

# Oplegvel Collegebesluit

## Onderwerp

Prestatieplan 2011 Stichting Kontext/ Coördinatie en exploitatie  
Loket Haarlem

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. M.A.I. Korthouwer
Telefoon 5113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 114380
Bijlage: prestatieplan 2011, Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem
B & W-vergadering van 6 juni 2011

Op basis van de algemene subsidieverordening is het college bevoegd te besluiten over prestatieplannen.

---

## B&W

1. Het college besluit aan Stichting Kontext subsidie te verstrekken van € 184.301,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2011 van Stichting Kontext voor de coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
2. De kosten van het besluit bedragen € 184.301,- en worden gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg.
3. De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

# Collegebesluit

**Onderwerp:** Prestatieplan 2011 Stichting Kontext/Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem

**Reg. Nummer:** 114380

## **Inleiding**

In het kader van de WMO is de gemeente verantwoordelijk voor informatie, advies en clientondersteuning. Om hierin te voorzien hebben wij onder andere het loket Haarlem. Het loket is er voor alle (kwetsbare) burgers van Haarlem met vragen op het brede terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en inkomensondersteuning. De coördinatie en exploitatie hebben wij in handen gegeven van Stichting Kontext. Jaarlijks maken wij hier afspraken over. In overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan.

## **Besluitpunten college**

1. Het college besluit aan Stichting Kontext subsidie te verstrekken van € 184.301,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2011 van Stichting Kontext voor de coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
2. De kosten van het besluit bedragen € 184.301,- en worden gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg.
3. De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
4. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

## **Beoogd resultaat**

Met de inzet van het Stichting Kontext wordt bijgedragen aan:  
Het goed en objectief informeren van (kwetsbare) burgers zodat zij zolang mogelijk zelfstandig kunnen wonen.

## **Argumenten**

### *De dienstverlening sluit aan bij de programmabegroting*

De burgers van de gemeente Haarlem worden goed geïnformeerd over wonen, welzijn, zorg, vervoer en inkomensondersteuning. De inzet van Stichting Kontext draagt hiermee bij aan het in de programmabegroting benoemde resultaat "Mensen met een beperking leven en wonen zoveel mogelijk zelfstandig".

### *De te leveren prestaties sluiten aan bij coalitieprogramma*

De prestaties dragen bij aan onze benoemde speerpunt om de zelfredzaamheid van mensen te stimuleren. Ons uitgangspunt hierbij is de eigen kracht. Ondersteuning wordt geboden als de eigen kracht tekort schiet.

### *Informatie, advies en cliëntondersteuning is een wettelijke taak*

In het kader van de WMO is de gemeente verantwoordelijk voor informatie, advies en clientondersteuning.

### *Financiële paragraaf*

Het besluit wordt gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg, kostenplaats 2381-4756-1400.

**Uitvoering**

De Algemene Subsidieverordening is op de subsidieverlening van toepassing.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester



# PRESTATIEPLAN 2011

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](mailto:cvdwal@kontext.nl)

Coördinator Loket Haarlem

: A.M. van der Zande  
023- 5430993  
[avdzande@kontext.nl](mailto:avdzande@kontext.nl)

Versie maart 2011

Inhoudsopgave	Pagina
1. Inleiding prestatieplan coördinatie en exploitatie Loket Haarlem	3
2. Kontext Welzijn en maatschappelijke dienstverlening	
2.1 Algemene informatie	4
2.2 Het aanbod van Kontext	5
3. Basisprestaties coördinatie en exploitatie 2011 Loket Haarlem	
3.1 Inleiding	6
3.2. Korte terugblik Loket Haarlem	6
3.3 Positie Loket Haarlem	
3.4 Doelgroepen, doel, taken en visie van Loket Haarlem	
3.4.1 Doelgroepen	6
3.4.2 Doel	7
3.4.3 Taken	7
3.4.4 Visie	8
3.5 De huidige samenwerking binnen Loket Haarlem	
3.5.1 De huidige loketpartners	8
3.5.2 De frontoffice samenwerking	9
3.5.3 De backoffice samenwerking	9
3.6 Overleg	
3.6.1 Uitvoerend overleg	9
3.6.2 Coördinerend en beleidsmatig overleg	9
3.7 Deskundigheidsbevordering	10
3.8 PR	10
3.9 Exploitatie	10
4. Aanvullende prestaties 2011	
4.1 Doorontwikkeling rol en positie Loket Haarlem (Raad op Maat)	
4.1.1 Implementatie spreidingsplan	12
4.1.2 Implementatie digitale sociale kaart	12
4.2 Afstemming op de kanteling	13
4.3 Monitoring gevolgen wijzigingen AWBZ	13
4.4 Kwaliteit dienstverlening Loket	13
4.5 Diversen	14
5. Kosten	15
Bijlage 1	Informatie samenwerkingspartners
Bijlage 2	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 aanvullende 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. Kontext Welzijn en maatschappelijke dienstverlening

