

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2009/226004
Bijlage: prestatieplan 2010, coördinatie en exploitatie Loket Haarlem
B & W-vergadering van 5 januari 2010

Onderwerp

Prestatieplan 2010 Stichting Kontext/ Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.

Op basis van de algemene subsidieverordening besluit het college in te stemmen met het prestatieplan van Stichting Kontext inzake de coördinatie en exploitatie 2010 van het loket Haarlem.

B&W

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2010 van Stichting Kontext inzake de coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
2. Het college besluit Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 182.842,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2010. De kosten van het besluit worden gedekt uit begrotingspost 2346.4756.1100.
3. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

COLLEGE BESLUIT

Onderwerp: Prestatieplan 2010 Stichting Kontext/ Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.

Inleiding

Jaarlijks maken wij met Stichting Kontext afspraken over de coördinatie en exploitatie van het loket. Het loket Haarlem is er voor alle (kwetsbare) burgers van Haarlem met vragen op het brede terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en inkomensondersteuning. In overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan.

Besluitpunten college

1. Het college stemt in met het prestatieplan 2010 van Stichting Kontext inzake de coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
2. Het college besluit Stichting Kontext een budgetsubsidie te verstrekken van € 182.842,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2010. De kosten van het besluit worden gedekt uit begrotingspost 2346.4756.1100.
3. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

Beoogd resultaat

Het maatschappelijk effect dat wij willen bereiken is dat (kwetsbare) burgers goed geïnformeerd zijn zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen.

Dit wordt gerealiseerd door basisprestaties (komen elk jaar terug). Naast de basisprestaties spreken wij als gevolg van landelijke, lokale en inhoudelijke ontwikkelingen een aantal specifieke prestaties af. De doorontwikkeling van de loketfunctie in het kader van de uitwerking van Raad op Maat neemt hierbij een belangrijke plaats in. Voor de uitvoering van de prestaties zijn voor het 2010 de volgende uren begroot:

- 1229 uren coördinatie.
- 33 uren exploitatie.

Argumenten

1. De prestaties dragen bij in het programmabegroting benoemde resultaat "Mensen met een beperking leven en wonen zoveel mogelijk zelfstandig".
2. Het totale budgetsubsidie past binnen het bedrag dat gereserveerd is voor de uitvoering van het prestatieplan coördinatie en exploitatie van het loket.

Kanttekeningen

N.v.t.

Uitvoering

Conform de Algemene Subsidieverordening.

In het jaar 2010 gaan wij gemeentebreed aan de slag met de doorontwikkeling van de prestatieplannen. Tevens worden wij voor het jaar 2012 geconfronteerd met bezuinigingen. Dit zal impact hebben op de afspraken die wij met de instellingen maken voor het jaar 2012. In 2010 betrekken wij de instellingen bij dit traject.

Bijlage
Prestatieplan 2010

Het college van burgemeester en wethouders



PRESTATIEPLAN 2010

Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem

In opdracht van:

Gemeente Haarlem

Door:

Kontext, welzijn en maatschappelijke dienstverlening
Oostvest 60
2011 AK Haarlem

Directeur Kontext:

C. van der Wal
023-5433200
cvdwal@kontext.nl

Coördinator Loket Haarlem

: A.M. van der Zande
023- 5430993
avdzande@lokethaarlem.nl

Versie november 2010

Inhoudsopgave	Pagina
---------------	--------

1. Inleiding prestatieplan coördinatie en exploitatie Loket Haarlem	3
2. Algemene informatie Kontext	4
3. Basisprestaties coördinatie en exploitatie 2010 Loket Haarlem	
3.1 Inleiding	6
3.2. Korte terugblik Loket Haarlem	6
3.3 Doelgroepen, doel, taken en visie van Loket Haarlem	
3.3.1 Doelgroepen	6
3.3.2 Doel	7
3.3.3 Taken	7
3.3.4 Visie	8
3.4 De huidige samenwerking binnen Loket Haarlem	
3.4.1 De huidige loketpartners	8
3.4.2 De frontoffice samenwerking	8
3.4.3 De backoffice samenwerking	8
3.4.4 Loketpartnersoverleg	9
3.4.5. Zorgoverleg	9
3.4.6. Regionaal loketcoördinatoren overleg	9
3.5 Stedelijke informatievoorziening	9
3.6 Deskundigheidsbevordering	9
3.7 Loketexploitatie	10
4. Nieuwe aandachtspunten en prestaties in 2010	
4.1 Doorontwikkeling rol en positie Loket Haarlem (Raad op Maat)	
4.1.1 Versterken loketfunctie	11
4.1.2 Digitale ontsluiting van informatie (sociale kaart)	12
4.2 Gevolgen wijzingen AWBZ	12
4.3 Laaggeletterdheid	12
4.4 Kwaliteit dienstverlening Loket	13
4.5 Registratiesysteem	13
5. Kosten	14
Bijlage 1	Informatie samenwerkingspartners
Bijlage 2	Organisatieschema Loket
Bijlage 3	Begroting Loket

I Inleiding prestatieplan coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem

In opdracht van de gemeente voert Kontext de coördinatie en exploitatie uit van Loket Haarlem.

De coördinatie en exploitatie van het samenwerkingsverband van Loket Haarlem werden per 1 januari 2005 door de gemeente overgedragen aan Stichting Haarlem Werkt, welke per 1 juli 2006 door een fusie is opgegaan in Stichting Kontext.

In dit prestatieplan vindt u een omschrijving van prestaties gekoppeld aan de uren “loketcoördinatie” en “loketexploitatie”. De prestaties v.w.b. de coördinatie zijn te verdelen in een aantal basisprestaties (komen elk jaar terug) en specifieke prestaties (zijn gekoppeld aan lokale-, regionale- of landelijke ontwikkelingen). De prestaties mbt de exploitatie-uren zijn apart beschreven.

In de bijlage bij dit prestatieplan vindt u de begroting van de exploitatie van het Loket. In deze begroting zijn behalve de kosten voor de coördinatie- en exploitatie uren van het Loket, ook de kosten voor de bedrijfsvoering van het Loket zelf opgenomen (zoals oa. huisvestings- en organisatiekosten).

De kosten die samenhangen met de daadwerkelijk uitvoering van de bereikbaarheid van Loket Haarlem (personele bezetting tbv. telefonische- en fysieke spreekuren en email-afhandeling), en die gedragen worden door de samenwerkende loketpartners, maken geen deel uit van dit prestatieplan.

2. Algemene informatie Kontext

Doelgroep

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners (vanaf 18 jaar), in de regio Zuid-Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Dat zijn in meerderheid mensen met weinig opleiding, een laag inkomen, weinig zelfredzaamheid en een beperkt sociaal-economisch netwerk. Omdat de mens in zijn omgeving centraal gesteld wordt, heeft Kontext in de praktijk ook dikwijls te maken gezinssystemen met kinderen en jongeren.

Klanten kunnen zonder verwijzing een beroep doen op de hulp-en dienstverlening van Kontext.

Doelstelling & Missie

Kontext biedt als eerste hulpverlening bij het functioneren in een sociale omgeving en is het adres voor vroegtijdige eerstelijns hulpverlening op het terrein van (sociaal)materiële en psychosociale vragen en problemen.

De missie van Kontext is als volgt gedefinieerd:

Kontext biedt passende hulp en ondersteuning, op het juiste moment, naar tevredenheid en baat van de cliënten, zodat zij maatschappelijk meedoen, condities daartoe kunnen beïnvloeden en zich versterken, ook als het tegenzit of als er tegenvallers zijn.

