

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille J. van der Hoek
Auteur Mevr. MAI Korthouwer
Telefoon 0235113610 E-mail: mkorthouwer@haarlem.nl
SZ/ Reg.nr. 2012/194834
Bijlage's : Prestatieplan Stichting Kontext Maatschappelijke Dienstverlening 2012. Prestatieplan 2012 loket Haarlem
B & W-vergadering van 19 juni 2012

Onderwerp

Subsidieverlening Stichting Kontext Maatschappelijke dienstverlening en Loket Haarlem 2012

DOEL: Besluiten

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

B&W

1. Het college besluit aan Kontext subsidie te verstrekken van €1.861.143,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2012 van Stichting Kontext voor het Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden en het bureau ouderenadviseurs ("Maatschappelijke dienstverlening").
2. Het college besluit aan Stichting Kontext subsidie te verstrekken van €315.199,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2012 van Stichting Kontext voor de uitvoering, coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
3. De kosten van het besluit bedragen €2.176.342,- . Hiervan wordt €91.091,- gedekt uit programma 1, beleidsveld 1.3 Dienstverlening en €2.077.946,- wordt gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg en €7.305,- wordt gedekt uit programma 7, beleidsveld 7.3 Communicatie Minimabeleid.
4. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

Collegebesluit

Onderwerp: Subsidieverlening Stichting Kontext Maatschappelijke dienstverlening en Loket Haarlem 2012

Reg. Nummer: 2012/194834

1. Inleiding

In deze nota wordt aan het college een besluit voorgelegd over twee prestatieplannen voor het jaar 2012 van Kontext (Maatschappelijke dienstverlening en het Loket Haarlem).

Maatschappelijke Dienstverlening

Per 01.01.2012 zijn in overleg met Kontext de prestatieplannen voor het Maatschappelijke Werk, de Sociaal Raadslieden en het bureau ouderenadviseurs samengevoegd tot 1 prestatieplan “Maatschappelijke Dienstverlening”. In dit prestatieplan zijn de afspraken in een productencatalogus vastgelegd (zie bijgaand prestatieplan “Maatschappelijke dienstverlening”). Per product is het doel van de interventie, het verwachte resultaat, de doelgroep en de werkwijze uitgewerkt.

Loket Haarlem

In het kader van de WMO is de gemeente ook verantwoordelijk voor informatie, advies en cliëntondersteuning. 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. Ook kopen wij producten in voor de uitvoering binnen het loket. Jaarlijks maken wij hier afspraken over. In overleg met Stichting Kontext heeft dit geresulteerd in bijgaand prestatieplan “Uitvoering, coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit aan Kontext subsidie te verstrekken van €1.861.143,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2012 van Stichting Kontext voor het Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden en het bureau ouderenadviseurs (“Maatschappelijke dienstverlening”).
2. Het college besluit aan Stichting Kontext subsidie te verstrekken van €315.199,- voor de uitvoering van het prestatieplan 2012 van Stichting Kontext voor de uitvoering, coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
3. De kosten van het besluit bedragen €2.176.342,- . Hiervan wordt €91.091,- gedekt uit programma 1, beleidsveld 1.3 Dienstverlening en €2.077.946,- wordt gedekt uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg en €7.305,- wordt gedekt uit programma 7, beleidsveld 7.3 Communicatie Minimabeleid.
4. Communicatieparagraaf: De instelling ontvangt daags na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving.

3. Beoogde resultaten

De gesubsidieerde activiteiten dragen bij aan 1 of meer van de volgende Haarlemse doelen:

- versterking van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers. Hiermee wordt escalatie van problemen voorkomen en mensen met een beperking kunnen zoveel mogelijk zelfstandig leven en wonen.
- versterking van het sociale netwerk van kwetsbare burgers en mensen met een beperking

4. Argumenten

De prestaties sluiten aan bij de programmabegroting

De prestaties in het kader van maatschappelijke dienstverlening dragen bij aan het doel “Meedoen aan de samenleving” van het programma 3 Welzijn en Zorg door inwoners te faciliteren om het heft zoveel mogelijk (weer) in eigen handen te nemen.

De burgers van de gemeente Haarlem worden via het loket Haarlem 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.

De prestaties sluiten aan bij het WMO-Kader

Binnen het beleidskader “*Ontmoeten, verbinden en meedoen. Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning in Haarlem 2008-2011*” wordt de nadruk gelegd op het ondersteunen van kwetsbare burgers. Speerpunt binnen dit plan is dat burgers kunnen meedoen. De prestaties van Kontext dragen bij aan het meedoen van burgers.

De prestaties dragen bij aan uitwerking HOF 2.0

De doelgroep betreft burgers met tijdelijk en beperkt regieverlies (circa 15% van de burgers).

De prestaties van Kontext dragen bij aan een basisinfrastructuur die burgers in staat stelt zelfstandig te wonen en actief te zijn. Waar nodig wordt maatwerk voor kwetsbare burgers met tijdelijk regieverlies geboden.

Informatie, advies en cliëntondersteuning is een wettelijke taak

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

Financiële paragraaf

Het totale subsidie past binnen het bedrag dat gereserveerd is voor het Algemeen Maatschappelijke Werk, de Sociaal Raadslieden, het bureau ouderenadviseurs en de loketfunctie. Het besluit wordt gedekt uit programma 1, beleidsveld 1.3

Dienstverlening, uit programma 3, beleidsveld 3.2 Welzijn, Gezondheid en Zorg en uit programma 7, beleidsveld 7.3 Communicatie Minimabeleid.

De kosten worden als volgt gedekt:

Maatschappelijke dienstverlening	Kostenplaats
€1.296.473,55,-	2381-4756-1000
€13.480,45	2343-4756-1000
€211.279,-	2343-4756-1200
€36.985,-	2346-4756-1110
€297.149,-	2345-4756-1020
€7.305,-	1511-4791-6400
€1.861.143,- (Totaal)	
Loket Haarlem	Kostenplaats
€224.108,-	2381-4756-1400
€91.091,-	2349-4756-1670
€315.199,- (Totaal)	

5. Kanttekeningen

Besluiten over subsidies zijn gemandateerd aan het afdelingshoofd tenzij er sprake is van politieke gevoeligheid. In de programmabegroting is Kontext opgenomen in de paragraaf risicoclassificatie verbonden partijen en (grote) gesubsidieerde instellingen. Omdat in deze paragraaf is benoemd dat Kontext onder verhoogd toezicht is geplaatst, wordt deze nota aan college voorgelegd.

