fysiek en digitaal
- de dienstverlening gebeurt op professionele wijze: vraagverduidelijking, transparant aanbod, het regelen van toegang tot de voorzieningen, flexibiliteit tav de behoefte van de burger, privacywaarborgen
- de dienstverlening is onafhankelijk van zorgaanbieders
- de dienstverlening is kostenloos
- het loket is een begrip in Haarlem

Voor de Wmo zal een relatie moeten worden gelegd met de leefgebieden. In de nota zal een antwoord moeten worden gegeven op de vragen:

Welke functies oefent het loket nu uit en met welke functies wordt dit ten gevolge van de invoering van de Wmo aangevuld ten aanzien van:

Informatieverstrekking

Zorgvraagverheldering

Advisering

Verwijzing

Bemiddeling zorgvraag-zorgaanbod

Vaststelling zorgprogramma

Vaststelling zorgverleningsovereenkomst

Overig

Voor welke van de 12 leefgebieden kan de burger voor ondersteuning bij het loket terecht (nu en op grond van de Wmo)?

Huisvesting

Huishoudelijke zelfredzaamheid

Financieel functioneren

Dagbesteding/werk

Vrije tijd

Maatschappelijke zelfredzaamheid (reizen, communicatie, formulieren)

Maatschappelijke aanpassing

Sociaal/relatieveel functioneren (psychosociale zelfredzaamheid)
Pedagogisch functioneren
Veiligheid
Lichamelijk functioneren
Psychisch functioneren
Anders/overig

Advies:

Maak een nadere analyse van de beperkingen van de huidige loketfunctie op basis waarvan een nieuw model kan worden uitgewerkt

5. Naar een nieuw model van informatie en advies

In deze paragraaf wordt vastgesteld dat samenwerking van diverse organisaties op gebied van welzijn en zorg noodzakelijk is zodat –met gebruikmaking van locaties in de wijk- de informatie op wijk- en of buurtniveau kan worden aangeboden. Daaruit wordt geconcludeerd 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 die buurtsteunpunten moeten worden ingericht.

De Wmo-raad ondersteunt de wijkgerichte aanpak, maar vraagt zich af of deze structuur de meest wenselijke is, vooral omdat gegevens daartoe ontbreken. De nota geeft evenmin aan waarom het oorspronkelijke model met vier, (wellicht beter?) geoutilleerde loketten wordt verlaten. De Wmo-raad is ingenomen met het voorstel om de digitale ontsluiting van informatie een flinke impuls te geven, maar ziet graag dat hier de één-loketgedachte graag terugkomen: voor de burger is het van zeer groot belang als hij of zij niet steeds weer zijn gegevens moet afgeven of invullen. Eén keer moet voldoende zijn. Eén centrale database met alle klantgegevens, die op de loketlocaties raadpleegbaar is, is uiteindelijk het meest klantvriendelijk. De Wmo-raad gaat ervan uit dat de burger zich uiteindelijk voor alle mogelijke aanvragen die de gemeente kan behandelen op de ('virtuele', lees; digitale en/of telefonische) locatie van het loket terecht kan.

Advies:

Neem niet nu al een beslissing over de loketstructuur voordat alle voors- en tegens in beeld zijn.

Zorg voor daadwerkelijk klantvriendelijke ICT-oplossingen, zoals een centraal raadpleegbare database en mogelijkheden dat op de loketlocatie alle uitkeringen en voorzieningen kunnen worden aangevraagd.

6. Welk loket is straks HET LOKET van de gemeente Haarlem?

Centrale vraag is hier: hoe onderscheidt het gemeenteloket zich straks van alle andere 'loketten' die er al zijn? Bijvoorbeeld het loket van de Centra voor Jeugd en Gezin de baliefuncties van de gemeentelijke Publieksdienst, het toekomstige loket voor het (Stedelijk) Kompas Haarlem, het Juridisch Loket, de loketten van de diverse zorgaanbieders....

In de bijlage bij de nota stelt de gemeente dat de bekendheid van de loketten met 34% redelijk bekend genoemd kan worden. De Wmo-raad is een andere mening toegedaan. Het komt de Wmo-raad voor dat het Loket Haarlem met die 34 % slecht bekend staat, onder meer doordat

het zich niet of nauwelijks onderscheidt van bovengenoemde andere 'loketten'. Voor de meeste cliënten is het beeld zeer onoverzichtelijk.