In “Kontext”

Kontext beziet haar klanten dus in zijn of haar gehele “Kontext”. Iedere vraag (of meervoudig samenhangende vragen) wordt deskundig door de organisatie geleid. Kontext is niet georganiseerd in doelgroepen en problemen; Kontext is zodanig georganiseerd dat een meervoud van vragen en mogelijkheden in samenhang en vanuit het perspectief en de eigen kracht van de klanten wordt beantwoord. Kontext weet wat telt voor haar klanten en is daarom deskundig op alle levensgebieden. Kontext kenmerkt zich door flexibiliteit: voor ieder klant wordt de juiste deskundigheid georganiseerd. Kontext is dichtbij, en beschikbaar.

Kontext doet meer

De grondgedachte van Kontext is dat mensen divers zijn, en gelijkwaardig. Ieder mens reageert anders op een ontstane situatie, maar heeft gelijke rechten waar het maatschappelijke ondersteuning betreft. Kontext biedt een antwoord aan diversiteit van mensen en levert van daaruit een bijdrage aan sociale samenhang. Kontext ondersteunt de civil society met kennis en inzet, en participeert in diverse samenwerkingsverbanden, zowel op beleidsmatig als uitvoerend niveau. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige (maatschappelijke) kosten. Kontext zorgt dan ook voor een inzichtelijk verhaal en concrete resultaten.

Professioneel

Kontext is een professionele organisatie en kenmerkt zich door een brede generalistische deskundigheid voor al haar klanten, in combinatie met materie/domeindeskundigheid waar nodig. Een goede beroepshouding en de juiste deskundigheid zijn bepalend voor het al dan niet slagen van een dienstverleningstraject. Niet alleen instrumentele professionaliteit is daarom hoog ontwikkeld. Kontext geeft ook constant aandacht aan de normatieve professionaliteit (is mijn handelen ethisch verantwoord) en aan persoonlijke vaardigheden van medewerkers. Kontext streeft er naar om in mei 2010 HKZ gecertificeerd te worden.

Marktgericht

Kontext is in staat haar sociale taak te combineren met haar zakelijke belangen. Kontext kent een marktgerichte organisatie en is flexibel en per stad/dorp/wijk/ buurt inzetbaar. In 2009 bestaat de organisatie uit 91 medewerkers (73 fte) en verwacht een totale omzet van € 4.800.000.

Aanbod

Afstemming en samenwerking tussen organisaties is een belangrijke voorwaarde om een keten van diensten, voorzieningen en producten te kunnen ontwikkelen specifiek gericht op de meer kwetsbare burger. Door de veelheid aan disciplines bij Kontext zijn er korte lijnen tussen sociaal raadslieden, maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, sociale activering en schuldhulpverlening en, sinds september 2009, met jongerenhulpverlening. Verder participeert Kontext in een groot netwerk van dienst- en hulpverleners van organisaties die actief zijn in Zuid-Kennemerland.

Overzicht diensten en producten Kontext

Bewoners van Zuid-Kennemerland kunnen zonder een verwijzing een beroep doen op:

- Algemeen Maatschappelijk Werk
- School Maatschappelijk Werk
- Jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen (vanaf 1-9-2009, alleen Haarlem)
- Sociaal Raadslieden
- Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
- Sociale Activering en leerwerktrajecten (alleen Haarlem)
- Coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem

Samen met de SMD Midden-Kennemerland en Meerwaarde organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Steunpunt Huiselijk Geweld en de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) in de veiligheidsregio Kennemerland)

Samen met vrijwilligers van Humanitas verzorgt Kontext de:

- Thuisadministratie (hulp bij het voeren van de persoonlijke administratie.)

Samen met Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext:

- Schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem)

Samen met andere welzijnspartners organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Loket Haarlem (voor vragen rond zorg, wonen, welzijn, financiën en werk) en wordt kennis uitgewisseld met loketten in de regio ZK.

Voor woningaanpassingen (gratis) en klussen (tegen kostprijs) kunnen Haarlemmers een beroep doen op:

- De Dienstenwinkel

In opdracht van woningcorporaties verzorgt Kontext in een aantal Haarlemse wijken het:

- Buurtbeheer

Uitgangspunt dienstverlening Kontext

Uitgangspunt van de dienstverlening van Kontext is om op concrete wijze bij te dragen aan de zelfredzaamheid van haar cliënten. Het gaat er dus om dat mensen zich zo mogelijk in korte tijd (weer) op eigen kracht kunnen redden.

3. Basisprestaties 2010 coördinatie en exploitatie Loket Haarlem

3.1 Inleiding

De basisprestaties hebben, zoals al in de inleiding aangegeven, betrekking op de subsidie van de uren "loketcoördinatie" en "loketexploitatie" in relatie tot de basisactiviteiten waar deze uren voor ingezet worden. In hoofdstuk 4 komen de prestaties mbt. de diverse ontwikkelingen aan de orde.

3.2 Korte terugblik Loket Haarlem

Prestatieveld 3 van de WMO ; informatie, advies en cliëntondersteuning is voor veel gemeentes aanleiding geweest om een (WMO)loket te ontwikkelen. In dit opzicht is de gemeente Haarlem haar tijd ver vooruit geweest. Loket Haarlem, locatie Schalkwijk is al in oktober 1998 als experiment gestart op verzoek van de ouderen in het stadsdeel zelf en van het bestuur van de gemeente Haarlem (OverheidsLoket 2000). De dienstverlening binnen locatie Schalkwijk was vernieuwend; vanuit een hecht samenwerkingsverband van medewerkers van verschillende organisaties werden initiatieven ontplooid om de dienstverlening aan (met name) ouderen en gehandicapten die zelfstandig wilden blijven wonen, vraaggericht en in samenhang met elkaar te organiseren. In oktober 2004 is Loket Haarlem / locatie Noord, geopend.

In 2005 heeft de gemeente als gevolg van de uitkomst van de kerntakendiscussie de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem overgedragen aan Kontext (destijds Stichting Haarlem Werkt). De uitbesteding versterkt het karakter van Loket Haarlem als samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband van Loket Haarlem bestond in 2009 uit 6 organisaties (zie hoofdstuk 3.4.1. en bijlage 1).

De gemeente heeft zowel een uitvoeringsrol binnen het Loket als 1 van de samenwerkingspartners, alsook een regierol. De regierol van de gemeente is gericht op facilitering en borging van de uitvoering van de informatie-advies taak.

Sinds enige jaren zijn er op diverse locaties BuurtServicePunten (BSP's) ingericht , bij woonzorgcentra, verpleeghuizen en op een locatie van de stadsbibliotheek. De BSP's zijn "voorposten" van Loket Haarlem, waar mensen terecht kunnen voor de wat eenvoudigere vragen op de gebieden wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. Er is foldermateriaal aanwezig over tal van onderwerpen. Voor de meer ingewikkelde vragen wordt nauw samengewerkt met Loket Haarlem. De kosten voor de BSP's worden gedragen door de organisaties waar de BSP's zijn gevestigd. Deze organisaties maken officieel nog geen deel uit van het huidige loket samenwerkingsverband.

In 2008 is de nota Raad op Maat, als onderdeel van het WMO beleidsplan "Ontmoeten, verbinden en meedoen" aangenomen, waarin de versterking van de informatie-advies functie voor de periode 2008-2011 wordt beschreven. In de nota Raad op Maat wordt uitgegaan van een model met 1 moederloket met dependances in buurten en wijken in de vorm van buurtservicepunten die gelieerd zijn aan het Loket.

3.3 Doelgroepen, doel, taken en visie Loket Haarlem

3.3.1 Doelgroepen

Loket Haarlem is er voor alle (kwetsbare) burgers van Haarlem met vragen op het terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën.

