

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. C.R. Reitzema
Telefoon 5115042 E-mail: creitzema@haarlem.nl
STZ/WWGZ Reg.nr. 2011/228020
Te kopiëren: A
B & W-vergadering van 11 oktober 2011

Onderwerp

Evaluatie en inbedding Raad op maat

DOEL: Besluiten

Het college is bevoegd te besluiten over de evaluatie en inbedding vanaf 2012 van Raad op maat. Het college legt de nota ter bespreking voor aan de commissie Samenleving.

B&W

1. Het college besluit de evaluatie van Raad op maat (bijlage A) vast te stellen.
2. Het college besluit de uitkomsten van de evaluatie structureel in te bedden. Het gaat om het:
 - verbreden van het samenwerkingsverband van Loket Haarlem,
 - houden van loketsprekuren in kwetsbare wijken in Haarlem,
 - realiseren van de website www.lokethaarlem.nl
 - uitvoeren van een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.
3. De kosten van het besluit bedragen € 89.902,-. Het besluit wordt voor € 75.000,- gedekt uit programma 3 Welzijn, gezondheid en zorg en voor € 15.000,- uit Hof 2.0: praktijkwerkplaats informatievoorziening en ondersteuning van actieve burgers. Dit besluit wordt geëffectueerd bij de begroting 2012. Bovengenoemde middelen zijn hierin opgenomen.
4. Het college doet met dit besluit toezegging 234 af (Uitwerking Raad op maat).
5. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.
6. Het besluit van het college wordt ter bespreking gestuurd aan de commissie Samenleving.

Collegebesluit

Onderwerp: Evaluatie en inbedding Raad op maat

Reg. Nummer: STZ/WWGZ/2011/228020

1. Inleiding

In 2008 is de nota Beleidsplan Maatschappelijke ondersteuning in Haarlem 2008-2011 (reg.nr. 2008/ 159348) door de raad vastgesteld. Onderdeel van het Beleidsplan was de doorontwikkeling van de informatie- en adviesfunctie in Haarlem (Raad op maat). Hierbij ligt de evaluatie en inbedding van Raad op maat vanaf 2012 voor.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit de evaluatie van Raad op maat (bijlage A) vast te stellen.
2. Het college besluit de uitkomsten van de evaluatie structureel in te bedden. Het gaat om het:
 - a. verbreden van het samenwerkingsverband van Loket Haarlem,
 - b. houden van loketspreekuren in kwetsbare wijken in Haarlem,
 - c. realiseren van de website www.lokethaarlem.nl
 - d. uitvoeren van een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.
3. De kosten van het besluit bedragen € 89.902,-. Het besluit wordt voor € 75.000,- gedekt uit programma 3 Welzijn, gezondheid en zorg en voor € 15.000,- uit Hof 2.0: praktijkwerkplaats informatievoorziening en ondersteuning van actieve burgers. Dit besluit wordt geëffectueerd bij de begroting 2012. Bovengenoemde middelen zijn hierin opgenomen.
4. Het college doet met dit besluit toezegging 234 af (Uitwerking Raad op maat).
5. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.
6. Het besluit van het college wordt ter bespreking gestuurd aan de commissie Samenleving.

3. Beoogd resultaat

De gemeente wil de eigen kracht en verantwoordelijkheid van burgers vergroten. Informatie en advies over (voorliggende) voorzieningen is daarbij heel belangrijk. Dit gebeurt door:

- Realisatie van laagdrempelige loketspreekuren in de wijk
- Realisatie van de website www.lokethaarlem.nl met landelijke en lokale informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen en producten en diensten van betrokken organisaties.

4. Argumenten

Het voorstel past in ingezet beleid

De structurele inbedding van Raad op maat levert een bijdrage aan het laagdrempelig aanbieden van informatie en advies op het gebied van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen aan mensen met een beperking. Het sluit daarom aan bij de doelstelling van programma 3 Welzijn, Gezondheid en Zorg, onderdeel 3.2. Zorg en dienstverlening voor mensen met een beperking; a. het verstrekken van laagdrempelige informatie en advies.

Wettelijke taak

Het geven van informatie, advies en clientondersteuning aan burgers is sinds de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) in 2007 een wettelijke taak van de gemeente (prestatieveld 3).