De Wmo-raad vindt dat de gemeente zich tot het uiterste moet inspannen om het loket tot een begrip te maken. Het loket moet een vergelijking kunnen doorstaan met bijvoorbeeld de bereikbaarheid van een huisarts, of een bekendheid met alarmnummer 112. Voor de burger zou het Loket aan bekendheid winnen als hij bijvoorbeeld óók voor afgifte van identiteitspapieren, documenten en indicatiestellingen Wmo bij Het Loket terecht kan. Daarnaast is de aanduiding, de naamgeving van het loket van onderscheidend belang. De Wmo-raad is voorstander van een naam die landelijk door elke gemeente wordt gebruikt. Iedere burger kan dan in elke gemeente het gemeenteloket gemakkelijk vinden.

Advies:

- 1. Schenk aandacht aan bekendmaking en popularisering van het loket.**
- 2. Zorg voor een landelijk geaccepteerde naamgeving van de gemeenteloketten.**
- 3. Geef die loketten extra bevoegdheden, zoals bevoegdheden rondom paspoorten en indicatiestellingen.**

7. Financiering

Een financiële onderbouwing van de nota ontbreekt. Financiële gevolgen moeten voor de korte en de langere termijn zichtbaar worden. \

Advies:

Geef een financiële onderbouwing van de voorgenomen plannen, zowel op korte als op langere termijn.

8. Wanneer is de gemeente klaar?

Advies:

Geef een termijnplanning aan voor ontwikkeling en inrichting van het Loket Haarlem Nieuw.

Hoofdstuk 2

Belang van het loket voor de leefgebieden/doelgroepen

Voor alle doelgroepen geldt dat een gemeenteloket laagdrempelig en toegankelijk moet zijn. Eén loket, waar de burger met al zijn vragen over wonen, welzijn en zorg terecht kan. Hij moet zich dan ook echt geholpen weten. Dit betekent dat hij een pro-actieve, deskundige en begripvolle hulpverlener wil tegenkomen die hem op adequate wijze adviseert, informeert en ondersteunt.

Hierna wordt –ten aanzien van mensen met een geestelijke beperking resp. de ouders/verzorgers- ingegaan op de loketfunctie. De aanbevelingen zijn in grote lijnen óók van toepassing op andere doelgroepen, zoals mensen met een lichamelijke beperking, auditief- of zintuiglijk gehandicapten, ouderen en allochtonen.

De Wmo-raad gaat ervan uit dat de thema's die hier in het verband van de nota Raad naar Maat naar voren worden gebracht (zie ook punt 4 van dit advies) en ook andere thema's over de invulling van de loketfuncties nog uitgebreid in overleg met de gemeente Haarlem zullen worden besproken. Dit geeft de gelegenheid om uitvoerig stil te staan bij de vraag aan welke eisen het loket ten aanzien van alle groepen moet voldoen.

Mensen met een geestelijke beperking of de ouders/verzorgers moeten bij het loket –zeker voor vragen van algemene aard- terecht kunnen. Maar ook voor meer specifieke vragen om informatie en advies moet het loket in hun behoefte kunnen voorzien. Meestal worden zij daarvoor –zonder dat de zwaarte van de vraag wordt gezien- rechtstreeks doorverwezen naar de Stichting MEE of naar vaak categoriale zorgaanbieders. Dit betekent voor deze doelgroepen toch een extra barrière, die wellicht onnodig is.

In het Platform Verstandelijk Gehandicapten Belang Midden en Zuid Kennemerland is in de notitie: 'Levenslang en levensbreed, zo gewoon als het maar kan: zorg voor een constante en goede kwaliteit van leven', is dieper ingegaan op de loketfunctie voor deze doelgroep.

- Een actieve en helpende houding van de gemeente. Houd rekening met het niet (begrijpend) lezen, schrijven of rekenen. De meest gewone dingen leiden tot verrassingen. Eis dus niet het onmogelijke van hen. Goede bejegening is nodig en soms kost dat meer tijd dan normaal.
- Training voor personeel en vrijwilligers in de omgang met mensen met een verstandelijke beperking
- Speciaal aangepaste uitnodigingen voor gemeentelijke festiviteiten
- Toegankelijk maken dat mensen met een verstandelijke beperking gebruik kunnen maken van een kapper aan huis, pedicure aan huis, zoveel mogelijk gelijk aan de diensten voor ouderen
- Gebouwen dienen toegankelijk te zijn en dienen aan veiligheidseisen te voldoen. Sociale acceptatie en het aanbieden van integratiemogelijkheden zijn eveneens belangrijke vereisten.