De specifieke doelgroepen van Loket Haarlem zijn:

- ouderen
- zelfstandig wonende burgers met
 - een lichamelijke beperking
 - een psychiatrische beperking
 - een verstandelijke beperking
 - een zintuiglijke beperking

- burgers met materiële problemen
- burgers met psychosociale problemen
- mantelzorgers
- vrijwilligers
- laaggeletterden

Door de integrale benadering van de vraag van de klant, komen als afgeleide soms ook vragen met betrekking tot kinderen/ jongeren binnen.

De doelgroepen van het Loket laten zich grofweg splitsen in 2 hoofdgroepen:

- de groep, die aan de hand van schriftelijke/ digitale informatie grotendeels het antwoord op hun vraag vindt en zelf aan de slag kan met bv het doen van een aanvraag voor een regeling/ voorziening;
- de groep, die een individueel gesprek nodig heeft om antwoord te krijgen op zijn/ haar vraag. Uit een door de gemeente gehouden onderzoek in 2009, blijkt een grote groep loket bezoekers lager opgeleid en afkomstig uit lagere inkomensgroepen. De gemiddelde leeftijd van de loketbezoeker in 2008 is 67 jaar. Een aanzienlijk deel van de loketbezoekers heeft moeite met de Nederlandse taal.

3.3.2 Doel

Burgers die ondersteuning nodig hebben als gevolg van bijvoorbeeld ouderdom, een handicap of psychosociale en materiële problemen hebben vaak recht op voorzieningen, regelingen en producten die door verschillende organisaties en instanties geleverd worden. Het onderbrengen van informatie over de vaak met elkaar samenhangende regelingen, voorzieningen en producten en de ondersteuning bij het verkrijgen van de toegang hiertoe, achter *één voordeur*, draagt bij aan de mogelijkheid voor de burger om optimaal gebruik te maken van de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden. Doel is om zo lang mogelijk zelfredzaam te blijven cq. te kunnen participeren in de maatschappij. Tevens wordt door de een-loket-gedachte het fenomeen van-het-kastje-naar-de-muur-gestuurd-worden, zoveel mogelijk voorkomen.

De ambitie van Loket Haarlem is, vanuit de een-loket-gedachte, de verbinding te maken tussen de vraag van de burger op het gebied van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën, en het brede aanbod aan regelingen, voorzieningen, diensten en producten op genoemde terreinen, zowel stedelijk als landelijk. Loket Haarlem wil de herkenbare, objectieve vraagbaak zijn voor Haarlemse burgers met vragen over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën.

3.3.3 Taken

De primaire taken van Loket Haarlem zijn:

- Brede verheldering van de hulpvraag
- Het geven van objectieve informatie en advies
- Het bieden van praktische ondersteuning bij het verkrijgen van toegang tot regelingen, voorzieningen, diensten en producten (waaronder bemiddeling, hulp bij het opstarten van aanvraag- en toeleidingsprocedures).
- Doorgeleiding van (meervoudige, complexe, danwel gespecialiseerde) vragen naar back-office organisaties binnen het samenwerkingsverband, maar ook naar organisaties buiten het samenwerkingsverband.
- Redactie van stedelijke informatievoorziening over regelingen, voorzieningen en producten op de gebieden wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën voor burgers met een beperking en degenen die hen ondersteunen, zowel schriftelijk als digitaal.

Een afgeleide taak van Loket Haarlem is:

- Het bijdragen aan de totstandkoming van een samenhangend aanbod aan regelingen, voorzieningen, diensten en producten, door het signaleren van lacunes en overlappings in het aanbod en melding van deze lacunes en overlappings aan verantwoordelijke instanties/ organisaties. De signalen komen binnen via klantcontacten en via de aan het samenwerkingsverband van het Loket verbonden overleggen.

3.3.4 Visie

Loket Haarlem voert haar taken uit vanuit de volgende visie:

- De vraag en het belang van de klant staan centraal en niet de belangen van of relaties met organisaties en/of aanbieders van regelingen, voorzieningen, diensten en producten.
- De vraag van de klant wordt integraal benaderd.
- De dienstverlening wordt op maat geboden.
- De dienstverlening is klantvriendelijke en laagdrempelig bereikbaar, zowel fysiek, telefonisch als digitaal.

3.4 De huidige samenwerking binnen Loket Haarlem

3.4.1 De huidige loketpartners

De dienstverlening van Loket Haarlem (inloop- en telefonische spreekuren) wordt uitgevoerd door een aantal organisaties die hun informatietaak vanuit maatschappelijk belang gebundeld hebben en gezamenlijk zorg dragen voor onafhankelijke, objectieve informatie, advies en praktische ondersteuning.

Afstemming en samenwerking tussen de organisaties die zich aan het loket verbinden, is een belangrijke voorwaarde om een keten van diensten, voorzieningen en producten te kunnen ontwikkelen specifiek gericht op de meer kwetsbare burger.

Binnen Loket Haarlem werkten in 2009 de volgende organisaties samen: Gemeente Haarlem, Kontext, Stichting Dock, MEE Noordwest Holland, Vrijwillige Hulpdiensten, de Stichting Net Werk Zuid Kennemerland en Tandem. In 2008 is een intentieovereenkomst getekend met St. Stadsdeelorganisatie Haarlem Zuid-West. De daadwerkelijke invulling van de samenwerking is nog in ontwikkeling en houdt verband met de voorgenomen fusie van deze organisatie met Haarlem Effect.

De doelstelling van de samenwerking en de bijdrage van de organisatie is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

3.4.2. De frontoffice samenwerking

De frontoffice van het Loket wordt gevormd door de baliefunctie. De baliefunctie is de eerste entree voor klanten en daarmee het gezicht van het Loket. De balie is tevens een belangrijke basis voor de interne samenwerking in het loket en voor signaleringen over (vaak) gemeenschappelijke klanten van de samenwerkende organisaties.

In 2009 werd de baliefunctie van Loket Haarlem uitgevoerd door medewerkers van de volgende organisaties : Kontext, Dock, MEE-Noordwest Holland, Tandem en Gemeente Haarlem (team WMO voorzieningen).

De baliemedewerkers werken allen als generalist in het Loket, maar brengen ieder hun eigen specifieke kennis en netwerken in. Hierdoor ontstaat een samenwerkingsverband in de directe praktijk van medewerkers van verschillende organisaties waardoor kennis en expertise uitgewisseld worden en lijnen voor snelle antwoorden en oplossingen sterk verkort worden. Dit is het verbindende doel van de medewerkers van verschillende organisaties binnen het loket. De kwaliteit van adviezen aan klanten neemt daardoor toe. Op regelmatige basis vindt overleg plaats, waarin deskundigheidsbevordering een belangrijke plaats inneemt.

3.4.3. De backoffice samenwerking

In het Loket werken organisaties behalve in de frontoffice, ook (niet direct zichtbaar voor de klant) in de backoffice met elkaar samen. De backoffice samenwerking vindt deels op locatie plaats (ouderenadviseurs, vrijwillige hulpdiensten en formulierenbrigade) en deels op afstand (overige organisaties/ organisatieonderdelen). Bij verwijzingen wordt gestreefd naar maatwerk; soms houdt de klant zelf het initiatief om contact op te nemen met de verwezen organisatie, in veel situaties is echter een "warme overdracht" noodzakelijk.

3.4.4 Loketpartnersoverleg

Er is structureel overleg met het management van de deelnemende organisaties, dat minimaal 2 x per jaar plaats vindt. De functie van dit overleg is:

- commitment van de loketpartners te behouden met de loketgedachte;
- loketpartners te betrekken bij het loketbeleid (ontwikkeling en toetsing);
- het mede ontwikkelen en evalueren van de samenstelling van het loketsamenwerkingsverband.