### 2.1 Algemene informatie

#### Doelgroep

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners in de regio Zuid Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden.

#### 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"

Wij bezien onze 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 onze 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 organiseert en ontwikkelt samenwerkingsverbanden op uitvoerend niveau, het niveau van de keten, of van verschillende organisaties. Doel van samenwerking is altijd gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige 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 doet dit door steeds weer de dialoog met haar klant te voeren, en het serieus nemen van de andere partij. Kontext luistert naar dat verhaal, zonder het meteen te herschrijven. De klant is medeproducent van het eigen verhaal, en dus ook van zijn of haar ondersteunend traject.

#### 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.

## 2.2 Het aanbod van Kontext

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, (school)maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs en schuldhulpverlening. 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
  - Sociaal Raadslieden
  - Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)
  - Sociale Activering en leerwerktrajecten (alleen Haarlem)
  - Jongerenhulpverlening Nieuwe Kansen (alleen Haarlem, per 1-9-09)
- Samen met Bureau Schuldhulpverlening & Budgetbeheer van de gemeente Haarlem biedt Kontext ondersteuning bij schuldhulpverlening (na verwijzing door gemeente Haarlem).
- Samen met de SMD Midden Kennemerland en Meerwaarde verzorgt Kontext de dienstverlening van het Steunpunt Huiselijk Geweld en de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) in de veiligheidsregio Kennemerland)
- ***In opdracht van gemeente Haarlem voert Kontext de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem uit***
- Kontext voert Loket Spaarndam uit in opdracht van gemeente Haarlem en Haarlemmerliede en participeert als samenwerkingspartner in Loket Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort en in de uitvoering van de CJG's van Haarlem en Heemstede

### 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 om dat mensen zich zo mogelijk in korte tijd (weer) op eigen kracht kunnen redden.

### Toegang tot de dienstverlening van Kontext

Klanten en verwijzers kunnen zonder doorverwijzing op werkdagen tussen 9.00-12.00 uur terecht bij Kontext Contact; de frontoffice van Kontext. De frontoffice is de toegangspoort tot alle dienst- en hulpverlening van Kontext ten behoeve van Haarlemse cliënten en verwijzers. De frontoffice verzorgt de aanmeldingen (telefonisch, e-mail en fysiek), staat verwijzers te woord (consultatie, aanvragen voor outreachende hulpverlening) en draagt zorg voor doorgeleiding naar de backoffices (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, sociale activering, ouderenadviseurs, jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen). Kenmerkend voor de werkwijze van Kontext Contact is de integrale benadering; dwz dat zorgvuldig onderzocht wordt op welke levenssterreinen (gezondheid, wonen, welzijn, financiën en werk) de klant problemen of hindernissen ondervindt en welke professionaliteit op welk moment ingezet moet worden om de situatie te verbeteren. Daarbij is de vraag van de klant leidend.



### **3. Basisprestaties 2011 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 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 satellieten die gelieerd zijn aan het Loket, waarbij gestreefd wordt naar uitbreiding van het samenwerkingsverband van het Loket.

#### **3.3 Positie Loket Haarlem**

In 2004 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 2010 uit 6 organisaties (zie hoofdstuk 3.5.1. 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.

#### **3.4 Doelgroepen, doel, taken en visie Loket Haarlem**

##### **3.4.1 Doelgroepen**

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

De dienstverlening van Loket Haarlem beschikbaar is voor alle Haarlemse burgers, maar richt zich specifiek op:

- burgers met beperkingen
- 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. Samenwerking met het CJG is in deze situaties van belang.

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 bijvoorbeeld 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.