6. Uitvoering

De Algemene Subsidieverordening is op de subsidieverlening van toepassing.

7. Bijlagen

- Bijlage 1: Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, Ouderenadviseurs. Prestatieplan 2012, Gemeente Haarlem.
- Bijlage 2: Productcatalogus maatschappelijke dienstverlening Kontext 2012.
- Bijlage 3: Prestatieplan 2012. Uitvoering, coördinatie en exploitatie Loket Haarlem.
- Bijlage 4: Samenwerkingspartners Loket Haarlem 2012.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

Maatschappelijk Werk Sociaal Raadslieden Ouderenadviseurs

Prestatieplan 2012 Gemeente Haarlem



In opdracht van:
Uitgevoerd door:
Vertegenwoordigd door:
P/a:
Inschrijfnr. KvK:
Datum:
Contactpersoon:

Gemeente Haarlem
Stichting Kontext
Marianne Huisman, directeur/bestuurder
Postbus 9623, 2003 LP HAARLEM
41227208
Oktober 2011
Annette Kroes (akroes@kontext.nl)

Inleiding

Het voorliggende prestatieplan beschrijft de prestaties die Kontext wil realiseren in 2012 voor de Gemeente Haarlem. In dit prestatieplan wordt een beeld geschetst van relevante maatschappelijke en economische ontwikkelingen die mede bepalend zijn voor de inhoud. Vervolgens gaat het plan in op de hulp- en dienstverlening die Kontext kan bieden.

In overleg met de gemeente, heeft Kontext voor 2012 één prestatieplan gemaakt voor 3 disciplines, namelijk het algemeen maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs en de sociaal raadslieden. In dit prestatieplan staan de kernfuncties van deze 3 disciplines kort beschreven

In de productencatalogus, bijlage 1 bij dit prestatieplan, staat uitgaande van de vraag en/of de problematiek van de cliënt, beschreven welke producten Kontext kan leveren. Deze producten zijn uitgewerkt naar doel van de interventie, het verwachte resultaat, de doelgroep en de werkwijze. We hebben dus de vraag of de problematiek (outreachinge zorg/bemoeizorg) van de cliënt centraal gesteld, onafhankelijk van welke discipline(s) hulp verlenen. Ter illustratie hebben we voorbeelden opgenomen van de problematiek zoals deze bij Kontext wordt aangemeld.

Bijlage 2 bevat casuïstiek. Dit ter verheldering van de overwegend complexe problematiek van onze cliënten.

Dit jaar zien we als overgangsjaar. Het is de bedoeling om komende jaren de productencatalogus leidend te laten worden. De opdrachtgever heeft daarmee veel beter zicht op de arrangementen en trajecten en kan gericht inkopen. We ontwikkelen de productencatalogus in overleg met onze opdrachtgever, de gemeente Haarlem.

In dit prestatieplan worden achtereenvolgens beschreven:

- Algemene informatie over Kontext
- Relevante ontwikkelingen in het werkveld
- De dienstverlening van de sociaal raadslieden
- De hulp- en dienstverlening van het algemeen maatschappelijk werk
- De hulp- en dienstverlening van de ouderenadviseurs
- Formatie, financiën en verantwoording

Bijlage 1 productencatalogus maatschappelijke dienstverlening Kontext 2012

1. Algemene Informatie Kontext

Via de WMO zijn gemeenten verplicht burgers die onvoldoende maatschappelijk participeren of niet in staat zijn zonder hulp zelfstandig te wonen, ondersteuning te bieden. Tegelijk heeft de gemeente de taak om een veilige samenleving te creëren. Kontext geeft vorm en inhoud aan de uitvoering van de WMO door mensen te helpen op eigen benen te staan en mee te laten doen in de maatschappij. In het bijzonder die mensen die dat door een of meerdere problemen (tijdelijk) niet op kunnen brengen. De op preventie gerichte maatschappelijke dienstverlening draagt er aan bij dat mensen binnen relatief korte tijd weer op eigen kracht verder kunnen, zonder een onnodige afhankelijkheid op te bouwen van professionele hulpverlening, uitkeringen en andere sociale voorzieningen. Investeren in laagdrempelige eerstelijns dienst- en hulpverlening draagt bovendien bij aan kostenbesparingen in de zorg en maatschappelijke opvang.

Maatschappelijke Dienstverlening

Doelgroep: onze cliënt

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners in de regio Zuid Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Kontext richt zich dus op mensen die over onvoldoende hulpbronnen beschikken om op eigen kracht moeilijkheden en tegenslagen te overwinnen.

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'

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.

Wij bezien onze klanten in zijn of haar gehele "Kontext". Doel van onze interventies is om de kwaliteit van leven van onze cliënten te verbeteren en maatschappelijke problemen te voorkomen.

Vanuit het perspectief van de cliënt / het cliëntsysteem richt de interventie zich op:

- een respectvolle behandeling (respect ervaren, gehoord worden, vertrouwen opbouwen);
- eigen regie versterken (eigen kracht en ervaring gebruiken, keuzevrijheid hebben, verantwoording nemen);
- een integrale benadering (samenhang zien, meedoen met sociale omgeving)
- ontwikkelingsgerichte ondersteuning (competenties versterken, perspectief zien, vaardigheden ontwikkelen);
- doelgericht oplossen (concrete doelen stellen, verbeteringen zien, vragen zijn beantwoord).

Aanbod

Door de veelheid aan disciplines bij Kontext zijn er korte lijnen tussen het maatschappelijk werk en de sociaal juridische dienstverlening. Afstemming en samenwerking tussen de Haarlemse organisaties is een belangrijke voorwaarde om een keten van diensten, voorzieningen en producten te kunnen ontwikkelen specifiek gericht op de meer kwetsbare burger. Kontext onderzoekt met de Haarlemse welzijnsorganisaties naar mogelijkheden om deze samenwerking efficiënter en effectiever vorm te geven. Kontext participeert in een netwerk van dienst- en hulpverleners die actief zijn in Zuid-Kennemerland. Zo is Kontext partner binnen de sociale teams, levert uitvoeringsuren aan Loket Haarlem, is nauw betrokken bij de doorontwikkeling van de CJG's, is zeer actief in de keten rondom zorg voor thuiswonende ouderen en neemt deel aan de casuïstiekoverleggen ouderen mishandeling en huiselijk geweld. Doel van samenwerking is steeds gericht op een integrale en samenhangende aanpak, betere dienstverlening en een besparing van onnodige kosten.