Raad op maat past in Hof 2.0

In juni 2011 is de nota Hof 2.0 (reg.nr. 2011/129891) door de gemeenteraad vastgesteld. Hierin is het voorstel voor een praktijkwerkplaats over informatievoorziening opgenomen. Een van de elementen van deze praktijkwerkplaats is onderzoek naar mogelijke bundeling (zowel fysiek als digitaal) van informatie- en adviesfunctie over en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden op het sociale domein. Dat betekent dat de structuur zoals nu neergelegd in deze nota op termijn opgenomen gaat worden in een (mogelijk anders ingericht) breder organisatorisch verband. Bij de ontwikkeling van de praktijkwerkplaats informatievoorziening zal tevens aansluiting gezocht worden bij de decentralisaties vanuit de AWBZ naar de gemeente.

Deze ontwikkelingen passen in de uitgangspunten van Raad op maat. Met name bij het verbreden van het samenwerkingsverband en de ingezette samenwerking met andere partners met een loketfunctie (CJG, bibliotheek, zorgaanbieders). Ook de ontwikkeling van de website sluit hier naadloos bij aan: de informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën inclusief de aanbieders met hun productinformatie kan ingebed worden in een bredere, integrale digitale omgeving.

Financiën

Voor de structurele uitvoering van Raad op maat is jaarlijks een bedrag van € 89.902,- benodigd. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

ACTIVITEIT	BEGROOT
Coördinatieuren (52 x 4 x € 80,30)	€ 16.702,-
Exploitatiekosten spreekuren in de wijk	€ 15.000,-
Bemensing loketspreekuren (52 x 10 x € 75,-)	€ 39.000,-
Klanttevredenheidsonderzoek / Communicatiekosten	€ 4.000,-
Abonnement website	€ 15.200,-
Totaal	€ 89.902,-

De structurele dekking van de kosten zijn als volgt:

- € 75.000,- voor coördinatie, exploitatie, loketspreekuren en klanttevredenheidsonderzoek wordt gedekt uit Programma 3, Welzijn, gezondheid en zorg, kostenplaats 2381.4756.1400 (Loket Haarlem)
- € 15.000,- voor de website wordt gedekt uit Hof 2.0: praktijkwerkplaats informatievoorziening en ondersteuning van actieve burgers, kostenplaats 2347.4772.1610.2016100.

Dit besluit wordt geëffectueerd bij de begroting 2012. Bovengenoemde middelen zijn hierin structureel opgenomen. (zie ook kanttekening)

Communicatie

De nota is besproken met Kontext als uitvoerder van Loket Haarlem en de interne afdelingen Dienstverlening en WWGZ.

5. Kanttekeningen

De website wordt gefinancierd uit de middelen behorend bij de uitvoering van Hof 2.0. De gedachte achter Hof 2.0 is dat een goede basisstructuur ertoe leidt dat minder burgers een beroep doen op duurdere voorzieningen. De website www.lokethaarlem.nl is een belangrijk onderdeel van de basisstructuur. De financiering van de website wordt met andere woorden gedekt uit de uitgespaarde uitgaven.

6. Uitvoering

Er is voorzien in een evaluatie na twee jaar op het gebied van o.a. het samenwerkingsverband, klanttevredenheid, bezoekersaantallen, nieuwe ICT-ontwikkelingen. Aan de hand van de uitkomst wordt zo nodig beleid bijgesteld. Met een PR-campagne is/zal bekendheid gegeven worden aan de nieuwe loketsprekuren in de wijk en de website.

7. Bijlagen

Bijlage A: Evaluatie en inbedding Raad op maat.

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

Bijlage A: Evaluatie en inbedding van Raad op Maat

Bijlage bij B&W nota STZ/WWGZ/2011/228020

Achtergrond

In 2008 is de nota Beleidsplan Maatschappelijke ondersteuning in Haarlem 2008-2011 (reg.nr. 2008/ 159348) door de raad vastgesteld. Onderdeel van het Beleidsplan was de notitie Raad op Maat over de doorontwikkeling van de informatie- en adviesfunctie in Haarlem. Deze functie is neergelegd bij Loket Haarlem. Aanleidingen voor het opstellen van de notitie waren:

1. de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning waardoor de gemeente verantwoordelijk is voor informatie- en advies en clientondersteuning
2. de wens om het samenwerkingsverband binnen Loket Haarlem te verbreden
3. de wens om dienstverlening dichterbij de burger brengen
4. de verdergaande digitalisering van de maatschappij

De uitwerking is in de vorm van een project gegoten. Het project is begeleid door een projectgroep waarin deelnamen: afdeling Dienstverlening, afdeling WWGZ en Kontext als uitvoerder van Loket Haarlem. Het project loopt najaar 2011 af. De gestelde hierboven gestelde doelen zijn bereikt. Hieronder worden verschillende onderdelen toegelicht en wordt verslag gedaan van de behaalde resultaten. Daarna wordt een voorstel voor structurele inbedding gedaan.