### 3.4.2 Doel

Burgers die ondersteuning nodig hebben als gevolg van bijvoorbeeld ouderdom, een beperking 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 bij te dragen aan de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de (kwetsbare) burgers. Tevens wordt door de één-loket-gedachte het fenomeen van-het-kastje-naar-de-muur-gestuurd-worden, zoveel mogelijk voorkomen.

De ambitie van Loket Haarlem is, vanuit de één-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.

### 3.4.3 Taken

De basistaken van Loket Haarlem zijn:

1. Individuele dienstverlening
2. Het leveren van een bijdrage aan de stedelijke informatievoorziening

Ad 1 De individuele dienstverlening bestaat uit:

- Integrale vraaganalyse, waarbij de vraag van de klant in een breder perspectief geplaatst wordt. Burgers zijn soms niet in staat hun vraag helder te formuleren, en stellen in plaats van een vraag een oplossing voor. Het komt voor dat de – door de klant gevraagde – voorziening niet het antwoord is op de eigenlijke vraag van de klant. Verder kunnen vragen op het ene gebied (bijv. vervoer) samenhangen met vragen op andere gebieden (moeite met boodschappen doen, koken en onderhouden van sociale contacten). Een integrale vraagverheldering is dan van belang om de burger zo goed mogelijk te informeren en te adviseren.
- Het geven van objectieve informatie en/of advies over het grote scala aan regelingen en voorzieningen (waaronder Wmo-diensten en producten). De informatie, het advies (waaronder verwijzing) en ondersteuning die gegeven worden door de Loket Haarlem medewerker, worden gestuurd door de vraag en het belang van de klant en niet door belangen van of relaties met organisaties c.q. aanbieders. De klant wordt, indien nodig, ondersteund bij het maken keuzes in de alternatieven die hem of haar worden aangereikt.

- Het bieden van praktische hulp in het verkrijgen van toegang tot deze regelingen en voorzieningen. De ondersteuning bestaat onder andere uit bemiddeling, ondersteuning bij het doen van aanvragen en (begeleid) verwijzen.
- Signalering is een afgeleide taak van de individuele dienstverlening door Loket Haarlem. Deze taak bestaat uit het vertalen van signalen van klanten met betrekking tot knelpunten in de dienst- en zorgverlening naar betrokken en verantwoordelijke organisaties.

Ad 2 Het leveren van een bijdrage aan stedelijke informatievoorziening. De activiteiten die het Loket in dit kader uitvoert, zijn in eerste instantie gericht op (groepen) burgers, maar hebben (deels) ook een belangrijke functie voor verschillende groepen professionals.

- Informatiegids en woongids voor ouderen  
Loket Haarlem brengt periodiek een woongids en informatiegids voor ouderen uit. De infogids wordt onder ouderen verspreid via onder andere de preventieve huisbezoeken die door de welzijnsorganisaties worden uitgevoerd en sinds medio 2010 ook via de medewerkers van de afdeling dienstverlening van de gemeente, bij huisbezoeken in het kader van WMO-aanvragen.. De beide gidsen zijn tevens beschikbaar op “vindplekken” waar veel ouderen en mensen met een beperking komen (de locaties van Loket Haarlem, buurthuizen, ziekenhuizen, gemeente etc).
- Website  
Loket Haarlem heeft een website; [www.lokethaarlem.nl](http://www.lokethaarlem.nl) , met relevante informatie over de WMO voorzieningen en “aanpalende terreinen” zoals voorliggende- en ondersteunende voorzieningen (zowel door professionele- als vrijwilligersorganisaties). De website is bedoeld voor alle doelgroepen van het Loket.
- Presentaties  
Op verzoek worden prestaties gegeven over regelingen en voorzieningen aan organisaties zoals ouderenbonden en vakbonden.
- Folders  
Op de locaties Loketsprekuren worden gehouden, is een breed scala aan informatiefolders voor burgers beschikbaar.

#### 3.4.4 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.

### **3.5 De huidige samenwerking binnen Loket Haarlem**

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

Binnen Loket Haarlem werkten in 2010 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 (een van de rechtsvoorgangers van Haarlem Effect) In 2010 is gewerkt aan het formaliseren van de intentie-overeenkomst.

### 3.5.2. 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 2010 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.

### 3.5.3. 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 cq 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.