De maatschappelijk werkers en ouderenadviseurs van Kontext zijn generalisten die:

- kennis bezitten op meerdere levensdomeinen
- zich integraal richten op het functioneren van personen op (bijna) alle leefgebieden (materieel en immaterieel)
- een scala aan (lichte) interventies uitvoeren
- kennis hebben van de sociale kaart en op basis daarvan een schakelfunctie vervullen tussen 1^e en 2^e lijns zorg.

De sociaal raadslieden zijn te karakteriseren als domeingeneralist op sociaaljuridisch gebied. De kernfuncties zijn: het verstrekken van informatie en advies, het bieden van cliëntondersteuning en signalering tbv overheden en uitvoeringsinstanties.

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)
- Jongerenhulpverlening
- Formulierenbrigade

Samen met Socius en MeerWaarde organiseert Kontext de dienstverlening van:

- Steunpunt Huiselijk Geweld en uitvoering Huisverbod en de psychosociale hulpverlening van de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) in de veiligheidsregio Kennemerland.

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

- Psychosociale en praktische ondersteuning voor mensen met schulden (m.n. bijzondere doelgroepen, na verwijzing door de gemeente Haarlem).
- In opdracht van de gemeentes Haarlem & Haarlemmerliede & Spaarnwoude is Kontext belast met de coördinatie van Loket Haarlem en Loket Spaarndam. Samen met andere welzijnspartners organiseert Kontext de dienstverlening van: Loket Haarlem en Loket Spaarndam (voor vragen rond zorg, wonen, welzijn, financiën en werk) en wordt kennis uitgewisseld met loketten in de regio ZK.

Toegang tot de dienstverlening van Kontext

Cliënten kunnen zich zonder verwijzing dagelijks tussen 9.00 en 12.00 uur telefonisch aanmelden bij Kontext Contact, de frontoffice van Kontext. Contact is de toegangspoort tot alle hulp- en dienstverlening van Kontext. De front-office verzorgt de aanmeldingen (telefonisch, e-mail en fysiek), staat verwijzers te woord (consultatie, aanvragen voor outreachende hulpverlening) en draagt zorg voor doorgeleiding naar de hulp- of dienstverlening die nodig is.

In september 2010 is Kontext gestart met een pilot internethulpverlening voor jongeren en volwassenen (www.internethulpverlening.nl).

Kwaliteit & convenanten

- Kontext is HKZ gecertificeerd
- Medewerkers worden regelmatig bijgeschoold
- Kontext is actief betrokken bij de Academische werkplaats kindermishandeling
- Kontext doet klanttevredenheidsonderzoek en ketenpartneronderzoek
- Alle hulpverleners maken deel uit van een multidisciplinaire intervisiegroep
- Kontext heeft een werkbegeleider die hulpverleners ondersteund bij methodische vraagstukken.

Kontext is kernpartner in de volgende convenanten:

- De convenanten inzake Huiselijk Geweld
- Verwijsindex
- Sociale teams Haarlem
- CJG Haarlem
- Zorgcoördinatie
- Positief opvoeden Triple P
- GHOR

2. Relevante ontwikkelingen in het werkveld

Stelselwijzigingen

In 2012 zullen er voorbereidingen getroffen worden om de stelselwijzigingen in de zorgfinanciering op te kunnen vangen. Concreet gaat het hier om geïndiceerde zorg voor verstandelijk, fysiek of psychisch beperkte mensen. Tot volgend jaar wordt de zorg voor deze groep mensen gefinancierd uit de AWBZ. Vanaf 2013 worden de indicaties afgebouwd en dienen mensen met een beperking zonder AWBZ indicatie een beroep te doen op de WMO.

Ook de transitie jeugdzorg moet in 2012 vorm krijgen. De provinciale jeugdzorgtaken worden overgeheveld naar de gemeente. De over te dragen taken worden in overleg met plaatselijke organisaties voor jeugd- en jongerenwerk belegd.

Hof 2.0

De ontwikkeling van de integrale hulpverlening moet in 2012 verder vorm krijgen. Hof 2.0 wordt ontwikkeld en dient als voorbeeld om te groeien naar een efficiënte en effectieve dienstverlening. Maatschappelijke dienstverlening en welzijnswerk vinden elkaar o.a. in de realisatie van een brede functie: de wijkcoach. Daarbij lopen er onderzoeken naar het mogelijk gemeenschappelijk gebruik van accommodaties.

Economische recessie

Door de sombere economische ontwikkelingen gaan bovengenoemde ontwikkelingen met bezuinigingen gepaard. We hopen dat we de gevolgen van de bezuinigingen voor onze cliënten zo klein mogelijk kunnen houden door intensiever samen te werken op wijkniveau en zo mogelijk facilitaire diensten te delen met collega organisaties.

Eigen kracht en civil society

Landelijk vindt er binnen het maatschappelijk- en welzijnswerk een verschuiving plaats van probleemgeoriënteerd werken naar oplossingsgericht werken. De focus wordt sterker dan voorheen gericht op de eigen kracht van burgers en op de ondersteuningsmogelijkheden van hun maatschappelijk steunsysteem.

Kortdurende professionele interventies plegen, gericht op zelfredzaamheid, en daarmee kleine positieve stapjes vooruit maken, heeft meer resultaat dan langdurige (afhankelijk makende) hulpverlening.

Cliënten vinden met praktische hulpverleningsvragen steeds meer de weg naar de loketten. Loketmedewerkers handelen de enkelvoudige vragen direct naar tevredenheid af. Dit geeft de sociaal juridische dienstverleners van Kontext meer ruimte om met cliënten met gecompliceerder hulpvragen, oplossingsgericht te werken naar zelfredzaamheid.

De vraag om advies en ondersteuning door ouderen wordt als gevolg van de dubbele vergrijzing steeds diverser. Zo zal de ene oudere met een woonvraag genoeg hebben aan een informatiefolder en verwijzing naar websites, een ander heeft hulp nodig van inschrijving tot aan het reageren op woningen en praktische hulp bij het verhuizen. Tenslotte is er een groep die intensieve begeleiding vraagt. De hulpvraag, de mate van zelfstandigheid en het al dan niet aanwezig zijn van een betrokken netwerk bepalen welke hulpverlening Kontext zal inzetten en of er (daarnaast) dient te worden verwezen naar externe hulpverleners.

Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

Als gevolg van de toenemende aandacht en zorg voor kindermishandeling en huiselijk geweld wordt in de loop van 2012 de meldcode voor professionals ingevoerd. Het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) merkt als eerste de directe gevolgen van deze meldcode en Kontext verwacht ten gevolge van deze wettelijke maatregel een toename van de vraag naar begeleiding. Na de korte interventies door het SHG, zullen meer

mensen voor een vervolgtraject worden doorgeleid naar Kontext (resp. Socius en Meerwaarde) voor korte of langduriger begeleidingstrajecten.

Noord-Hollandse Alliantie

Kontext werkt sedert 2010 intensief samen met collega organisaties die diensten leveren op het terrein van welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Deze samenwerking vindt plaats binnen de Noord-Hollandse alliantie. Door de krachten te bundelen zijn de afzonderlijke organisaties beter in staat om te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen en samen nieuwe diensten te ontwikkelen. Kontext is binnen alliantie verband o.m. betrokken bij de thema's jeugdmaatschappelijk werk, digitale hulpverlening en outreachend werken.

3. Dienstverlening Sociaal Raadslieden

De sociaaljuridische dienstverlening bestaat uit het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning, zoals hulp bij het schrijven van brieven en bezwaarschriften, juridisch advies bij echtscheiding en overlijden, conflicten op het werk, etc.

De gebieden waarop het grootste deel van de dienstverlening betrekking heeft zijn 'primaire bestaansvoorwaarden' zoals belastingen (inclusief huur- en zorgtoeslag), sociale zekerheid en wonen. Daarnaast hebben sociaal raadslieden een signaleringsfunctie. Leemtes in wet- en regelgeving of ongewenste gevolgen van regelgeving worden bij de verantwoordelijke instanties aangekaart.

Sociaal raadslieden zijn kosteloos toegankelijk. Landelijk zijn de sociaal raadslieden georganiseerd in het Landelijk Overleg Sociaal Raadslieden (LOSR).

4. Hulpverlening Algemeen Maatschappelijk Werk

Het maatschappelijk werk richt zich zowel op individuen als op de sociale omgeving en de brede maatschappelijke context waarin hun leven zich afspeelt. Maatschappelijk werkers helpen individuele cliënten tot hun recht te komen als mens en als burger door ze te helpen op eigen benen te staan en mee te laten doen in de maatschappij.

Maatschappelijk werk richt zich in het bijzonder op mensen die door een of meerdere problemen (tijdelijk) problemen ondervinden. De op preventie gerichte maatschappelijke dienstverlening draagt er aan bij dat mensen binnen relatief korte tijd weer op eigen kracht verder kunnen, zonder een onnodige afhankelijkheid op te bouwen van professionele hulpverlening door met hen te werken aan het verbeteren en uitbreiden van hun competenties.

Daarnaast richt het maatschappelijk werk zich op de sociale verbanden en netwerken waar de cliënten deel van uit maken en bevorderen ondersteuning vanuit deze netwerken.

5. Hulpverlening Ouderenadviseurs

De ouderenadviseurs van Kontext bieden ondersteuning aan zelfstandig wonende ouderen in de gemeente Haarlem

De ouderenadviseurs werken outreachend en laagdrempelig. Zij zijn iedere ochtend bereikbaar op de Oostvest 60. Daarnaast draaien zij mee in het Loket Haarlem, zodat ouderen zich ook dagelijks kunnen aanmelden voor hulp in de eigen wijk. Het aanbod van de ouderenadviseurs is goed bekend bij de ketenpartners. Veel aanmeldingen worden bijvoorbeeld gedaan met behulp van huisarts, ziekenhuis, GGZ of GGD. Ook voor mantelzorg van ouderen zijn de ouderenadviseurs via Loket Haarlem, website of verwijzingen goed bereikbaar. De ouderen worden zoveel mogelijk thuis bezocht, waardoor de hulpvraag in zijn gehele context kan worden beoordeeld.

De ouderenadviseurs zijn generalisten en hebben oog voor alle leefgebieden (wonen, zorg, welzijn en financiën). De hulpverlening wordt zoveel mogelijk afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de cliënt zelf, zijn of haar eigen netwerk en eventueel andere reeds betrokken hulpverleners.

6. Formatie & prestaties, financiën en verantwoording

Product	Aantal af te nemen producten	Inzet uren per product / per klant	Aantal uren	Kosten per uur	Totaal
1. Aanmelding & vraagverheldering*	2000	2,5	5000	71,74	€ 358.700
2. Aanmelding en eenmalig info/adviesgesprek	3470	1	3470	71,74	€ 248.938
3. Signaalopvolging & Bemoeizorg	55	7	385	71,74	€ 27.620
4. Casemanagement / zorgcoördinatie	75	7,5	562,5	71,74	€ 40.354
5. Crisishulpverlening	25	2,5	62,5	71,74	€ 4.484
6. Kortdurende hulp- en dienstverlening	3400	2,5	8500	71,74	€ 609.790
7. Lang(er)durende ondersteuning en begeleiding	250	18	4500	71,74	€ 322.830
8. Cursussen en trainingen	50	5	250	77,65	€ 19.413
9. Opvoedingsondersteuning	35	5	175	71,74	€ 12.555
10. Procesmatige hulpverlening	500	5,5	2750	71,74	€ 197.285
11. Oplossingsgerichte mediation	30	7	210	77,65	€ 16.307
12. Wachtlijstbegeleiding	40	1	40	71,74	€ 2.870
13. Signalering					Pm
TOTAAL					€ 1.861.143
Beschikbaar budget					€ 1.861.170

* Zie voor een toelichting per product de Productencatalogus in bijlage 1. In deze bijlage staan per product voorbeelden beschreven. Deze voorbeelden zijn bedoeld om de lezer inzicht te geven in 'hoe de vraag zich aandient' bij Kontext.

De in bovenstaand overzicht begrote aantallen en de per product te besteden uren, zullen door Kontext zorgvuldig worden gemonitord. Na afloop van elk kwartaal zullen de cijfers worden besproken met de opdrachtgever en zo nodig worden aangepast. Ook zal Kontext in dit overleg signaleringen aangaande de maatschappelijke dienstverlening met de opdrachtgever bespreken. Hierbij kan gedacht worden aan o.m: wijzigingen in hulpvragen en toestroom (bijvoorbeeld tgv wijzigingen in de zorgverzekeringen, economische recessie en heroriëntatie van ketenpartners op geboden hulp- en dienstverlening).