1. De Wet maatschappelijke ondersteuning

Met de komst van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) in 2007 is de gemeente wettelijk verantwoordelijk geworden voor het geven van informatie en advies en clientondersteuning. Loket Haarlem vervult op dit terrein, ook al ver voor de invoering van de Wmo, een belangrijke taak als het gaat om het geven van informatie, advies en clientondersteuning op de domeinen wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiële regelingen. Loket Haarlem is er voor iedereen, maar met name de (financieel) kwetsbare burgers van Haarlem zijn klant. Voor overige doelgroepen uit de Wmo is er het Centrum voor Jeugd en Gezin (voor jeugd en opvoedingsondersteuning) en de Brede Centrale Toegang (voor de OGGZ-doelgroep). Op jaarbasis heeft Loket Haarlem ruim vijf en een half duizend klantcontacten.

In de nota Raad op maat is de clientondersteuning aan mensen met een psychische beperking als aandachtspunt benoemd. Deze doelgroep is moeilijk te bereiken. Doel was om de dienstverlening van Loket Haarlem voor deze doelgroep laagdrempeliger te maken. Daartoe is geïnvesteerd in:

- Scholing van de baliemedewerkers in het bejegenen en omgaan met mensen met een psychische beperking. De scholing is verzorgd door medewerkers van het Clienten Belangen Bureau KAM.
- Scholing van de baliemedewerkers in het herkennen en signaleren van mensen met dementie. Deze scholing is gegeven door medewerkers van GGZ-Ingeest.
- Versterking van de samenwerking met GGZ-instellingen en clientenorganisaties, met name door de samenwerking bij de ontwikkeling van de website van Loket Haarlem (zie hieronder bij paragraaf 4).

2. *Verbreiding van het samenwerkingsverband*

In Loket Haarlem werken organisaties samen. Deelnemende organisaties leveren onder meer capaciteit voor het bemensen van het loket. De reeds deelnemende organisaties aan Loket Haarlem zijn:

- Kontext (bureau Ouderenadviseurs en sociaal raadslieden)
- Gemeente Haarlem (afdeling Dienstverlening)
- MEE Noordwest-Holland
- Tandem (mantelzorgondersteuning)
- Dock
- Vrijwillige Hulpdienst Schalkwijk en Noord
- Netwerk Vrijwilligershulp (geen baliemedewerkers)

Ambitie van Raad op maat was om het samenwerkingsverband uit te breiden. Met als doel om inhoudelijke kennis van met name de zorg en welzijn in het samenwerkingsverband binnen te halen en om locaties in de wijk te kunnen bemensen. De volgende nieuwe partners hebben zich met ingang van 13 juli 2011 verbonden aan het samenwerkingsverband:

- Haarlem Effect
- Zorgbalans
- Stichting Sint Jacob
- Zorggroep Reinalda
- Stadsbibliotheek Haarlem

Aan de samenwerking ligt een samenwerkingsovereenkomst ten grondslag. Kern is dat een ieder een bijdrage levert aan de objectieve en integrale informatie en adviesfunctie van Loket Haarlem. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst is op 13 juli 2011 op het Stadhuis officieel door de partners ondertekend.

3. *Dienstverlening dichterbij de burger*

Derde speerpunt vanuit Raad op maat is de wens om de informatie- en adviesfunctie dichterbij de burger te brengen. Daarbij is voor het model gekozen met een moederloket in Schalkwijk en loketspreekuren op locatie in de wijk. Voor de spreekuren in de wijk is een spreidingsplan opgesteld dat het resultaat is van:

- Onderzoek onder (potentiele) klanten en hun behoefte op het gebied van informatie en advies. Conclusie uit het onderzoek is dat de loketspreekuren vooral gewenst zijn in de sociaal-economisch zwakkere wijken.
- Evaluatie van de huidige spreekuren in de wijk en de buurtservicepunten.
- De uitbreiding van het samenwerkingsverband met maatschappelijke partners die menskracht, middelen en huisvesting inbrengen.