3.4.5. Zorgoverleg

Het zorgoverleg is een vorm van ketenoverleg, verbonden aan het Loket. Het overleg wordt voorgezeten door de loketcoördinator. Er is een zorgoverleg in de stadsdelen Schalkwijk, Noord en Oost. De zorgoverleggen vinden 1 x per 2 maanden plaats. Alle deelnemende partijen leveren hun bijdrage door het beschikbaar stellen van tijd voor het bijwonen van de vergaderingen. Het is een overleg op het snijvlak van extramurale-, semimurale- en intramurale voorzieningen.

Deelnemers zijn professionals (vooral uitvoerenden) en vrijwilligers werkzaam op de gebieden wonen, welzijn en zorg in de brede zin van het woord.

Het zorgoverleg vervult een belangrijke functie in het ontwikkelen en onderhouden van een netwerk voor medewerkers van de verschillende organisaties. Andere belangrijke functies van het zorgoverleg zijn informatievoorziening over (nieuw) productaanbod en signalering van knelpunten in de dienst- en hulpverlening.

3.4.6. Regionaal loketcoördinatoren overleg

Er vindt circa 6 x per jaar overleg plaats met de coördinatoren van Loket Heemstede, Loket Bloemendaal en Loket Zandvoort voor afstemming en uitwisseling van ontwikkelingen.

3.5 Stedelijke informatievoorziening

De huidige bijdrage van Loket Haarlem aan stedelijke informatievoorziening bestaat uit

- *Informatiegids voor ouderen en mensen met een handicap*. De gids bevat stedelijke en stadsdeelgerichte informatie over regelingen en voorzieningen voor Haarlem Noord, Centrum/Zuid en Schalkwijk/Oost voor ouderen en mensen met een handicap. De informatiegidsen worden al jaren verspreid onder ouderen die door het stadsdeelgericht ouderenwerk bezocht worden middels eenmalige huisbezoeken. Ook professionals benutten deze informatie. De gidsen voorzien duidelijk in een behoefte.
- *De Woongids voor ouderen*. Deze gids bevat een totaal overzicht van woonmogelijkheden voor ouderen in Haarlem en de regio. De gids geeft ook informatie over de procedures om aan een geschikte woning te komen.
- *Website www.lokethaarlem.nl* De informatie uit de gidsen staat ook op de website. Omdat niet iedereen beschikt over een computer danwel vaardig genoeg is om ermee overweg te kunnen, kan de website de gidsen voorlopig nog niet vervangen.
- *Actueel foldersysteem* voor Loket Haarlem en de BuurtServicePunten.

3.6 Deskundigheidsbevordering

Deskundigheidsbevordering is een continu proces ten behoeve van het behoud en bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening. De deskundigheidsbevordering vindt met name plaats tijdens de werkoverleggen (casuïstiekbesprekingen, prestaties en scholingen), maar ook de inhoudelijke begeleiding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden, speelt een belangrijke rol.

Basisprestatie loketcoördinatie 2010

- Beheren locaties Loket (Schalkwijk en Noord)
- Faciliteren van de fysieke en telefonische openstelling van Loket Haarlem, op basis van door de samenwerkingspartners aangeleverde metingen/ medewerkers
- Functionele aansturing balie-medewerkers
- Processen loketorganisatie faciliteren
- Periodieke rapportage van aantal en soort klantcontacten/vragen
- Bewaken en bevorderen van de kwaliteit en kwantiteit samenwerking met backoffice organisaties

- Loketbeleid voorbereiden en realiseren
- Voorzitten balieteamoverleg, loketpartnersoverleg en zorgoverleggen
- Deelname aan en periodiek voorzitten van regionaal loketcoördinatoren overleg

- Faciliteren actueel en overzichtelijk folderbestand + distributiesysteem voor loketten en Buurt Service Punten
- Faciliteren actualiseren informatiegidsen
- Faciliteren actualisering van de website tot implementatie nieuwe digitale sociale kaart (zie 4.1.2)
- Faciliteren continue deskundigheidsbevordering

Indicatie van het begrote aantal uren/ jaar: 645

3.7 Loketexploitatie

Kontext faciliteert in opdracht van de gemeente de processen van de interne organisatie van Loket Haarlem zodanig dat benodigde middelen en voorzieningen beschikbaar zijn. Kontext ziet dit als een gescheiden taak van de coördinatie. Het betreft immers de exploitatie van bedrijfsverzamel-gebouwen waarin organisaties samenwerken met eenzelfde doel, maar waarvan doel en samenstelling in de toekomst kunnen wisselen, afhankelijk van doelgroepen, problematiek en samenstelling wijk- en buurt.

Prestaties loketexploitatie 2010

- Opstellen van de jaarlijkse exploitatiebegroting
- Opstellen van exploitatie-overzichten
- Administreren van baten en lasten t.b.v. het loket
- Doen van uitgaven t.b.v. het loket, alsook het innen van (huur)bijdragen van samenwerkende organisaties
- Beheren van t.b.v. het loket aangeschafte middelen.
- Jaarlijkse controle door accountant, waarna verantwoording aan subsidiënt over inzet financiële middelen in relatie tot begrote middelen.

Indicatie van het begrote aantal uren/ jaar: 33

4. Nieuwe aandachtspunten en prestaties in 2010

Naast de “basisprestaties” zijn er als gevolg van landelijke, lokale en inhoudelijke ontwikkelingen een aantal specifieke prestaties te benoemen voor 2010. De doorontwikkeling van de loketfunctie op basis van de nota Raad op Maat neemt hierbij een belangrijke plaats in.

4.1 Doorontwikkeling rol en positie Loket Haarlem (Raad op Maat)

In de nota Raad op Maat zet de gemeente uiteen hoe zij aankijkt tegen de doorontwikkeling van de loketfunctie. Haarlem kiest voor wat betreft het verlenen van informatie en advies voor een model met een ‘moederloket’, met dependances in buurten en wijken in buurtservicepunten die gelieerd zijn aan het loket.

In 2010 ligt het accent op:

1. Het versterken van de loketfunctie door middel van de inzet van maatschappelijke partners en het dichterbij de burger brengen van locaties in de wijken.
2. De digitale ontsluiting van informatie (sociale kaart).

4.1.1 Versterken loketfunctie

Doel is het versterken van de loketfunctie door uitbreiding van het samenwerkingsverband met een aantal maatschappelijke partners (zorgaanbieders, corporaties, welzijn, bibliotheek, vrijwilligersorganisaties) en het dichterbij de burger brengen van de informatiefunctie in de wijken. In 2009 is reeds een start gemaakt met de activiteiten om dit model te ontwikkelen.

In het buurtcentrum de Hamelink is in 2008 een nieuw BuurtServicePunt gerealiseerd, waarin het Loket mbt de informatie-adviestaak in een pilot-vorm invulling geeft aan de mogelijke samenwerking met zorgaanbieders, woningcorporaties, vrijwilligers en andere partners (zoals een school en een moedercentrum). In 2010 vindt de eindevaluatie van deze pilot plaats. De resultaten worden meegenomen in de uitwerking van het nieuwe informatie-adviesmodel.

In 2010 wordt gewerkt aan een spreidingsplan voor de BSP's. Sinds september 2009 rijdt de Loket-bus. Dit initiatief komt voort uit een Raadsbesluit en dient als overbrugging van de periode die nodig is om het in de nota Raad op Maat beoogde informatie-advies model vorm te geven. De loketbus is gefinancierd vanuit een aanvullende subsidie voor 1 jaar. De ervaringen met de bus worden meegenomen bij de opzet van het spreidingsplan voor de BSP's.