Kontext werkt voor de kostprijsberekening gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. We volgen de indexering van de gemeente Haarlem. Dat betekent een verhoging van de loonkosten met 2,35% t.o.v. 2011. De kostprijs per fte wordt daarmee € 88.671. Het uurtarief hierop gebaseerd is € 71,74.

Eén fulltime medewerker - 1fte - werkt 36 uur per week. Op jaarbasis is een medewerker 43 weken inzetbaar (in verband met verlof, ziekte etc.). 80% van de uren zijn direct cliënt gerelateerd (=1236 uur per jaar).

Het uurtarief bij incidentele werkzaamheden bedraagt: € 77,65

Verantwoording

Kontext zal in 2011 per product verantwoorden. De verantwoording over het eerste halfjaar is cijfermatig en per 1 september 2012 beschikbaar. De jaarcijfers 2012 met toelichting zijn 1 maart 2013 beschikbaar.

Productcatalogus maatschappelijke dienstverlening Kontext

2012



Product 1: Aanmelding en vraagverheldering (intake)

Mevrouw v. V. is voor door de huisarts doorverwezen i.v.m. depressieve klachten. Bij de intake blijkt dat mw. schulden heeft, dat er sprake is van huiselijk geweld en dat zij door alle problemen erg geïsoleerd is geraakt.

Op verzoek van de GGZ ouderenzorg gaat de ouderenadviseur op huisbezoek bij Dhr. A. Er zijn veel praktische problemen die een negatief effect hebben op de psychische gezondheid van dhr. A.

Doel:

- Vragen/problemen van de cliënt worden inzichtelijk
- Probleemoplossend vermogen van de cliënt en/of zijn/haar maatschappelijk steunsysteem wordt geïnventariseerd.
- Onderzocht wordt of de cliënt elders hulp krijgt en/of eerder hulp gehad heeft van 1^e of 2^e lijns instellingen.
- Onderzocht wordt of de klant bij Kontext aan het goede adres is.

Resultaat:

- Problematiek is inzichtelijk.
- Er is een begeleidingsplan opgesteld met duidelijk omschreven doelen.
- Zo nodig is cliënt verwezen naar een andere organisatie.

Doelgroep:

Kwetsbare Haarlemmers van 18 jaar en ouder.

Werkwijze:

Afhankelijk van de aard van problematiek en het probleemoplossend vermogen van de client/het cliëntsysteem.

- Cliënt meldt zich aan of wordt aangemeld (door verwijzer of iemand uit het maatschappelijk steunsysteem van de cliënt). Relevante gegevens worden vastgelegd in een klantendossier.
- Korte informatie en adviesvragen worden direct afgehandeld.
- Zo nodig gaat de hulp- of dienstverlener op huisbezoek.
- Zo nodig wordt contact opgenomen met de verwijzer, mantelzorger of andere relevante partijen.
- Begeleidingsplan en doelen worden in overleg met de cliënt vastgesteld en worden vastgelegd in een klantendossier.
- Bij crisis wordt direct hulp geboden (op werkdagen).
- Dit product kan ook worden afgenomen middels digitale hulpverlening.

Bereikbaarheid:

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.
- Inloopsprekuren.
- Hulp- en dienstverlening kan zowel bij de cliënt thuis als op een locatie in de wijk of elders wordt aangeboden.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein

Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.

Kostprijs:

Kostprijs per uur: € 71,74

Gemiddelde duur product aanmelding en vraagverheldering: 2,5 uur.

Product 2: Aanmelding en eenmalig informatie en adviestraject

De heer B komt na verwijzing door Loket Haarlem op het inloopspreekuur van de sociaal raadslieden. Hij blijkt recht te hebben op een tegemoetkoming schoolkosten. SR leert de heer B. om dit aan te vragen.

Mevrouw maakt zich ernstige zorgen over haar oude moeder die in Eindhoven woont. Met mw. wordt besproken wat haar zorgen zijn, welke instanties mogelijk hulp kunnen bieden in Eindhoven en waar ze zelf hulp kan krijgen, mocht ze daar behoefte aan hebben.

Doel:

- Vragen/problemen van de cliënt worden inzichtelijk
- Probleemoplossend vermogen van de cliënt en/of zijn/haar maatschappelijk steunsysteem wordt geïnventariseerd.
- Onderzocht wordt of de cliënt elders hulp krijgt en/of eerder hulp gehad heeft van 1^e of 2^e lijns instellingen.
- Onderzocht wordt of de klant bij Kontext aan het goede adres is.

Resultaat:

- Problematiek is inzichtelijk.
- Korte informatie en adviesvragen (enkelvoudige problematiek) worden direct afgehandeld. Cliënt kan zelfstandig verder.
- Zo nodig is cliënt verwezen naar een andere organisatie.

Doelgroep:

Kwetsbare Haarlemmers van 18 jaar en ouder.

Werkwijze:

Afhankelijk van de aard van problematiek en het probleemoplossend vermogen van de client/het cliëntensysteem.

- Cliënt meldt zich aan (fysiek, telefonisch of via e-mail).
- Relevante gegevens worden vastgelegd in een klantendossier.
- Vragen worden direct afgehandeld.

Bereikbaarheid:

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.
- Inloopsprekuren.
- Hulp- en dienstverlening kan zowel bij de cliënt thuis als op een locatie in de wijk of elders wordt aangeboden. Korte info en adviestrajecten worden overwegend op een locatie in de wijk uitgevoerd.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein

Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.

Kostprijs:

Kostprijs per uur: € 71,74

Gemiddelde duur eenmalig informatie en adviesgesprek: 1 uur.

Product 3: Signaalopvolging & Bemoeizorg

De heer G. wordt aangemeld door de GGD. Na de dood van zijn vrouw gaat het niet goed met hem. Het huis vervuult en de burens klagen over meeuwen die zich tegoed doen aan de inhoud van de vuilniszakken op zijn balkon. Het lukt de ouderenadviseur na 3 pogingen om binnengelaten te worden door de heer G.

Huisarts B. meldt mevrouw Y. aan. Zij heeft een zwakke fysieke en psychische gezondheid en komt de deur niet meer uit. Mevrouw wijst hulp af, de vraag is om mevrouw toch te benaderen.

Doel:

- Cliënt wordt gemotiveerd om hulp te aanvaarden.