Met de komst van de Wmo zijn gemeenten verantwoordelijk voor cliëntondersteuning. De MEE-organisaties overleggen met de gemeenten over samenwerking inzake die cliëntondersteuning. Vóór 1 mei 2008 moeten de MEE-organisaties en de gemeenten een schriftelijke overeenkomst ondertekenen waarin de uitkomsten staan van hun overleg. De overeenkomst moet de volgende punten bevatten:

- de onderwerpen waarover is gesproken
- de acties: hoe met deze onderwerpen verder wordt gegaan
- mogelijke concrete afspraken

Stichting MEE participeert in het Haarlemse Loket. De Wmo-raad wil graag op de hoogte worden gesteld van de afspraken die tussen de gemeente en de Stichting MEE zijn gemaakt en in welke mate deze van invloed zijn op cliëntondersteuning in Haarlem en in het loket.

Reactie van het college van B&W op het Wmo-raadsadvies op de conceptnota "Raad op maat. Objectieve informatie en advies over wonen, welzijn en zorg dicht bij de burger."

Het College is verheugd met het advies van de Wmo-raad Haarlem op de conceptnota "Raad op maat. Objectieve informatie en advies over wonen, welzijn en zorg dicht bij de burger." Het college waardeert het uitgebreide inhoudelijke karakter van het advies. Hieronder zal ingegaan worden op de verschillende adviezen van de Wmo-raad waarbij de indeling van het Wmo-raadsadvies leidend is. Het Wmo-raadsadvies heeft op een aantal punten geleid tot aanpassingen in de conceptnota Raad op maat. Het college is voornemens samen met Loket Haarlem een bijeenkomst te organiseren om de Wmo-raad (en hun achterbannen) te informeren en samen van gedachten te wisselen over de invulling van het loket nieuwe stijl.

Hoofdstuk 1

1. Inzicht in beleidskeuzes

Advies van de Wmo-raad:

Geef inzicht in de beleidskeuzes van de gemeente inzake de visie op de loketfunctie, gekozen instrumenten voor informatie, advies en ondersteuning en de wijze waarop de uitvoering wordt ingericht.

Antwoord van het college:

Raad op Maat is een nota met een visie op hoofdlijnen. In de nota wordt een vooruitblik gegeven op een te ontwikkelen model voor de informatie- en adviesfunctie in Haarlem. De bestaande situatie is daarbij het startpunt van waaruit wordt toegewerkt naar het nieuwe model. De visie van de gemeente Haarlem is dat zij voor haar burgers een informatie- en adviesfunctie faciliteert waar mensen met vragen op het terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën terecht kunnen. Uitgangspunt is dat klanten objectieve en onafhankelijke informatie en advies krijgen en als het nodig is ook ondersteuning. De klant en zijn of haar vraag staat hierbij centraal. Loket Haarlem is fysiek, telefonisch en digitaal en per post bereikbaar. Kontext is de maatschappelijke partner van de gemeente die is gevraagd de exploitatie en coördinatie van Loket Haarlem op zich te nemen. Het college heeft in het kader van een heroverweging van taken in 2005 besloten de coördinatie en exploitatie van het loket uit te besteden aan Kontext. Loket Haarlem is een samenwerkingsverband van een aantal organisaties: Stichting Mee, Tandem, de gemeente, de ouderenadviseurs van Kontext en welzijnsorganisatie Dock. Mede door het samenwerkingsverband zijn de medewerkers van Loket Haarlem breed georiënteerd en goed op de hoogte van het aanbod.

In het nieuwe model staan de vraag van de klant en de objectiviteit en onafhankelijkheid van de informatie en advies nog steeds centraal. Het karakter van het samenwerkingsverband wordt in het nieuwe model verder uitgebouwd en versterkt. Het gaat dan om samenwerking met maatschappelijke partners die actief zijn op de terreinen waarop Loket Haarlem informatie en advies verstrekt: wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën.

Het college wil ten slotte met het nieuwe model de drempel voor het verstrekken van informatie en advies nog verder verlagen. Dat doet zij enerzijds door dichterbij de burger te gaan zitten met satellieten in de wijk, en anderzijds door de digitale informatievoorziening een impuls te geven. Onderzoek moet uitwijzen hoe de precieze invulling van de satellieten in de wijk er uit gaat zien. De uit te werken punten die moeten leiden tot de realisatie van het loket nieuwe stijl zullen worden uitgewerkt in een projectplan.

2. Uitgangspunten en rol van de gemeente

Advies van de Wmo-raad:

De kwalificaties objectief en onafhankelijk te wijzigen in: vraaggericht advies en informatie.