In bijlage 1 is een uitgebreide beschrijving te vinden van het spreidingsplan en wordt dieper ingegaan op het onderzoek, de evaluatie en de inbreng van de (nieuwe) samenwerkingspartners. Het spreidingsplan is samengevat in de volgende tabel:

LOCATIE	AANTAL LOKETSPREEKUREN *
Moederloket Loket Schalkwijk	7
Loket Noord	3
Delftwijk: De Dolfijn (m.i.v. 2012)	2
Parkwijk: Reinaldahuis	2
Slachthuisbuurt: Hamelinkschool	1
Rozenprieel: De Roos	1
Spaarndam: Dorpshuis	1

** een spreekuur duurt drie uur*

Ten opzichte van de oude situatie zijn er drie locaties met loketsprekuren bijgekomen (Delftwijk, Rozenprieel, Dorpshuis Spaarndam) en is het aantal spreekuren uitgebreid met vier (in Delftwijk, in het Reinaldahuis, in het Rozenprieel en in het Dorpshuis Spaarndam).

4. Digitalisering

Digitalisering van informatie is niet meer weg te denken in deze tijd. Daarom is vanuit Raad op maat hard gewerkt aan de ontwikkeling van de website www.lokethaarlem.nl waarop informatie die op dit moment voornamelijk op papier bekend is, digitaal wordt ontsloten. De website geeft aan burgers, (vrijwillige) professionals en mantelzorgers landelijke en lokale informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiële regelingen. Behalve informatie heeft de website een overzicht van de naam-adres-woonplaatsgegevens van de organisaties en hun producten en diensten (sociale kaart). De website heeft bovendien de mogelijkheid producten en diensten met elkaar te vergelijken. De website is najaar 2011 operationeel.

Structurele inbedding

Vanaf 2012 zal de nieuwe structuur, organisatie en uitvoering als gevolg van Raad op maat structureel worden ingebed. Hiervoor zijn structurele middelen benodigd voor:

- coördinatoren voor het samenwerkingsverband en beheer website
- exploitatiekosten van de spreekuren in de wijk (ICT, huisvestingskosten)
- uren bemensing spreekuren (inkoop van uren welzijn, zie bijlage 1 voor onderbouwing)
- abonnement website
- klanttevredenheidsonderzoek /communicatie. Dit is opgenomen omdat structureel klanttevredenheidsonderzoek nodig is om te beoordelen of we met het nieuwe model aansluiten bij de wens van de klant. Communicatiebudget is nodig om de diensten van Loket Haarlem bij herhaling onder de aandacht van de Haarlemse burger te brengen.

De structurele dekking van de kosten zijn als volgt:

- € 75.000,- wordt gedekt uit kostenplaats 2381.4756.1400 (Loket Haarlem)
- € 15.000,- wordt gedekt uit kostenplaats 2347.4772.1610.2016100 (Hof 2.0: praktijkwerkplaats informatievoorziening en ondersteuning van actieve burgers).

Dit besluit wordt geëffectueerd bij de begroting 2012. Bovengenoemde middelen zijn hierin structureel opgenomen.

In onderstaande tabel is een overzicht van de kosten en dekking opgenomen.

ACTIVITEIT	BEGROOT
Coördinatoren (52 x 4 x € 80,30) (*)	€ 16.702,-
Exploitatiekosten spreekuren in de wijk (*)	€ 15.000,-
Bemensing loketsprekuren (52 x 10 x € 75,-) (*)	€ 39.000,-
Klanttevredenheidsonderzoek / Communicatiekosten (*)	€ 4.000,-
Abonnement website (**)	€ 15.200,-
Totaal	€ 89.902,-
(*) budget opgenomen bij Loket Haarlem	€ 75.000,-
(**) budget opgenomen in praktijkwerkplaats Hof 2.0	€ 15.000,-

Raad op maat past in Hof 2.0

In juni 2011 is de nota Hof 2.0 (reg.nr. 2011/129891) door de gemeenteraad vastgesteld. Hierin is het voorstel voor een praktijkwerkplaats over informatievoorziening opgenomen. Een van de elementen van deze praktijkwerkplaats is onderzoek naar mogelijke bundeling (zowel fysiek als digitaal) van informatie- en adviesfunctie over en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden op het sociale domein. Dat betekent dat de structuur zoals nu neergelegd in deze nota op termijn opgenomen gaat worden in een (mogelijk anders ingericht) breder organisatorisch verband. Bij de ontwikkeling van de praktijkwerkplaats informatievoorziening zal tevens aansluiting gezocht worden bij de decentralisaties vanuit de AWBZ naar de gemeente.

Deze ontwikkelingen passen in de uitgangspunten van Raad op maat. Met name bij het verbreden van het samenwerkingsverband en de ingezette samenwerking met andere partners met een loketfunctie (CJG, bibliotheek, zorgaanbieders). Ook de ontwikkeling van de website sluit hier naadloos bij aan: de informatie over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën inclusief de aanbieders met hun productinformatie kan ingebed worden in een bredere, integrale digitale omgeving.