Resultaat:

- Cliënt krijgt passende hulp (van Kontext en/of andere instanties).
- Voorkomen wordt dat de situatie van (het gezin van) de cliënt verslechtert of dat cliënt terugvalt in een ongewenste situatie.
- Overlast voortkomend uit de problematiek van de cliënt wordt verminderd of weggenomen.

Doelgroep:

Kwetsbare Haarlemmers van 18 jaar en ouder met meerdere problemen (materieel en immaterieel) die zorg en hulpverlening mijden en niet dak- of thuisloos zijn.

Werkwijze:

- Na aanmelding van de cliënt door een instantie of door direct betrokkenen (familie, mantelzorger, burens) wordt actief contact gezocht met de cliënt en/of;
- Met verwijzers en/of direct betrokkenen wordt een strategie ontwikkeld om in contact te komen met de cliënt.
- Indien de cliënt niet bereikt kan worden of categorisch hulp afwijst, kan iemand in de omgeving gevraagd worden te waarschuwen indien de situatie verslechtert.
- Na afsluiting van een hulp- of dienstverleningscontact kan een persoon uit het netwerk van de cliënt benaderd worden om een oogje in het zeil te houden en te waarschuwen indien de situatie van de cliënt verslechtert.
- Bemoeizorg kan leiden tot diverse vormen van hulp- en dienstverlening.
- Behandelplan en behandeldoelen worden in overleg met de cliënt vastgesteld en regelmatig geëvalueerd. E.e.a. wordt vastgelegd in een klantdossier.

Bereikbaarheid:

De cliënt wordt door de hulpverlening actief benaderd, in de thuissituatie of elders. Hierbij wordt veelal samengewerkt met de verwijzer en/of mensen uit het netwerk van de cliënt.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.

Het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers.

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Kostprijs:

Kostprijs per uur: €71,74

Gemiddelde duur product bemoeizorg: 7 uur.

Product 4: Casemanagement / zorgcoördinatie

De heer v.d. G. (64) vraagt bij Loket Haarlem of hij een traplift kan krijgen. De baliemedewerkster haalt de ouderenadviseur erbij omdat zij vermoedt dat er meer aan de hand is. Dhr. v.d. G. stemt na enig aandringen in met een huisbezoek van de ouderenadviseur. Tijdens het huisbezoek blijkt dat verschillende instanties hulp bieden, zonder dat er sprake is van onderlinge afstemming.

Het schoolmaatschappelijk werk meldt gezin V. aan. Het gezin, bestaande uit vader, moeder en 4 jonge kinderen (van 3 vaders) kampt met een veelheid aan materiële en immateriële problemen. Bij 2 kinderen is sprake van gedragsproblemen op school, ook hebben zij dyslexie. 1 kind is verstandelijk gehandicapt, er zijn vermoedens van zorgwekkend drugsgebruik van vader.

Doel:

- Het op elkaar afstemmen van de activiteiten van verschillende instanties en personen uit het netwerk van de cliënt, die betrokken zijn bij de hulpverlening aan de cliënt.

Resultaat:

- Cliënt krijgt de hulp die nodig is, waarbij doublures en tegenstrijdigheden in de aanpak worden voorkomen.

Doelgroep:

Kwetsbare Haarlemmers en hun netwerk/mantelzorgers, alsmede hulpverleners die betrokken zijn of worden bij de hulpverlening aan de cliënt. Casemanagement wordt vooral ingezet wanneer er sprake is van (tijdelijk) regieverlies van de cliënt. Dit betreft vooral ouderen en volwassenen met psychiatrische problematiek (dementie, verslaving, persoonlijkheidsstoornis) en/of beperkte cognitieve vermogens en/of niet of nauwelijks vaardig in de Nederlandse taal en gebruiken en manifesteert zich in slechte zelfzorg en isolement (niet mee kunnen doen aan de samenleving).

Zorgcoördinatie wordt ingezet ten behoeve van gezinnen met minderjarige kinderen die zich door een opeenstapeling van immateriële en materiële problemen in een zorgwekkende situatie bevinden.

Werkwijze:

- Na de aanmelding (door cliënt of derden): verzamelen van informatie over de formele en informele hulpverlening rondom de cliënt.
- Eventueel: het activeren van het netwerk van de cliënt.
- Initiëren van overleg en samenwerking.
- Het op elkaar afstemmen van de acties van de verschillende hulpverleners en zo mogelijk ook van personen uit het netwerk van de cliënt.
- Coördineren en monitoren van afspraken die met de cliënt en het informele netwerk zijn gemaakt.
- Behandelplan en behandeldoelen worden in overleg met de cliënt vastgesteld en regelmatig geëvalueerd. E.e.a. wordt vastgelegd in een klant dossier.

Het dossier bevat een plan met afspraken die gemaakt zijn tussen de verschillende instanties en personen uit het netwerk, betreffende alle leefgebieden van de cliënt. Betrokken partijen committeren zich aan dit plan en de daarin vastgelegde afspraken over de hulpverlening. Bij gezinnen wordt gewerkt conform de een gezin, één plan aanpak zoals vastgelegd in het convenant Zorgcoördinatie Zuid-Kennemerland. Indien kinderen of jongeren in een risicosituatie verkeren, worden zij aangemeld in de Verwijsindex Kennemerland. Casemanagement wordt meestal in combinatie met op (langdurige) ondersteuning gerichte hulpverleningsproducten aangeboden.

Bereikbaarheid

De cliënt wordt door de hulpverlening actief benaderd (zo vaak als nodig is), gesprekken met cliënten worden overwegend bij de cliënt thuis gevoerd.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk en sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein

Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning.

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Kostprijs per uur: €71,74. Gemiddelde duur product casemanagement: 7,5 uur.

Product 5: Crisishulpverlening

Mevrouw V. belt in paniek naar het hoofdbureau van Kontext. Haar huisbaas heeft gedreigd vanmiddag haar spullen op straat te zetten omdat ze huurachterstand heeft. Kontext neemt contact op met de huisbaas en weet uitstel te verkrijgen. Met mevrouw V, die inmiddels wat kalmer is geworden, wordt afgesproken dat ze de volgende dag op gesprek komt bij het algemeen maatschappelijk werk en dat ze haar persoonlijke administratie meeneemt.

Huisarts K. belt de ouderenadviseurs over het echtpaar G. Meneer is plotseling opgenomen in het ziekenhuis en mevrouw G. is in paniek. Dit oude echtpaar heeft geen kinderen of andere mantelzorgers. De ouderenadviseur gaat dezelfde dag op huisbezoek.