De activiteiten die in 2010 in dit kader gedaan zullen worden zijn:

- Implementatie nieuwe samenwerkingsovereenkomst loketpartners
- Implementatie gedragscode voor medewerkers werkzaam in het Loket
- Voortzetting overleg met potentiële partners met als doel concrete samenwerkingsafspraken met Loket Haarlem in het kader van het model Raad op Maat
 - bibliotheek
 - zorgaanbieders (SHDH, Zorgbalans, St. Jacob, Reinaldagroep)
 - corporaties (Elan Wonen, Pre Wonen, Ymere)
 - welzijnsorganisaties (Haarlem Effect, Welzijn Zuid West)
 - vrijwilligersorganisaties (via Net Werk en het Platform Vrijwilligershulp)
- Bijdragen aan het opstellen van het inrichtings-, spreidings- en implementatieplan, op basis van een analyse van:
 - de resultaten van het mobiele loket,
 - een analyse van “wijkprofielen” (leeftijdsopbouw, sociaal-economische kenmerken, de woonmonitor)
 - contact met wijkraden,
 - de beschikbaarheid en geschiktheid van mogelijke locaties in de wijken
 - financiële kaders

4.1.2 Digitale ontsluiting van informatie (sociale kaart)

Digitale ontsluiting van informatie wordt steeds belangrijker om de doelgroepen van het loket goed te kunnen bedienen. Een sociale kaart waarmee via verschillende invalshoeken informatie verkregen kan worden over de gebieden wonen, welzijn, zorg, vervoer en inkomensondersteuning, is niet alleen voor de reeds genoemde doelgroepen van het Loket van belang, maar ook voor professionals. De reeds beschikbare (digitale) informatie in Haarlem is onvoldoende samenhangend. Vanuit de nota Raad op Maat is in 2009 de opdracht gegeven aan het Loket om een digitale sociale kaart te ontwikkelen. Aandachtspunt is de mogelijke afstemming met ontwikkelingen op dit terrein binnen de gemeente.

De activiteiten die in 2010 in dit gedaan zullen worden zijn:

- Implementatie nieuwe sociale kaart op basis van besluitvorming over programma van eisen, betrokken partners en kosten in 2009 . Streefdatum juli 2010.

4.2 Gevolgen wijzigingen AWBZ

In 2008 en 2009 is een deel van de middelen die eerder via de AWBZ beschikbaar werden gesteld voor Ondersteunende Begeleiding uit de AWBZ gehaald en deels overgeheveld naar de (centrum)gemeenten.

Voor wat betreft het Loket wordt verwacht dat mensen die eerder in aanmerking kwamen voor deze vorm van ondersteuning via de AWBZ, naar het loket worden verwezen c.q. zelf een beroep gaan doen op de dienstverlening van het loket teneinde bij reguliere instellingen de ondersteuning te krijgen die zij nodig hebben om 'mee te kunnen doen' aan de samenleving.

Het Loket heeft inmiddels enige ervaring met deze doelgroep opgedaan. Het betreft hier oa:

- vragen van gezinnen die voorheen in aanmerking kwamen voor gespecialiseerd gezinsverzorging (GGV) (komen rechtstreeks binnen bij het Loket, danwel via verwijzers zoals huisartsen en ziekenhuis)
- vragen van cliënten die voorheen in aanmerking kwamen voor langdurige gespecialiseerde verzorging

Vragen van deze klantengroepen blijken voor het Loket nog niet makkelijk te beantwoorden, omdat:

- er voor deze categorie hulpvragers een intensievere vorm van dienstverlening vanuit het Loket noodzakelijk is (m.n. het bieden van hulp bij acute hulpvragen in crisissituaties en het veel tijdsintensievere *toe leiden naar* reguliere instellingen). In 2010 zal verder onderzocht worden in hoeverre het noodzakelijk en mogelijk is om de werkwijze van het Loket aan te passen nav deze ontwikkeling (oa op basis van registratie van aantallen en complexiteit van de vraag).
- de informatie over (nieuwe) producten van (nieuwe) aanbieders voor deze klantengroepen (zowel professioneel als informeel) bij het Loket nog onvoldoende is aangeleverd. De coördinator van het Loket neemt sinds begin 2009 deel aan het 4-hoeksoverleg over deze problematiek (gemeente, MEE, GGD en Loket). In 2010 wordt dit voortgezet. In dit kader is ook afstemming tussen de (eventuele) rol van het Loket, het CJG en de te vormen BCT (Brede Centrale Toegang) een punt van aandacht.

4.3 Laaggeletterdheid

Een aanzienlijk deel van de bezoekers van Loket Haarlem heeft moeite met de Nederlandse taal. Binnen de huidige werkwijze van Loket Haarlem, die gekenmerkt wordt door korte contacten met haar klanten, is het niet altijd mogelijk om deze groep te motiveren tot deelname aan en door te geleiden naar scholingstrajecten of andere relevante activiteiten (zoals bv inburgeringstrajecten). In 2010 zal hiertoe een plan van aanpak worden opgesteld.

4.4 Kwaliteit dienstverlening Loket

In 2009 neemt het Loket deel aan een onderzoek van Zorgbelang, waarbij volgens de methode van de "Sterrengids" de kwaliteit van het Loket beoordeeld wordt, op de volgende items: bereikbaarheid, toegankelijkheid, herkenbaarheid, deskundigheid, objectiviteit en persoonlijkheid. In 2010 zal aan de hand van de uitkomsten een plan van aanpak worden opgesteld ter verbetering van de aandachtspunten.

4.5 Registratiesysteem

In 2010 gaat het Loket een nieuw web-based registratiesysteem inrichten en invoeren, wanneer Kontext hiervoor de financiering geregeld krijgt. In het nieuwe registratiesysteem wordt specifieke aandacht besteed aan de mogelijkheid van registratie van mantelzorg/ mantelzorgers.

Prestaties 2010

- Uitvoering activiteiten versterking loketfunctie
- Uitvoering activiteiten digitale sociale kaart
- Eindevaluatie BSP De Hamelink in de Slachthuisbuurt
- Onderzoek naar noodzaak en mogelijkheid om de werkwijze van het Loket aan te passen nav vragen als gevolg van genoemde wijzigingen in de AWBZ
- Deelname aan het 4-hoeksoverleg (mbt de gevolgen van de genoemde wijzigingen in de AWBZ.
- Plan van aanpak taken en mogelijkheden Loket mbt laaggeletterden
- Plan van aanpak verbetering kwaliteit op basis van "Sterrengids-onderzoek"
- Inrichting en invoering nieuw registratiesysteem (onder genoemd voorbehoud)

Indicatie begrote aantal uren/ jaar voor reguliere begroting:

- | | |
|---|-----|
| - Activiteiten Raad op Maat | 344 |
| - Wijzigingen AWBZ | 120 |
| - Plan van aanpak laaggeletterdheid | 35 |
| - Plan van aanpak kwaliteitsverbetering | 35 |
| - Implementatie registratiesysteem (onder voorbehoud) | 50 |

Indicatie begrote aantal uren/ jaar voor middelen Raad op Maat:

- | | |
|---|-----|
| - Activiteiten Raad op Maat (aanvulling op in te zetten middelen uit regulier budget) | 312 |
|---|-----|

5 Kosten

Opbouw begroting Loket Haarlem

Het reguliere budget voor het Loket bestaat uit:

- uren coördinatie en exploitatie. Onderstaand het overzicht van het begrote aantal uren voor de basisprestaties en de nieuwe prestaties.
- kosten voor de bedrijfsvoering van het Loket. De kosten voor de bedrijfsvoering zijn opgenomen in de begroting in bijlage 3.

In dit prestatieplan wordt vanuit het reguliere budget een ureninzet begroot voor coördinatie van 1229 uur en van 33 uur voor de exploitatie op jaarbasis. Bij de berekening is rekening gehouden met een budgetgroei van 0.3% conform de richtlijn van de gemeente Haarlem.