Bijlage 1: Spreidingsplan Loket Haarlem

1. Totstandkoming van het spreidingsplan

Aan de totstandkoming van het spreidingsplan ligt een aantal elementen ten grondslag:

- Onderzoek naar de (potentiele) klanten en hun behoeften
- Evaluatie van de huidige locaties, loketspreekuren en buurtservicepunten van Loket Haarlem
- De mogelijkheden voor samenwerking van maatschappelijke partners

Hieronder zal op de verschillende elementen worden ingegaan. Daarna wordt het definitieve spreidingsplan gepresenteerd.

1.1. Onderzoek naar het (potentiele) klantprofiel

Er is onderzoek gedaan naar het klantprofiel van Loket Haarlem onder twee groepen: aan huidige bezoekers van Loket Haarlem en onder Haarlemmers in het algemeen door middel van het Omnibusonderzoek. Het doel van de onderzoeken was om te weten te komen hoe het profiel van de huidige loketbezoeker eruit ziet en waar de gemiddelde Haarlemmer behoefte aan heeft op het gebied van informatie en advies.

Het onderzoek onder de huidige bezoekers van Loket Haarlem heeft een duidelijk klantprofiel opgeleverd. De klant:

- heeft een laag inkomen (al dan niet door (langdurige) werkloosheid) en/of
- heeft een lage opleidingsgraad en/of
- is vaak alleenstaand en/of
- is vaak 65+ ¹ en/of
- is relatief vaker allochtoon

Voor het spreidingsplan is gekeken naar wijken waar de concentratie van bewoners met bovengenoemde kenmerken van het klantprofiel het grootst is. De vier wijken die eruit springen zijn²:

- Delftwijk
- Parkwijk
- Rozenprieel
- Slachthuisbuurt

Op deze profielwijken ligt derhalve de focus bij het realiseren van loketspreekuren.

Uit het Omnibusonderzoek onder Haarlemmers blijkt dat er grote behoefte is aan een goede informatieve website. Deze wordt momenteel in het kader van Raad op Maat ontwikkeld.

In beide onderzoeken is onderzocht hoe ver (potentiele) klanten van Loket Haarlem maximaal willen reizen voor het halen van informatie en advies. Uit zowel het onderzoek onder klanten van Loket Haarlem als het Omnibusonderzoek blijkt dat (potentiele) klanten geen eenduidige wens hebben ten aanzien van de afstand die zij willen overbruggen. Omdat dit geen eenduidige uitkomst is, heeft dit geen invloed gehad op het opstellen van het spreidingsplan.

¹ Leeftijd is op zich geen factor die de kwetsbaarheid vergroot, die is dat wel in combinatie met de andere factoren.

² Zie voor een volledig overzicht bijlage 1.

1.2. Evaluatie huidige locaties, loketspreekuren Loket Haarlem en buurtservicepunten

De afgelopen jaren is er een diversiteit aan loketten, loketspreekuren en buurtservicepunten ontstaan, al dan niet in samenwerking met Loket Haarlem. Deze “wildgroei” is een van de redenen geweest om te komen tot de nota Raad op Maat. Voor de burger is het wenselijk dat op een eenduidige, herkenbare en objectieve manier informatie- en advies wordt gegeven. Hieronder volgt een overzicht van de verschillende initiatieven in de huidige situatie en een evaluatie hiervan.

- **Locaties Loket Haarlem**

Loket Haarlem kent momenteel twee loketlocaties: Loket Schalkwijk en Loket Noord. Loket Schalkwijk is dagelijks geopend in de ochtend, en op twee middagen. Loket Noord is in de ochtend geopend. Vanuit Raad op Maat is bepaald dat Loket Schalkwijk het moederloket wordt met locaties in de buurt. Loket Noord is in de nieuwe situatie een van deze buurtlocaties.

- **Loketspreekuren**

Loket Haarlem had in de oude situatie op drie verschillende locaties spreekuren.

In het Reinaldahuis is tot halverwege 2010 één ochtend in de week een spreekuur gehouden. Het gebouw heeft een multifunctioneel karakter en is sterk op de buurt gericht: op de begane grond zijn een huisartsenpraktijk, apotheek, bibliotheek, buurtrestaurant en verschillende winkeltjes gevestigd. Het Reinaldahuis staat in een van bovengenoemde profielwijken. Vooruitlopend op het definitieve spreidingsplan is bij de evaluatie van de Loket Haarlem Bus (STZ/WWGZ/2010/59677) besloten het spreekuur in het Reinaldahuis met ingang van de tweede helft 2010 uit te breiden tot twee per week. De loketruimte is inmiddels fysiek aangepast, zijn de benodigde faciliteiten aangeschaft en wordt geïnvesteerd in de bekendheid. Dat resulteert in stijgende bezoekersaantallen.