Doel:

- Waarborgen dat een cliënt in crisis direct geholpen wordt.

Resultaat:

- De crisis wordt bezworen zodat de cliënt weer zelfstandig verder kan of doorverwijzing of toeleiding van de cliënt naar een andere instelling die op dat moment de noodzakelijke hulpverlening kan bieden.

Doelgroep:

Haarlemmers in een psychosociale of materiële crisissituatie ten gevolge van o.m. huiselijk geweld, acuut trauma, dreigende huisuitzetting, hoogoplopende conflicten met intieme relaties of omgeving en directe financiële nood met vergaande consequenties. Ook kan sprake zijn van een meer psychiatrische crisis op basis waarvan consultatie of hulp van een huisarts of psychiatrische crisisdienst wordt ingeroepen.

Werkwijze:

- Crisishulpverlening is in principe kortdurend en richt zich op het 'hier en nu': op de actuele situatie, de huidige problemen en de feitelijke crisisverschijnselen.
- De crisisinterventie omvat:
 - het verminderen van spanningen bij de cliënt en het reguleren van gevoelsuitingen bij betrokkenen;
 - structurering van de probleemsituatie;
 - het treffen van voorlopige voorzieningen om het hoofd te bieden aan de acute nood- of probleemsituatie;
 - indien mogelijk: het mobiliseren van de omgeving van de cliënt.
- Hulp- en dienstverlening kan zowel bij de cliënt thuis als op een locatie in de wijk of elders wordt aangeboden.

Bereikbaarheid:

Kontext biedt op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur hulp bij crisissituaties. Voor hulp buiten kantooruren wordt verwezen andere crisishulpverlening of, bij direct gevaar, naar de politie.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het geven van cliëntondersteuning.

Kostprijs:

Kostprijs per uur: € 71,74

Gemiddelde duur product crisishulpverlening: 2,5 uur.

Product 6: Kortdurende hulp- en dienstverlening

Mw. B. is een alleenstaande moeder met 2 kinderen. Ze leeft van een WWB uitkering. Mevrouw vraagt hulp bij het aanvragen van regelingen die op haar situatie van toepassing zijn.

Het team CVA-trajectbegeleiding (voor mensen die een herseninfarct of -bloeding hebben gehad) vraagt de ouderenadviseurs te bemiddelen voor de heer M. omdat zijn aanvraag voor een indicatie persoonlijke verzorging door het ClZ is afgewezen.

Doel:

- Het namens de cliënt bemiddelen naar personen en instanties en het behartigen van diens belangen op het gebied van wonen, werk, zorg, welzijn en financiën, wanneer de cliënt daartoe zelf niet in staat is.

Resultaat:

- De kwaliteit van leven van de cliënt wordt bevordert, voor zover dat de primaire bestaansvoorwaarden betreft, onder andere op sociaaljuridisch gebied.

Doelgroep:

- Haarlemmers met een minimum inkomen en beperkte competenties..

Werkwijze:

- Concrete dienstverlening voortvloeiend uit de hulpvraag zoals hulp om de materiële situatie van de cliënt in beeld te brengen en/of hulp bij het aanvragen van voorzieningen etc.
- Hulp bij het schrijven van brieven en hulp bij het opstellen van bezwaarschriften.
- Bemiddeling en belangenbehartiging (het wegnemen van barrières tussen de cliënt en instanties / derden).
- Verwijzing of toeleiding naar een andere (meer gespecialiseerde) instelling of persoon die op basis van een duidelijke vraag- of probleemstelling hulp biedt.
- Behandelpunten en behandeldoelen worden in overleg met de cliënt vastgesteld en geëvalueerd. E.e.a. wordt vastgelegd in een klantdossier.
- Dit product kan ook worden afgenomen middels digitale hulpverlening.

Bereikbaarheid:

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.
- Inlooppreekuren.
- Hulp- en dienstverlening kan zowel bij de cliënt thuis als op een locatie in de wijk of elders plaatsvinden.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.
Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het geven van informatie en advies en cliëntondersteuning.

Kostprijs:

Kostprijs per uur: €71,74

Gemiddelde duur product kortdurende hulp- en dienstverlening: 2,5 uur.

Product 7: Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding

Het echtpaar v. Z. (man 72, vrouw 76) wordt door de huisarts verwezen omdat het thuis niet goed gaat. De heer v. Z. raakt uitgeput door de zorg voor zijn vrouw die de ziekte van Alzheimer heeft. Bij de intake blijkt dat het echtpaar schulden heeft die veroorzaakt zijn door de verslaafde zoon van het echtpaar die steeds geld affroggelt van zijn moeder.

Er wordt een traject opgestart om de heer v. Z. te ontlasten, o.a. door dagbesteding voor zijn vrouw te regelen, de schulden worden geïnventariseerd en aangepakt en er wordt contact gelegd met de zoon die uiteindelijk instemt met hulp van de Brijder Stichting.

Mw. S. neemt zelf contact op met het maatschappelijk werk. Haar gezin, met inmiddels 6 kinderen, is afkomstig uit Iran. Haar man is zwaar getraumatiseerd, drinkt en is dan gewelddadig. Het gezin leeft van een WWB uitkering. Zelf spreekt ze een beetje Nederlands, haar man is de taal niet machtig. Het gezin kampt met problemen op alle levenssterreinen en leeft geïsoleerd. Beide ouders hebben nauwelijks scholing genoten.

Doel:

- Het optimaliseren en stabiliseren van de (thuis)situatie van cliënten bij wie sprake is van een zeer beperkte of afnemende capaciteit om door gedragsverandering hun situatie te verbeteren.

Resultaat:

- De kwaliteit van leven van de cliënt (en diens netwerk) wordt bevordert.
- Voorkomen wordt dat de cliënt terugvalt in onwenselijk gedrag (vinger aan de pols).
- De cliënt wordt ondersteund om gebruik te maken van regelingen en voorzieningen.
- De cliënt wordt gestimuleerd om binnen zijn/haar mogelijkheden, actief deel te nemen aan de samenleving.
- Zo mogelijk is het maatschappelijk steunsysteem van de cliënt versterkt.

Doelgroep:

- Haarlemmers met beperkte psychosociale competenties.