## **3.6 Overleg**

### 3.6.1. Uitvoerend overleg

#### Balieteamoverleg

Elke 3 weken vindt er een balieteamoverleg plaats. In dit overleg worden zowel organisatorische als inhoudelijke zaken besproken. Er vindt deskundigheidsbevordering plaats door middel van casuïstiekbesprekingen, door presentaties van gastsprekers en door uitwisselen van informatie over de ontwikkelingen binnen de in het Loket samenwerkende organisaties.

### 3.6.2 Coördinerend en beleidsmatig overleg

#### Loketpartneroverleg

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.

#### Breed Loketoverleg

Onder voorzitterschap van de gemeente (afdeling Dienstverlening), participeert de coördinator in het Breed Loketoverleg, samen met het Centrum voor Jeugd en Gezin, Mee Noordwest Holland

en de Brede Centrale Toegang. Dit overleg is in 2010 gestart met als doel het uitwisselen van informatie, afstemmen en het signaleren van mogelijke knelpunten (en oplossingen) als gevolg van de ontwikkelingen op het grensvlak van AWBZ en WMO

#### 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.

### **3.7 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 en scholingen, maar ook de inhoudelijke begeleiding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden speelt een belangrijke rol.

In 2011 zal specifiek aandacht geschonken worden aan bekendheid van loketmedewerkers met en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden voor klanten door vrijwilligers.

### **3.8 PR**

Het verzorgen van bekendheid over (de dienstverlening van) het Loket is eveneens een continu proces. Jaarlijks wordt er een PR plan opgesteld en uitgevoerd.

#### **Basisprestatie loketcoördinatie 2011**

- 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
- Hiërarchische en functionele aansturing balie-medewerkers
- Faciliteren processen loketorganisatie
- Periodieke rapportage van aantal en soort klantcontacten/vragen
- Bewaken en bevorderen van de kwaliteit en kwantiteit samenwerking met backoffice organisaties
- Voorbereiden en realiseren van Loketbeleid
- Voorzitten balieteamoverleg, loketpartnersoverleg en zorgoverleggen
- Deelname aan externe overleggen
- Faciliteren actueel en overzichtelijk folderbestand + distributiesysteem voor loketten en satellieten
- Faciliteren actualiseren informatiegidsen
- Faciliteren actualisering van de website tot implementatie nieuwe digitale sociale kaart (zie 4.1.2)
- Faciliteren continue deskundigheidsbevordering
- Uitvoeren PR activiteiten op basis van een PR jaarplan

**Indicatie van het begrote aantal uren/ jaar: 775**

### **3.9 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 2011**

- 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. Aanvullende prestaties 2011

Naast de “basisprestaties” zijn er als gevolg van landelijke, lokale en inhoudelijke ontwikkelingen een aantal specifieke prestaties te benoemen voor 2011.

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

In de nota Raad op Maat, als onderdeel van de WMO beleidsnotitie van gemeente Haarlem, is uiteen gezet hoe zij aankijkt tegen de doorontwikkeling van de loketfunctie. Haarlem heeft voor wat betreft het verlenen van informatie en advies gekozen voor een model met een ‘moederloket’, met dependances in buurten en wijken. De wijze waarop dit model ingericht kan worden is in 2010 uitgewerkt in een spreidingsplan.

Daarnaast is in 2010 een plan van aanpak opgezet ten behoeve van de ontsluiting van een digitale sociale kaart.

In 2011 ligt het accent op:

1. De implementatie van het spreidingsplan
2. De implementatie van de digitale sociale kaart

#### 4.1.1 Implementatie van het spreidingsplan

In het spreidingsplan is aangegeven op welke wijze invulling gegeven wordt aan het model: moederloket met dependances in de wijken en buurten. In grote lijnen komt het neer op een structuur met een moederloket (de huidige locatie in Schalkwijk) met dependances met inloopsprekuren in 5 wijken, te weten de Bomenbuurt (huidige locatie van het Loket in Haarlem Noord), Delftwijk, Parkwijk, Rozenprieel en de Slachthuisbuurt). Bij het bepalen van de wijken heeft de overeenkomst tussen het profiel van de loketbezoekers (relatief vaak alleenstaand en/of 65+, en/of met een laag inkomen, en/of een lage opleidingsgraad en/of allochtoon) en het profiel van de betreffende wijken, een belangrijke rol gespeeld.