Een tweede loketspreekuur op locatie wordt sinds 2008 gehouden in de Hamelinkschool. Er waren tot aan 2011 drie spreekuren in de week, waarvan de andere twee door zorgaanbieders SHDH en Sint Jacob werden bemenst. De spreekuren in de Hamelinkschool hadden het karakter van een pilot. Evaluatie van de pilot wijst uit dat het spreekuur op de woensdag dat door Loket Haarlem wordt bemenst verreweg het best bezocht wordt. De zorgaanbieders hebben daarom besloten hun deelname aan de spreekuren van de Hamelink met ingang van 2011 te beëindigen. Omdat de Hamelink in een van de profielwijken ligt (Slachthuisbuurt) en het spreekuur van Loket Haarlem goed bezocht wordt, zal het woensdagspreekuur door Loket Haarlem worden gehandhaafd.

In 2009 is samen met de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude een pilot gestart met een loketspreekuur van één ochtend in het Dorpscentrum in Spaarndam. Haarlem draagt voor een vijfde bij in de financiering van deze locatie. In 2010 en 2011 is op basis van de stijgende bezoekersaantallen de pilot voortgezet. Met ingang van 2012 zal dit een vast loketspreekuur worden.

- **Loket Haarlem Bus**

In 2009 heeft als overbrugging naar het definitieve spreidingsplan de Loket Haarlem Bus gereden. Deze had op vier plaatsen in de stad een vaste standplaats: bij zorgcentrum De Blinkert (Ramplaankwartier), Botermarkt (Centrum), Van Zeggelenplein (Amsterdamse buurt) en Marsmanplein (Delftwijk). De locatie op het Marsmanplein trok de meeste bezoekers (58).

Bij de evaluatie van de Loket Haarlem Bus is besloten om een vaste locatie voor de standplaats op het Marsmanplein te zoeken. Marsmanplein ligt in Delftwijk, een van de profielwijken. Er is geprobeerd onderdak te vinden bij het Informatiecentrum (over

sloop/nieuwbouw) op het Marsmanplein, maar dit is vanwege praktische bezwaren afgeketst. Op dit moment wordt hard gewerkt aan het ontwikkelen van twee spreekuren in De Dolfijn op het Flevoplein. In dit multifunctionele gebouw zal onder meer een Centrum voor Jeugd en Gezin komen. Uitgangspunt is het gezamenlijk gebruik van (spreek)ruimte met het CJG. Het CJG opent najaar 2011 zijn deuren. Tot die tijd is Loket Noord vijf ochtenden in de week geopend.

- **Buurtservicepunten**

Loket Haarlem is betrokken geweest bij het ontwikkelen van buurtservicepunten door de zorgaanbieders. In de buurtservicepunten is papieren informatie te vinden en zijn receptionisten geschoold om de eerste vragen te kunnen beantwoorden. Ze waren gesitueerd in vier woonzorgcentra van SHDH en St. Jacob.

Zowel vanuit Loket Haarlem als vanuit de zorgaanbieders is aangegeven dat de informatiefunctie in de buurtservicepunten niet is geworden wat er van verwacht was. De indruk is dat de bezoekersaantallen niet groot zijn en dat er weinig gebruik is gemaakt van de kennis van de geschoolde medewerkers van de betreffende instellingen. Het aanwezige foldermateriaal wordt wisselend gepresenteerd en gebruikt. De Buurtservicepunten komen daarom te vervallen. In het spreidingsplan wordt voorzien in een lichte invulling van de informatie- en adviesfunctie in de vorm van een eenduidig en herkenbaar folderaanbod op locaties met veel publiek.

- **Spreekuren welzijnsorganisatie Haarlem Effect**

De spreekuren vinden plaats op locaties van welzijnsorganisatie Haarlem Effect. Het ouderenwerk van voorheen SDO Zuid-West heeft een spreekuur op de Van Oosten de Bruynstraat en er zijn algemenere spreekuren in het Centrum (Binnensteeds) en het Rozenprieel (de Roos en de Tulp).

Het Rozenprieel is een van de profielwijken. Daarom is in overleg met Haarlem Effect besloten om met ingang van 2011 in het spreekuur in De Roos in de vorm van een pilot samen te werken met Loket Haarlem. (zie ook hieronder) Na 2011 wordt de pilot geëvalueerd.