De verdeling van uren over de beschreven prestaties in hoofdstuk 3 en 4, moet gezien worden als richtinggevend, waar zonodig, in overleg met de gemeente van kan worden afgeweken. De verantwoording met betrekking tot de uren gebeurt over het totaal aantal uren en niet de uiteindelijke onderverdeling.

Voor 2010 is er vanuit middelen Raad op Maat extra budget beschikbaar voor inzet van 312 uur coördinatie voor uitwerking van de beschreven nieuwe prestaties.

Reguliere Begroting Loket Haarlem

	Uren	Kosten
Tijdinvestering <u>coördinatie-uren</u>	Basisprestaties 645	
	Nieuwe prestaties 584	
	Totaal 1229*	€ 97.214
Tijdinvestering <u>exploitatie-uren</u>	Basisprestaties 33**	€ 3.094
Kosten bedrijfsvoering Loket Haarlem (zie bijlage 3)		€ 82.534
Totaal		<u>€ 182.842</u>

Aanvulling vanuit middelen Raad op Maat

	Uren	Kosten
Coördinatie-uren	Nieuwe prestaties 312*	<u>€ 24.679</u>

* Uurtarief 2010 tbv loketcoördinatie: € 79,10 per uur (HBO plus, WO strategisch nivo)

** Uurtarief 2010 tbv loketexploitatie : € 93,75 per uur (HBO plus, WO strategisch nivo)

Bijlage 1 Informatie samenwerkende partners Loket Haarlem

Deze bijlage bevat informatie die is opgesteld door de samenwerkingspartners. De informatie over Kontext is opgenomen in de tekst van het prestatieplan zelf, vanwege de verantwoordelijkheid voor de coördinatie en exploitatie van het Loket.

STICHTING DOCK

Stichting Dock is een 'brede welzijnsorganisatie'. Het werkgebied beslaat binnen de gemeente Haarlem de stadsdelen Noord, Oost en Schalkwijk. Verder is Dock ook buiten Haarlem actief, o.a. in de gemeente Spaarnwoude en Haarlemmerliede. Dock verzorgt een gevarieerd activiteiten- en dienstenpakket.

De stichting heeft ten doel:

- a. Het vergroten van de zelfredzaamheid van burgers door hen te ondersteunen bij het verwerven van instrumenten om hun positie te verbeteren.
- b. Het publiekelijk openstellen van de buurtcentra -en het onderhouden van deze gebouwen- onder aanwezigheid van een medewerker, zodat er laagdrempelige ontmoetingen plaatsvinden, groepen gefaciliteerd worden en informatie verstrekt wordt aan (buurt-) bewoners in de gebouwen Europawijk, De Fjord, Meerwijkcentrum, De Ringvaart en Broederhuis, en Prisma.
Het mogelijk maken van extra openstelling d.m.v. het begeleiden van vrijwilligers en sleutelbeheer.

Het begeleiden en faciliteren van vrijwilligersgroepen zoals RADAR, zelforganisaties, etc.

Het faciliteren van diensten, instellingen en hulpverleningsinstanties, zoals dagbesteding ouderen, Multicultureel Schalkwijk, SHDH, trombosediens, diëtiste etc.

Het onderhouden van contacten met medegebruikers, samenwerkingspartners, leveranciers, gebruikersgroepen, etc. en het aanbieden van ruimten aan derden (instellingen) zodat er een samenhangend pakket aan diensten en activiteiten aangeboden wordt binnen de buurtcentra.

- c. Het samenwerken met andere partners binnen de keten wonen, welzijn, zorg met als doel dat er samenhang ontstaat in het totale (gemeentelijke) aanbod.
- d. Het ondersteunen en begeleiden van vrijwilligers en vrijwilligersorganisatie zodat ze uitvoering kunnen geven aan hun eigen initiatieven en activiteiten t.b.v. diverse doelgroepen
- e. Het actief opzoeken en betrekken van de bewoners bij hun directe woon- en leefomgeving.
- f. Het aanreiken van instrumenten, die bewoners(groepen), wijkraden en andere bewonersorganisaties in staat stellen om zelf vorm te geven aan hun initiatieven, oplossingen te zoeken voor hun problemen en ze evenredig te laten participeren binnen overleggen en aanpakken in de buurt.
- g. Het organiseren van uitwisseling van ervaringen, kennis en kunde tussen verschillende groepen bewoners, zelforganisaties en diverse leeftijdsgroepen, om zo onderling begrip te vergroten.

De vrijwillige hulpdiensten Noord en Schalkwijk die deelnemen aan het samenwerkingsverband binnen Loket Haarlem, werken grotendeels zelfstandig, maar zijn organisatorisch verbonden aan Dock.

bezoekadres: Laan van Berlijn 1
postadres: Crooswijksesingel 50b
3034 CJ Rotterdam 2002 CJ Haarlem
T. 023-543 06 00

[web site: www.dock.nl](http://www.dock.nl)

MEE NOORDWEST HOLLAND

Voor wie is MEE ?

MEE biedt overal in het land onafhankelijke, laagdrempelige cliëntondersteuning aan alle mensen met een handicap, functiebeperking of chronische ziekte en hun ouders, verzorgers. De ondersteuning is gericht op individuele ontwikkeling en ontplooiing en maatschappelijke participatie en integratie.

Hoe werkt MEE?

Deskundige consultants zoeken samen met de cliënt naar een antwoord op de vraag. Ze houden daarbij rekening met de mogelijkheden en beperkingen.

MEE informeert, helpt bij moeilijke keuzes en wijst de weg naar de aangewezen instanties. De consultants van MEE zijn goed op de hoogte van de sociale kaart.

Naast de consultants werken bij MEE ook specialisten op juridisch gebied en diagnostiek. MEE is onafhankelijk en gericht op het belang van de cliënt.

Waar staat MEE voor?

MEE staat voor een gelijkwaardige plaats voor alle mensen in de samenleving, dus ook voor mensen met een beperking. MEE gaat altijd uit van de vraag van de cliënt.

Aan de dienstverlening van MEE zijn geen kosten verbonden.

Wat biedt MEE Noordwest-Holland?

MEE biedt informatie, advies en cliëntondersteuning op alle terreinen van het dagelijks leven zoals inkomen, sociale voorzieningen, wonen, onderwijs, opvoeding, werk en vrije tijd, juridische zaken zoals:

- adviezen bij de opvoeding van het gehandicapte kind;
- ondersteuning bij het aanvragen van een aangepaste woning of persoonsgebonden budget;
- ondersteuning bij het realiseren van een zorgaanbod;
- vraagverduidelijking (op alle levensterreinen);
- ondersteuning bij persoonlijke problemen;
- informatie over speciale vakanties;
- advies bij het zoeken naar (betaald) werk;
- ondersteuning bij klachten- en bezwaarprocedures
- ondersteuning bij het aanvragen van logeermogelijkheden;

MEE biedt individuele cliëntondersteuning, ondersteuning aan gezinnen en diverse cursussen.

MEE Noordwest Holland
maandag t/m vrijdag van 9 tot 17 uur
Richard Holkade 2
2033 PZ Haarlem
Tel: 023- 5358877
www.meenwh.nl
vraag@MailMEE

Team Wmo-voorzieningen Gemeente Haarlem

Het Team Wmo-voorzieningen is onderdeel van de hoofdafdeling Dienstverlening van gemeente Haarlem. Dit team voert de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) uit, op het terrein van individuele voorzieningen. Gemeente Haarlem vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving. Gemeente Haarlem compenseert mensen die belemmerd worden om meedoen. Het gaat dan om beperkingen

- o bij het voeren van een huishouden,
- o bij zich te verplaatsen in en om de woning,
- o zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en
- o om medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

Het gaat om de verstrekking van woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, rolstoelen en de hulp bij het huishouden. De voorzieningen die verstrekt worden, moeten toereikend zijn om deze activiteiten te kunnen blijven uitvoeren.