Doelstelling is, dat 2011 alle dependances operationeel zijn. Hiertoe worden de volgende acties uitgevoerd:

- Inrichten locaties
- “Opleiden” en inwerken medewerkers van nieuwe loketpartners
- Halfjaarlijkse evaluatie op basis van vooraf vastgestelde evaluatiecriteria

Het spreidingsplan voorziet daarnaast in het verbeteren van de bekendheid met het Loket op locaties met een belangrijke publieksfunctie en bij “sleutelfiguren”. Hiertoe wordt een PR-plan opgesteld en uitgevoerd.

#### 4.1.2 Digitale ontsluiting van informatie (sociale kaart)

Digitale ontsluiting van informatie wordt steeds belangrijker om de verschillende 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.

De activiteiten die in 2011 in dit gedaan zullen worden zijn:

- oprichten van een redactieraad met leden vanuit de belangrijkste samenwerkingspartners (Loket, Gemeente, MEE nwh, Net Werk Zuid Kennemerland, CBB-KAM, GGD)
- inrichten van de nieuwe sociale kaart op basis van besluitvorming in 2010 over programma van eisen, betrokken partners en kosten. Het betreft zowel lokale

- informatie over regelingen en voorzieningen als kwaliteitscontrole van door organisaties aangeleverde informatie over hun producten en diensten.
- inhoudelijk zullen in 2011 de accenten gelegd worden op het ontsluiten van informatie over voorzieningen mbt ontmoeting en begeleiding
  - opstellen en uitvoeren van een PR plan

#### **4.2 Afstemming op “de kanteling” (team WMO Gemeente Haarlem)**

De ontwikkeling van de “kanteling” binnen het team WMO, waarbij vragen van burgers (nog meer) vraaggericht benaderd worden en waarbij wordt uitgegaan van de potentie van burgers en hun netwerk is van invloed op de samenwerking met het Loket. De nieuwe werkwijze van het team WMO heeft raakvlakken met de werkwijze van het Loket (vraag achter de vraag, meer nadruk op het geven van informatie, advies en het bieden van ondersteuning bij het vinden van (alternatieve) oplossingen). Zowel vanuit het oogpunt van kwaliteit van de dienstverlening aan de burger (onderzoek Zorgbelang) als ook vanuit het oogpunt van efficiency is afstemming noodzakelijk.

#### **4.3 Monitoren gevolgen van wijzigingen in de AWBZ**

In 2008, 2009 en 2010 zijn belangrijke wijzigingen doorgevoerd met betrekking tot de AWBZ, met als doel om de kosten beheersbaar te maken. Dit gebeurt onder andere door de toegang tot de AWBZ te versmallen (participatie is geen doel meer van de AWBZ, psychosociale problemen leiden niet meer tot een geldige grondslag voor AWBZ-zorg en mensen met een geldige grondslag en lichte beperkingen hebben geen toegang meer tot de functie begeleiding via de AWBZ) en via eigen bijdrage regelingen. Hierdoor hebben groepen burgers die voorheen recht hadden op AWBZ, hun recht geheel of gedeeltelijk verloren en wordt (ook via de eigen bijdrage regeling) de nieuwe instroom beperkt.

Monitoren van de gevolgen van deze maatregelen voor Haarlemse burgers is van belang voor de gemeente. Loket Haarlem levert daar in 2011 een bijdrage aan door specifieke items op te nemen in het registratiesysteem, in overleg met gemeente Haarlem. Signalen op basis van het registratiesysteem en signalen vanuit het brede netwerk van het mbt de gevolgen van de AWBZ maatregelen zullen worden gerapporteerd aan de gemeente.

#### **4.4 Kwaliteit dienstverlening Loket**

Eind 2010 is een plan van aanpak opgesteld verbetering van de kwaliteit en organisatie van de dienstverlening van het Loket (waarin de aanpak van laaggeletterdheid is opgenomen).