1.3. Samenwerking met maatschappelijke partners

Loket Haarlem is een samenwerkingsverband. Binnen Loket Haarlem werken op dit moment Kontext, Tandem, Dock, Team Wmo van de afdeling Dienstverlening van de gemeente Haarlem, en MEE samen om de klant integraal en objectief te informeren en adviseren op het terrein van wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën.

De huidige structuur van het samenwerkingsverband blijft bestaan, maar vanuit Raad op Maat is aangestuurd op het verbreden van het samenwerkingsverband. In de doorontwikkeling van de informatie- en adviesfunctie is samenwerking met nieuwe maatschappelijke partners als zorgaanbieders, corporaties, welzijnsinstellingen, bibliotheek en vrijwilligersorganisaties van essentieel belang. Door de samenwerking ontstaat een bundeling en uitwisseling van kennis en kan er efficiencywinst geboekt worden. Bovendien creëert samenwerking meer mogelijkheden om de informatie- en adviesfunctie meer in de wijk te brengen en ontstaat meer transparantie voor de burger.

Er heeft intensief overleg plaatsgevonden met de verschillende nieuwe partners. Inzet van de gesprekken was de vraag of zij loketpartner van Loket Haarlem wilden worden. In concreto betekent dat dat zij de uitgangspunten van Loket Haarlem onderschrijven en een bijdrage leveren in huisvesting, metingen of financiële middelen. De uitkomst van de gesprekken is heel divers geweest:

- *Corporaties*

De corporaties hebben in de gesprekken aangegeven geen loketpartner te willen worden. De corporaties geven aan zich te willen focussen op hun kerntaken en daar hoort het geven van informatie en advies op de terreinen van Loket Haarlem niet bij. Wel is aangegeven dat op concreet niveau samenwerking mogelijk is. In de praktijk is dat het geval in de Hamelink: daar wordt geen huur gevraagd voor de ruimte waar het loketspreekuur plaatsvindt.

- *Zorgaanbieders*

Overleg met de zorgaanbieders heeft ertoe geleid dat Zorgbalans, Zorggroep Reinalda en Sint Jacob loketpartner worden. De samenwerking heeft geleid tot het leveren van uren door Zorgbalans en Sint Jacob (totaal 16 uur) en tot een financiële bijdrage en praktische samenwerking en ondersteuning door Zorggroep Reinalda ten behoeve van het spreekuur in het Reinaldahuis.

- *Welzijn*

Stichting Dock is reeds loketpartner, maar heeft aangegeven met ingang van 2011 als gevolg van bezuinigingen minder uren te kunnen leveren. Haarlem Effect wordt met ingang van 2011 loketpartner en zal uren gaan leveren voor het loketspreekuur in De Roos. Daarnaast wordt de samenwerking met de wijkcontactvrouwen, de sociaal makelaars en ambassadeurs inburgering (in dienst van de welzijnsorganisaties) geïntensiveerd. Vanwege de recente bezuinigingen op welzijn is het noodzakelijk dat extra middelen beschikbaar komen om uren welzijn ten behoeve van het balieteam in te kopen. Dit is meegenomen in de structurele inbedding van Raad op maat.

- *Bibliotheek*

De Stadsbibliotheek Haarlem is een nieuwe loketpartner van Loket Haarlem. Loket Haarlem werkt samen met de bibliotheek bij het ontwikkelen en realiseren van de website en sociale kaart. Het spreekuur in het Reinaldahuis is gevestigd in de bibliotheek aldaar en Loket Haarlem huurt de ruimte om niet.

- *Vrijwilligersorganisaties*

Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland is loketpartner van Loket Haarlem. Zij zijn vanwege de geringe formatie niet in staat om uren te leveren. De informatie die digitaal beschikbaar is van de bij Net-Werk aangesloten organisaties zal integraal worden opgenomen in de website en sociale kaart van Loket Haarlem. Daarnaast worden de baliemedewerkers in 2011 geschoold in het vrijwillige aanbod, mede met het oog op de gevolgen van de pakketmaatregel AWBZ. Daarnaast zal de aansluiting van BUUV met Loket Haarlem in 2011 verder gestalte krijgen.