Voor wie zijn deze voorzieningen?

De voorzieningen die gemeente Haarlem verstrekt, zijn er voor iedereen met een beperking. Jong & oud. Wanneer mensen willen weten of zij in aanmerking komen voor een voorziening, dan kunnen zij contact opnemen met Loket Haarlem (023 5430990). Loket Haarlem geeft informatie en advies, maar helpt ook bij het afwegen van keuzes of het invullen van een formulier.

Binnen het team werken ongeveer 40 ambtenaren die de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) helpen uitvoeren. Mensen die een aanvraag bij gemeente Haarlem hebben gedaan, krijgen allereerst te maken met een casemanager. De casemanager behandelt de binnengekomen aanvraag. De casemanager zoekt persoonlijk contact met degene die de aanvraag heeft ingediend en belt deze op. Wanneer na deze telefonische intake blijkt dat de situatie meer complex is, legt de casemanager een huisbezoek af. Door het huisbezoek kan een betere inschatting gemaakt worden wat de aanvrager nodig heeft. Jaarlijks heeft de gemeente ongeveer 6.000 aanvragen voor voorzieningen.

De medewerkers van het team Wmo-voorzieningen werken samen met Loket Haarlem. Loket Haarlem is als het ware het voorportaal van gemeente Haarlem voor informatie, advies en ondersteuning over zorg, welzijn, wonen, vervoer en financiën. Loket Haarlem heeft een kennis van een breed scala aan lokale arrangementen. Hierdoor kan Loket Haarlem cliënten wegwijs maken om te kunnen kiezen uit de mogelijkheden die er zijn.

De contactgegevens van het Team Wmo-voorzieningen zijn :

Bezoekadres: Zijlsingel 1, 2013 DN Haarlem

Postadres: Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 zijn medewerkers van het team bereikbaar via (023 - 511 5115).

Email: wmo-voorzieningen@haarlem.nl

Op www.haarlem.nl vindt u nadere informatie over de Wet maatschappelijke ondersteuning. In de *Verordening Voorzieningen Maatschappelijke Ondersteuning* staat exact beschreven waar inwoners van Haarlem recht op hebben. Op de website www.haarlem.nl vindt u als u klikt op het kopje **Bestuur** onder in een kopje **Documenten en Cijfers**. Hieronder staat de button **BIS** waarmee u toegang krijgt tot documenten die door de gemeenteraad behandeld worden of zijn, waaronder de *Verordening Voorzieningen Maatschappelijke Ondersteuning*. Deze verordening zal volgens planning op 3 december in de gemeenteraad behandeld worden en per 1 januari 2010 ingaan.

TANDEM

Tandem is dé nieuwe organisatie op het gebied van Informele zorg in de regio Midden en Zuid Kennemerland. Vanaf 1 januari 2007 is Tandem voortgekomen uit een fusie tussen Steunpunt Mantelzorg IJmond en Steunpunt Mantelzorg Zuid-Kennemerland. Tandem ondersteunt mantelzorgers, zet vrijwilligers in om mantelzorgers te ontlasten, bemiddelt in buddyzorg en levert deskundigheidsbevordering aan professionals.

Mantelzorgers zijn mensen die iemand verzorgen in hun directe omgeving en dat maakt hen tot taakcombineerders. Naast hun eigen leven en eventuele werk zijn ze ook betrokken bij de zorg. Een man kan voor zijn vrouw zorgen die dementerend is, een dochter kan haar hulpbehoevende ouders verzorgen of de buurvrouw voor haar buurvrouw die een hersenbloeding heeft gehad. Voorop staat de relatie die de mantelzorger met de verzorgde heeft; hij/zij verleent de zorg omdat hij een persoonlijke band heeft met degene die hij/zij verzorgt.

Tandem ondersteunt mantelzorgers

Tandem ondersteunt mantelzorgers zodat zij het zorgen vol kunnen houden en de zorg kunnen verlenen op een manier die zij prettig vinden. De ondersteuning van mantelzorgers bestaat uit individuele begeleiding, aanbod van cursussen en lotgenotengroepen, het uitgeven van een mantelzorgkrant en het organiseren van informatiebijeenkomsten (mantelzorgcafé's). Ook kan de mantelzorger ondersteuning krijgen bij alle regeltaken die er zijn rondom de zorg.

Tandem zet vrijwilligers in om de mantelzorger enigszins te ontlasten in zijn of haar zorgtaak. De vrijwilliger komt bij degene die verzorgd wordt en de mantelzorger krijgt dan de mogelijkheid om even iets voor zichzelf te doen.

Chronisch ziek?

Buddy's zijn vrijwilligers die chronisch zieken ondersteunen. Zij bieden praktische en sociaal-emotionele ondersteuning. Zij helpen de zieke o.a. bij het verwerken van het ziek-zijn, proberen het sociale netwerk te vergroten en ondersteunen bijvoorbeeld bij ziekenhuisbezoek. Tandem bemiddelt tussen cliënt en buddy, er wordt gekeken welke buddy het beste bij de betreffende cliënt past.

Natuurlijk doet Tandem er ook alles aan om weer nieuwe vrijwilligers en buddy's te werven.

Bereikbaarheid Tandem

Correspondentie en bezoek

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur
Kleermakerstraat 51 1a
1991 JL Velsbroek

Telefoon

Maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur

023 – 8910610

Website

www.tandemzorg.nl

Mail

info@tandemzorg.nl

DE STICHTING NET-WERK VRIJWILLIGERSHULP ZUID-KENNEMERLAND

Missie en Visie

Net-Werk gaat de komende jaren werken aan een drietal nieuwe kernactiviteiten: *krachtenbundeling*, *innovatie*, en het *zichtbaar maken* van vrijwilligershulp en haar organisaties, gebaseerd op de door het bestuur vastgestelde missie en visie.

Missie: Net-Werk wil een kleinschalige, **innovatieve** organisatie zijn, die door **krachtenbundeling** van de vrijwilligersorganisaties in Zuid-Kennemerland het **vrijwilligerswerk** ondersteunt om op een uitstekend niveau te functioneren. Dit alles heeft tot doel het vrijwilligerswerk in de regio meer zichtbaar, beschikbaar en toegankelijk te maken.

Vrijwilligerswerk

De kern van het werk van Net-Werk is het vrijwilligerswerk in de sector wonen, welzijn en zorg. Voor Net-Werk zijn de vrijwilligersorganisaties, die in dit veld werkzaam zijn, primaire klanten.

Innovatie

Door de kennis en kunde van de medewerkers van Net-Werk zowel op het gebied van het vrijwilligerswerk in de sector wonen, welzijn en zorg als op het gebied van samenwerking alsmede door de flexibiliteit van de organisatie is Net-Werk in staat vernieuwend en inspirerend de organisaties in de regio te ondersteunen en te verrassen.

Krachtenbundeling

Net-Werk wil de krachten van de vrijwilligersorganisaties zodanig bundelen dat de uitkomst meer is dan de som der delen waarmee de betrokken organisaties hun voordeel kunnen doen.

Visie: Vrijwilligershulp vormt de onmisbare schakel in de keten van mantelzorg – vrijwilligershulp – professionele hulpverlening. Vrijwilligershulp is er in zijn algemeenheid op gericht mensen in hun eigen omgeving, indien zij dat wensen, zo lang en goed mogelijk te laten functioneren.

Door de invoering van de WMO heeft het vrijwilligerswerk een wettelijk kader gekregen. De vraag naar vrijwilligershulp en de noodzaak tot samenwerken zal de komende jaren verder toenemen. Als redenen hiervoor zien wij de vergrijzing, het overheidsbeleid m.b.t. zelfstandig wonen, de financiële krapte bij de professionele organisaties en de toename van het tekort aan vrijwilligers.