Concrete aanleidingen hiervoor waren onder andere:

- de constatering, dat de huidige werkwijze van het Loket met alleen inloop- en telefonische spreekuren onvoldoende ruimte geeft het uitvoeren van een effectieve dienstverlening voor klanten met meer complexe hulpvragen of in meer complexe situaties. Binnen de huidige organisatievorm ontbreken de mogelijkheden voor een uitgebreide(re) vraagverheldering en- analyse. Daarnaast blijkt dat verwijzing en toeleiding naar ketenpartners (en het motiveren van de klant daartoe) voor deze groepen klanten binnen de huidige werkwijze moeilijk te realiseren is.
- rapportages van onderzoeken waaraan het Loket heeft deel genomen (onderzoek Zorgbelang en een medewerkerstevredenheidsonderzoek van de regionale loketten)

In 2011 zullen de acties vanuit het plan van aanpak worden geïmplementeerd.

Een deel van deze acties voortkomend uit het onderzoek van Zorgbelang, heeft betrekking op de digitale informatievoorziening en is verwerkt in het implementatieplan van de digitale sociale kaart.



#### 4.5 Diversen

##### Project Marktplaats

Vanuit de coördinatie uren levert het Loket een bijdrage aan het project Marktplaats (afstemming tussen enerzijds de fysieke en virtuele Marktplaats en anderzijds de loketsprekuren en de digitale sociale kaart)

##### GGZ

Verkennen van wenselijkheid tot samenwerking en de mogelijkheden daartoe met GGZ organisaties (oa CBB-KAM, Roads, RIBW). Onderdeel hiervan is de (beoogde) samenwerking bij de inrichting van de digitale sociale kaart.

##### Vrijwilligerswerk

In 2011 wordt gewerkt aan verbetering van de ontsluiting van informatie over het aanbod aan vrijwilligerswerk door informatie-uitwisseling . Met het Platform Vrijwilligershulp en Net Werk Zuid-Kennemerland zal worden onderzocht op welke wijze dit het best vorm gegeven kan worden..

<b>Prestaties 2011</b>	
- De implementatie van het spreidingsplan	180
- Afstemming op "De kanteling" binnen het team WMO	60
- Monitoren gevolgen van wijzigingen in de AWBZ	20
- Implementatie acties uit plan van aanpak verbetering dienstverlening Loket	100
- Bijdragen aan project Marktplaats	40
- Onderzoek wenselijkheid en mogelijkheden samenwerking met GGZ organisaties	50
- Uitwerking samenwerking met vrijwilligersorganisaties	50
<b>Indicatie begrote aantal uren/ jaar voor reguliere begroting:</b>	<b>500</b>
<b>Indicatie begrote aantal uren/ jaar voor middelen Raad op Maat:</b>	
- Activiteiten Raad op Maat (aanvulling op in te zetten middelen uit regulier budget, mn tbv de digitale sociale kaart)	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 1220 en van 33 uur voor de exploitatie op jaarbasis. Uitgangspunt is de subsidie van 2010 vermeerderd met de door u aangegeven indexering van 0,8%. Voor wat betreft de tarieven voor onze dienst- en hulpverlening in 2011, gaan wij uit van een indexering van 1,5%.

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 2011 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 775	€ 102.383
	Nieuwe prestaties 500	
	Totaal 1275	
Tijdinvestering <u>exploitatie-uren</u>	Basisprestaties 33	€ 3.140
Kosten exploitatie Loket Haarlem (zie bijlage 2; begroting)		€ 78.778
Totaal		€ 184.301

### Aanvulling vanuit middelen Raad op Maat

	Uren	Kosten
Coördinatie-uren	Nieuwe prestaties 312	€ 25.054

- Uurtarief 2011 tbv loketcoördinatie: €80,30
- Uurtarief 2011 tbv loketexploitatie : €95,15

## **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, trombosedienst, 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 Noordwest-Holland biedt onafhankelijke, laagdrempelige cliëntondersteuning aan alle mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking, mensen met een chronische ziekte, niet-aangeboren hersenletsel of een stoornis in het autismespectrum. Ook familieleden, verzorgers e.d. kunnen bij MEE terecht.

De ondersteuning is erop gericht de cliënt zo zelfstandig als mogelijk aan de maatschappij deel te laten nemen en er een volwaardige plaats in te hebben. Aan de dienstverlening van MEE zijn geen kosten verbonden.

### ***Hoe werkt MEE?***

Consulenten zoeken samen met de cliënt naar een antwoord op zijn of haar vraag. Ze houden daarbij rekening met de wensen, mogelijkheden en beperkingen.