Antwoord van het college:

Het college hecht groot belang aan de objectiviteit en onafhankelijkheid van de informatie- en adviesfunctie en clientondersteuning. Daarmee wordt bedoeld dat niet het aanbod van (concurrerende) aanbieders het uitgangspunt is, maar dat de vraag van de klant centraal staat. Medewerkers van het loket kijken of er eventueel een vraag achter de vraag is. Waar nodig nemen zij samen met de klant verschillende alternatieven en/of aanbieders door en bekijken welke oplossing het beste past bij de vraag van de klant. Vanuit cliëntenorganisaties is altijd sterk aangedrongen op onafhankelijkheid en objectiviteit van de informatie- en adviesfunctie. De deelnemende organisaties in Loket Haarlem zijn in zekere zin allemaal "belanghebbend" omdat ze gebaat zijn bij klanten. In de samenwerkingsovereenkomst met Loket Haarlem wordt gevraagd de onafhankelijkheid en objectiviteit te onderschrijven. Op uitvoeringsniveau worden objectiviteit en onafhankelijkheid door middel van protocollen en monitoring van doorverwijzingen gewaarborgd.

In de definitieve tekst van de nota Raad op maat is de passage over onafhankelijkheid en objectiviteit naar aanleiding van het advies conform bovenstaande verder toegelicht.

3. Rol en verantwoordelijkheid van de gemeente

Advies van de Wmo-raad:

Verschaf helderheid over de aansturing, rol, verantwoordelijkheidsverdeling van gemeente en uitvoerders van de loketfunctie.

Antwoord van het college:

De rolverdeling tussen gemeente en deelnemende organisaties is op dit moment helder en zal met het nieuwe model onveranderd blijven: de gemeente heeft een (wettelijke) verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat er een informatie- en adviesfunctie is. Zij is vrij om daaraan een lokale invulling te geven. In Haarlem is gekozen voor een samenwerkingsverband dat wordt gecoördineerd door Kontext. De coordinatie en exploitatie van Loket Haarlem door Kontext verloopt door middel van een subsidierelatie. Via de subsidierelatie stuurt de gemeente inhoudelijk aan. De aansturing gebeurt uiteraard in goed overleg met de uitvoerende organisaties. Kontext, en ook andere gesubsidieerde organisaties die deelnemen aan het loket, verantwoorden jaarlijks hun activiteiten aan de gemeente.

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

Advies van de Wmo-raad:

Maak een nadere analyse van de beperkingen van de huidige loketfunctie op basis waarvan een nieuw model kan worden uitgewerkt

Antwoord van het college:

In de nota Raad op maat wordt een nieuw model voorgesteld op basis van geconstateerde knelpunten: de onoverzichtelijkheid van de huidige informatie en adviesfunctie; het versterken van de rol van de welzijnsorganisaties bij informatie en advies; digitalisering; de Wmo; nadruk op wijkgericht werken.

De Wmo-raad wil graag meer duidelijkheid over de huidige dienstverlening van het loket en geeft daartoe een aantal uitgangspunten, functies en leefgebieden aan.

De door de Wmo-raad aangegeven uitgangspunten ontleend aan diverse handreikingen Wmo onderschrijft het college.

De functies die het loket heeft zijn: informatieverstrekking, advisering en clientondersteuning waar nodig (vraagverheldering). Waar nodig worden klanten doorverwezen naar andere organisaties als maatschappelijk werk of Centra voor Jeugd en Gezin. Loket Haarlem doet niet aan zorgbemiddeling, vaststelling van zorgprogramma's en zorgverleningsovereenkomsten. Dit zijn werkzaamheden die met name bij de zorgaanbieders thuishoren.

De terreinen (leefgebieden) waarop Loket Haarlem informatie, advies en clientondersteuning geeft zijn wonen, welzijn, zorg, financiën en vervoer. Zo nodig worden klanten als zij vragen hebben op terreinen waarop Loket Haarlem geen expertise heeft, doorverwezen naar andere instanties. De medewerkers van het loket kennen de sociale kaart van Haarlem goed waardoor zij goed kunnen doorverwijzen.

In het nieuwe model zal in bovengenoemde geen verandering komen. In de uitwerking van het model zal bekeken worden met welke maatschappelijke partners samengewerkt kan worden, het Centrum voor Jeugd en Gezin zal daar ook bij betrokken worden. In 2008 zal de samenwerking van Loket Haarlem met de GGZ geïntensiveerd worden door middel van een scholing door de loketmedewerkers door ervaringsdeskundigen uit de GGZ.

5. Naar een nieuw model van informatie en advies

Advies van de Wmo-raad:

Neem niet nu al een beslissing over de loketstructuur voordat alle voors- en tegens in beeld zijn. Zorg voor daadwerkelijk klantvriendelijke ICT-oplossingen, zoals een centraal raadpleegbare database en mogelijkheden dat op de loketlocatie alle (?) gemeentelijke uitkeringen (?) en voorzieningen kunnen worden aangevraagd.