Net-Werk wil het vrijwilligerswerk in de regio Zuid-Kennemerland voor alle betrokken partijen meer **zichtbaar maken**. Door een geoliede samenwerking

tussen vrijwilligersorganisaties onderling en

tussen vrijwilligersorganisaties, professionele hulpverlening en mantelzorg en

tussen vrijwilligersorganisaties en lokale en regionale overheden

wordt de toegevoegde waarde van het vrijwilligerswerk goed zichtbaar en functioneel en weten mensen die de hulp nodig hebben precies wie de passende hulp kan geven.

De thema's zijn de volgende:

1. *Krachtenbundeling*: waaronder het Platform Vrijwilligershulp, het symposium voor uitvoerend vrijwilligers, de telefonische advisering, wijkgericht werken van en voor vrijwilligershulp en het cursusaanbod voor vrijwilligersorganisaties.
2. *Innovatie*; waaronder het vernieuwen van het advies aan de gemeente Haarlem en andere gemeenten, beleid en onderzoek in samenwerking met landelijke organisaties

zoals Mezzo, MOvisie, Vilans, NOV, en regionale organisaties zoals InHolland en het werken aan kwaliteit.

3. *Zichtbaar maken*: waaronder het meewerken aan de loketten, de zorgoverleggen, contacten met lokale, regionale en soms landelijke overheden, de website en de Wel Zijn Markt.

De activiteiten kunnen in sommige gevallen in meerdere thema's worden ingedeeld.

Onze financiers

Onze stichting wordt gesubsidieerd uit Wmo gelden door de gemeente Haarlem en Bloemendaal, door de provincie Noord-Holland en door diversen fondsen.

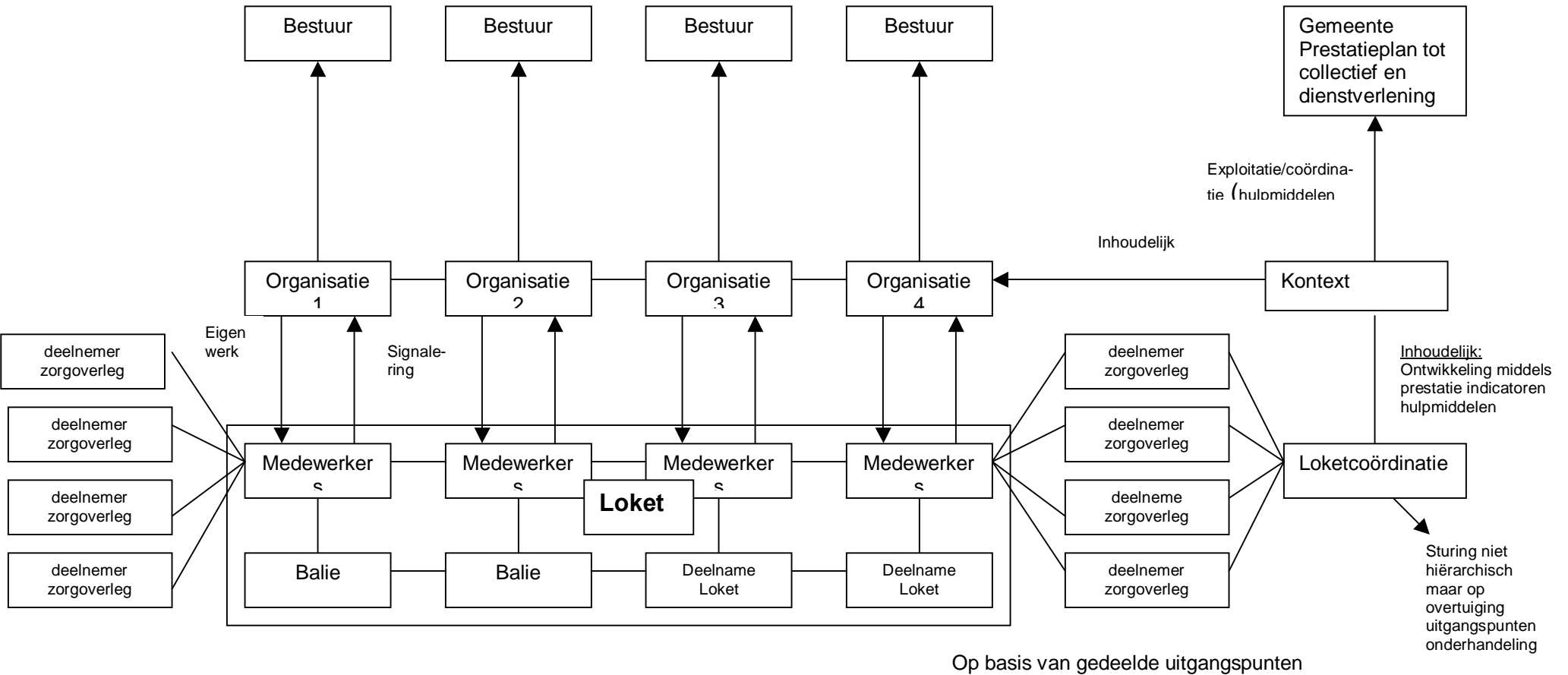
De organisatie

De stichting heeft een bestuur, drie betaalde parttime medewerkers en enkele vrijwilligers.

Haarlem, 11 oktober 2009

Irene de Lange, directeur

Bijlage 2: Loket-organisatie en verantwoordelijkheden



Loket**910****Opbrengsten**

	<u>Begroting 2010</u>
	€
Subsidie / opbrengsten:	
Loketexploitatie	82.500
Loket coördinatie	124.987
door te berekenen kosten loket	18.000
	<u>225.487</u>

Inkoopkosten

	<u>Begroting 2010</u>
	€
Dienstverlening Kontext	3.094
volgens prestatieplan	97.214
Raad op Maat	24.679
	<u>124.987</u>

Personeelskosten

	<u>Begroting 2010</u>
	€
Lonen en salarissen	0
	<u>0</u>

Overige personeelskosten

	<u>Begroting 2010</u>
	€
Reis- en verblijfkosten	
Opleidingskosten	2.500
Kantinekosten	4.000
Overige personeelskosten	0
	<u>6.500</u>

Huisvestingskosten

	<u>Begroting 2010</u>
	€
Huur onroerende zaken	16.500
Onderhoudskosten	1.000
Gas, water en licht	10.500
Schoonmaakkosten	8.500
Belastingen en verzekeringen	500
Overige huisvestingskosten	3.000

40.000

Afschrijvingskosten

Begroting 2010

€

Verbouwingen	0
Inventaris	0
Hard- en software	1.349
Doorberekende afschrijvingen	0

1.349

Begroting 2010

Verkoopkosten

Begroting 2010

€

Representatiekosten	500
Reclame en PR	3.800
Relatiegeschenken	

4.300

Organisatiekosten

Begroting 2010

€

Verzekeringen kantoor	
Accountantskosten	2.400
Administratiekosten	3.000
Porti	1.000
Telecommunicatie	8.000
Internetkosten	6.500
Kosten mobiele telefoon	700
Kantoorbenodigdheden	1.600
Kopieerkosten	5.000
Drukwerk	7.500
Documentatie en vakliteratuur	1.600
Contributies en abonnementen	500
Kleine investeringen	1.500
Kosten automatisering	9.000

48.300

Recapitulatie baten

Omzet	225.487
-------	---------

Recapitulatie kosten

Personeelskosten	131.487
Huisvesting en inventariskosten	40.000
Verkoopkosten	4.300
Afschrijvingen	1.349
Organisatiekosten	48.300

Resultaat	<u>51</u>
-----------	-----------