MEE informeert, helpt bij moeilijke keuzes en wijst de weg naar de aangewezen instanties.

De consulenten van MEE zijn goed op de hoogte van de sociale kaart.

Naast de consulenten werken bij MEE ook specialisten op juridisch gebied en diagnostiek.

MEE is onafhankelijk en gericht op het belang van de cliënt.

### ***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.

MEE houdt zich bijvoorbeeld bezig met:

- Opvoedingsondersteuning bij een kind met een beperking;
- Aanvragen van een persoonsgebonden budget;
- Adviezen bij schoolkeuze;
- Het kiezen van de juiste woonvorm;
- Bezwaar- en beroepzaken;
- Zoeken van de juiste vrijetijdsbesteding;
- Bepalen van het niveau van uw kind;
- Aanvragen van voorzieningen

Naast de individuele dienstverlening is het ook mogelijk bij MEE cursussen te volgen, zoals weerbaarheidstrainingen, bijeenkomsten voor ouders of partners, omgaan met geld. Zie hiervoor de cursuspagina op website [www.meenwh.nl](http://www.meenwh.nl).

MEE Noordwest Holland  
maandag t/m vrijdag van 9 tot 17 uur  
Richard Holkade 2  
2033 PZ Haarlem  
T 023- 5358877  
W [www.meenwh.nl](http://www.meenwh.nl)  
E [vraag@mailmee.nl](mailto:vraag@mailmee.nl)

## **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

- bij het voeren van een huishouden,
- bij zich te verplaatsen in en om de woning,
- zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel en
- 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](mailto:wmo-voorzieningen@haarlem.nl)

## **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, workshops en lotgenotengroepen, het uitgeven van een mantelzorgkrant en het organiseren van informatiebijeenkomsten. 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](http://www.tandemzorg.nl)

#### Mail

[info@tandemzorg.nl](mailto: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

**Loket****910**

31-1-2011

**Opbrengsten**

	<u>Begroting 2011</u>
	€
Subsidie / opbrengsten:	
Loketexploitatie	78.778
Loket coordinatie	105.522
R.o.M (312 uur)	25.054
door te berekenen kosten loket	2.700
	<u>212.054</u>

**Inkoopkosten**

	<u>Begroting 2011</u>
	€
Dienstverlening Kontext	3.140
volgens prestatieplan	102.382
Raad op Maat	25.054
	<u>130.576</u>

**Personeelskosten**

	<u>Begroting 2011</u>
	€
Lonen en salarissen	0
	<u>0</u>

**Overige personeelskosten**

	<u>Begroting 2011</u>
	€

Reis- en verblijfkosten	150
Opleidingskosten	2.500
Kantinekosten	2.000
Overige personeelskosten	0
	<hr/>
	<u>4.650</u>

### Huisvestingskosten

Begroting 2011  
€

Onderhoudskosten	1.500
Gas, water en licht	9.500
Schoonmaakkosten	10.000
Belastingen en verzekeringen	500
Overige huisvestingskosten	5.000
	<hr/>
	<u>26.500</u>

### Afschrijvingskosten

Begroting 2011  
€

Verbouwingen	0
Inventaris	0
Hard- en software	3.000
Doorberekende afschrijvingen	0
	<hr/>
	<u>3.000</u>

**Verkoopkosten**Begroting 2011  
€

Representatiekosten	350
Reclame en PR	3.000
Relatiegeschenken	
	<u>3.350</u>

**Organisatiekosten**Begroting 2011  
€

Accountantskosten	2.500
Administratiekosten	3.000
Porti	500
Telecommunicatie	5.000
Internetkosten	5.500
Kosten mobiele telefoon	500
Kantoorbenodigdheden	1.100
Kopieerkosten	5.000
Drukwerk	8.000
Documentatie en vakliteratuur	300
Contributies en abonnementen	500
Kleine investeringen	5.000
Kosten automatisering	4.000
Algemene kosten	1.000
Onvoorzien	<u>2.000</u>

43.900

**Recapitulatie baten**

Omzet 212.054

**Recapitulatie kosten**

Personeelskosten 135.226

Huisvesting en inventariskosten 26.500

Verkoopkosten 3.350

Afschrijvingen 3.000

Organisatiekosten 43.900

211.976

Resultaat 78