2. Definitief spreidingsplan

Het onderzoek naar het klantprofiel, de evaluatie van de bestaande loket(spreekuren) en buurtservicepunten in al hun verscheidenheid en de samenwerkingsmogelijkheden met maatschappelijke partners leiden tot het definitieve spreidingsplan. Het definitieve spreidingsplan laat de gewenste situatie zien en valt uiteen in:

1. Moederloket in Schalkwijk en loketspreekuren in de wijk
2. Lichte informatiefunctie op locaties met veel publiek

2.1. Moederloket in Schalkwijk en loketspreekuren in de wijk

Loket Schalkwijk is in het nieuwe model het centrale “moederloket”. Naast dit moederloket in Schalkwijk komen er spreekuren van een of meerdere dagde(e)l(en) in de profielwijken Delftwijk, Parkwijk, Rozenprieel en Slachthuisbuurt. De locatie van Loket Noord zal voorlopig blijven bestaan. In combinatie met de spreekuren in Delftwijk (m.i.v. 2012) zal daarmee in Haarlem Noord een goede dekking van spreekuren zijn. Het spreekuur in Spaarndam wordt ook voortgezet. De bemensing van de spreekuren is mede mogelijk gemaakt door de inzet van menskracht en middelen door de loketpartners. Dat leidt tot het volgende overzicht van locaties en spreekuren:

LOCATIE	AANTAL LOKETSPREKUREN *
Moederloket Loket Schalkwijk	7
Loket Noord	3
Delftwijk: De Dolfijn (m.i.v. 2012)	2
Parkwijk: Reinaldahuis	2
Slachthuisbuurt: Hamelinkschool	1
Rozenprieel: De Roos	1
Spaarndam: Dorpshuis	1

** een spreekuur duurt drie uur*

2.2. Lichte informatiefunctie op locaties

Naast de loketspreekuren op locatie wordt een zogenaamde lichte informatiefunctie ontwikkeld. Deze bestaat uit een eenduidig en herkenbaar aanbod van foldermateriaal op locaties waar veel publiek komt en/of waar de doelgroep van het loket te vinden is. Het gaat dan om locaties als bibliotheken, buurthuizen, publiekshal gemeente, moedercentra, brede scholen, CJG, zorginstellingen, huisartsen/gezondheidscentra, ziekenhuizen.

3. Evaluatie

Het spreidingsplan is gebaseerd op onderzoek, evaluatie van de huidige loketten, loketspreekuren en buurtservicepunten en op de samenwerkingsmogelijkheden. Na de uitrol van het nieuwe spreidingsplan wordt na een jaar een tussenevaluatie gehouden, en na twee jaar een evaluatie. In deze evaluatie worden de samenwerking met de nieuwe maatschappelijke organisaties en de bezoekersaantallen geëvalueerd. Uitgangspunt voor een succesvol spreekuur is een (gemiddelde) van minimaal vijf klanten per spreekuur. Daarnaast wordt er met ingang van 2012 structureel een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek onder klanten van Loket Haarlem gehouden.

Bijlage 1: Kenmerken klantprofiel naar wijken

	65 plus	Alleen staand	Allochtonen	Langdurig werkloos	WAO	Laag inkomen
<i>BUURT</i>						
Delftwijk	+	2	+	+	5	+
Sinnevelt	+	+				
Overdelft	+					
Ramplaan	+					
Oosterduin	+					
Kleine Hout	+	2				
Parkwijk	+		+	+	+	+
Zuiderpolder			3		+	
Patrimoniumbuurt	+			4		6
Zijlweg West		+				
Zijlweg Oost		2				
Leidse Buurt		2				
Leidsevaartbuurt						6
Transvaalbuurt		+	3			
Indische buurt zuid					5	
Indische buurt noord			3	4	5	
Vogelbuurt				4	5	
Frans Hals		+	+			6
Centrum		+		4		+
Stationsbuurt		+				
Spaarnwouderbuurt		+				6
Rozenprieel		+	+	+		+
Oude Amsterdamse buurt		2	3		+	+
Potgietersbuurt		2	+	4	+	
Van Zeggelenbuurt		2	+	4	+	+
Slachthuisbuurt	1	2	+	+	+	+
Europabuurt	1	2	+	+	+	6
Molenwijk	1		+		5	
Meerwijk	1		+	+	+	
Boerhaavewijk	1		+	+	+	6

Legenda:

65+	: + is 20% en meer, 1 is 17-20%
Alleenstaand	: + is 40% en meer, 2 is 34-40%
Niet-westerse allochtonen	: + is 13% en meer, 3 is 10-13%
Langdurig werkloos	: + is 2 % en meer, 4 is 1,5-2%
WAO	: + is 11% en meer, 5 is 10-11%
Laag inkomen	: + is 28% en meer, 6 is 23-28%