Antwoord van het college:

Het college heeft het wijkgericht werken tot uitgangspunt van haar beleid gemaakt. Dat betekent onder meer de dienstverlening zo dicht mogelijk bij de burger brengen. Het college is van mening dat dit beter lukt door het ontwikkelen van een stelsel van buurtservicepunten dan door het aantal loketten uit te breiden van twee naar vier. Bovendien ontbreken op dit moment de financiën om dit

te kunnen realiseren. Ook vanuit cliëntenorganisaties is altijd sterk aangedrongen op het breder toegankelijk maken van de informatie- en adviesfunctie, onder meer door meer locaties.

De preciese vorm en invulling van de satellieten van het loket in de wijk is onderwerp van onderzoek en zal verder worden uitgewerkt. Het college is voornemens de Wmo-raad hierbij te betrekken.

Het college wil het voornemen om te komen tot een digitale impuls hier graag toelichten. Raad op maat bepleit een goede digitale ontsluiting van informatie op het gebied van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. Dat betekent dat de informatie die fysiek of op papier in het loket te krijgen is, ook via internet is te verkrijgen. Voor veel mensen kan dit een belangrijke informatiebron betekenen. Een mogelijke database met alle klantgegevens waarover uw raad in het advies spreekt, staat hier los van. Dat geldt ook voor aanvragen bij de gemeente. Daarvoor kunnen burgers terecht bij het digitale loket van de gemeente Haarlem.

6. Welk loket is straks HET LOKET van de gemeente Haarlem

Advies van de Wmo-raad:

1. Schenk aandacht aan bekendmaking en popularisering van het loket.
2. Zorg voor een landelijk geaccepteerde naamgeving van de gemeenteloketten.
3. Geef die loketten extra bevoegdheden, zoals bevoegdheden rondom paspoorten en indicatiestellingen.

Antwoord van het college:

1. Het college is het met u eens dat de bekendheid van het loket beter kan. Een van de uit te werken punten uit de nota Raad op maat is een publiciteitscampagne om de bekendheid te vergroten. De afbakening met andere "loketten" moet daarin helder voor het voetlicht gebracht worden.
2. Gemeenten hebben beleidsvrijheid in de vormgeving van de loketten. De vorm van de loketten verschilt per gemeente: gemeenteloket, neergelegd bij een welzijnsorganisatie, stichtingsvorm etc. Een eenduidige landelijke naamgeving voor loketten ligt derhalve niet voor de hand.
3. Het college is niet voornemens gemeentelijke taken als uitgifte van paspoorten over te dragen aan Loket Haarlem. Het uitgeven van paspoorten is een wettelijke gemeentelijke verantwoordelijkheid die niet overgedragen mag worden aan derden. Indicatiestelling voor voorzieningen is ook een verantwoordelijkheid van de gemeente.

7. Financien

Advies van de Wmo-raad:

Geef een financiële onderbouwing van de voorgenomen plannen, zowel op korte als op langere termijn.

Antwoord van het college:

In de nota Raad op maat wordt in paragraaf 4 ingegaan op de financiën. In 2008 zal Kontext gevraagd worden binnen de kaders van het prestatieplan een aanvang te nemen samen met de gemeente het nieuwe model uit te werken.

8. Wanneer is de gemeente klaar?

Advies van de Wmo-raad:

Geef een termijnplanning aan voor ontwikkeling en inrichting van het Loket Haarlem Nieuw.

Antwoord van het college:

Het is op dit moment niet tot in detail aan te geven wanneer het loket nieuwe stijl gerealiseerd is. Raad op maat is een hoofdlijnennota die verder uitgewerkt gaat worden in een projectplan. Onderdeel daarvan is een planning. De uiteindelijke realisatie is afhankelijk van een aantal te nemen tussen stappen zoals de uitkomst van het onderzoek en de gesprekken met zorgaanbieders en andere maatschappelijke partners. Ook de beschikbare financiën spelen daarin een rol.

Hoofdstuk 2

Belang van het loket voor de leefgebieden/doelgroepen

Dit hoofdstuk bevat geen concreet advies. Het college heeft dit dan ook opgevat als handvat en gespreksonderwerp met de Wmo-raad over de verdere invulling van het nieuwe model. Het college zegt de Wmo-raad toe dat op de hoogte zal worden gesteld van de uitkomsten van het overleg met Stichting MEE inzake de clientondersteuning in de gemeente Haarlem.