Werkwijze:

- Concrete dienstverlening om de materiële situatie van de cliënt te bewaken en/of te verbeteren, waaronder het meegaan met de cliënt naar instanties.
- Het geven van informatie en advies en het beantwoorden van vragen van de cliënt.
- Het stimuleren van de zelfredzaamheid van de cliënt door ondersteunende gesprekken.
- Zo mogelijk: het doorbreken van het isolement van de cliënt door hem/haar te stimuleren contact te leggen of te onderhouden met zijn/haar maatschappelijk steunsysteem.
- Zo mogelijk: het inschakelen van vrijwilligers die het cliëntsysteem kunnen ondersteunen.
- Behandelpunten en behandeldoelen worden in overleg met de cliënt vastgesteld en regelmatig geëvalueerd. E.e.a. wordt vastgelegd in een klantdossier.

Bereikbaarheid

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.
- Veelal wordt de hulp geboden bij de cliënt thuis.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het geven van cliëntondersteuning.

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Kostprijs:

Kostprijs per uur: €71,74

Gemiddelde duur product lang(er) durende hulp- en dienstverlening: 18 uur.

Product 8: Cursussen en trainingen (groepswork)

Mw. A. heeft 2 jaar geleden haar partner verloren. Het lukt haar niet om de draad weer op te pakken. Na enkele individuele gesprekken gaat ze deelnemen aan de groep 'rouwen en verder'.

Doel:

- Met mensen met vergelijkbare problematiek in groepsverband werken aan het verbeteren van (sociale) vaardigheden en vermindering, oplossing c.q. verwerking van problemen.

Resultaat:

- De cliënt leert om ervaringen te delen en te ervaren dat zijn/haar probleem niet uniek is. De cliënt leert van ervaringen van anderen.
- De cliënt traint nieuwe vaardigheden en krijgt (schriftelijke) informatie over zijn/haar problematiek, praktische handreikingen en ander ondersteunend materiaal.
- De cliënt wordt gestimuleerd om waar mogelijk, ook buiten de groepsbijeenkomsten, samen met andere groepsleden te experimenteren met nieuw gedrag. Dit kan resulteren in nieuwe contacten c.q. het versterken van het informele netwerk van de cliënt.
- De mogelijkheden van de cliënt om 'mee te doen' aan de samenleving worden vergroot.

Doelgroep:

- Bewoners van Zuid-Kennemerland met beperkte psychosociale competenties en/of verwerkings- of copingproblematiek. Het gaat daarbij overwegend om mensen die reeds cliënt zijn bij Kontext en na een individueel traject doorstromen naar een cursus of training.

Werkwijze:

- Groepen worden begeleid door 2 groepswerkers. Bij een aantal groepen wordt samengewerkt met ketenpartners en levert Kontext 1 groepswerker.
- Afhankelijk van het soort groep, wordt gewerkt met minimaal 6 en maximaal 12 deelnemers.
- De inhoud / het thema van de groep wordt vastgesteld op basis van de vraag / gemeenschappelijke problematiek van cliënten. Alleen bij voldoende vraag wordt een aanbod groepswork gerealiseerd
- Groepswork wordt op verschillende locaties aangeboden voor alle bewoners van Zuid-Kennemerland. De kosten worden naar rato van het aantal deelnemers verrekend naar de verschillende gemeenten.

Thema's c.q. gemeenschappelijke problematiek:

- Training assertiviteit voor vrouwen (accent op het aanleren van vaardigheden).
- Lotgenotengroep voor (alleenstaande) jonge moeders (onderwerpen worden vastgesteld in overleg met de deelnemers).
- Training voor mannen (gericht op psychosociale competenties zoals omgaan met stress op het werk en binnen het gezin).
- Rouwverwerking.
- Depressie (informatie en activering).
- Budgetteren (bewustwording en vaardigheid).

Bereikbaarheid

- Groepen worden zowel overdag als 's avonds aangeboden (afhankelijk van soort groep en beschikbaarheid deelnemers), op diverse locaties.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het geven informatie en advies en cliëntondersteuning.

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Kostprijs

Kostprijs per uur: €77,65

Gemiddelde kosten traject groepswork: 5 uur per cliënt.

Product 9: Opvoedingsondersteuning

Na haar scheiding zijn de kinderen van mevrouw J. erg ongezellig geworden. In combinatie met haar financiële problemen veroorzaakt dit veel spanningen.

De heer El. B. heeft nu 4x de politie aan de deur gehad omdat zijn kinderen overlast bezorgen. Ze luisteren niet! Samen met 4 andere vaders neemt hij deel aan de groep Positief Opvoeden voor Arabisch sprekende ouders.

Doel:

- Het bieden van opvoedingsondersteuning aan ouders volgens de methode Positief Opvoeden (Triple P).

Resultaat:

- Ouders krijgen informatie, tips en hulp bij dagelijkse opvoedvragen.
- Ouders leren consequent te reageren op ongewenst gedrag.
- Positief opvoeden helpt ouders om meer te genieten van het opvoeden.

Doelgroep:

- Ouders met kinderen tot circa 13 jaar.

Werkwijze:

- Een gestructureerde serie van 4 gesprekken met de ouder(s) of
- 6 groepsbijeenkomsten

Bereikbaarheid

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau met Triple P niveau 3 accreditatie.

WMO domein

Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.

Kostprijs

Kostprijs per uur: € 77,65

Gemiddelde duur product Positief opvoeden: 5 uur per cliëntsysteem.

Product 10: Procesmatige hulpverlening

Mevrouw S. moeder van 3 schoolgaande kinderen, wil scheiden van haar man. Ze wordt door de sociaal raadslieden, die haar geadviseerd hebben over de praktische consequenties, doorgeleid naar het maatschappelijk werk. Mevrouw heeft hulp nodig om haar situatie te overzien en te verwerken.

Mevrouw S. (78) heeft last van depressieve gevoelens. Na het verongelukken van haar enige kleindochter, heeft ze nergens zin meer in. Ze was liever zelf gestorven. Mevrouw eet slecht en komt de deur niet meer uit. Rekeningen blijven liggen.

Doel:

- De probleemsituatie (psychosociaal of psychogeriatrisch) van de cliënt oplossen/verlichten door middel van gezamenlijk vastgestelde doelen. Bij ouderen is de doelstelling het stabiliseren van de situatie en het behouden van de regie in hun leven.

Resultaat:

- Competenties worden verstrekt en de kwaliteit van leven van de cliënt wordt bevordert.
- Zo nodig wordt de cliënt gemotiveerd en ondersteund om gebruik te gaan maken van gespecialiseerde dienst- en hulpverlening (2^e lijn).
- De cliënt verkeert in een stabiele situatie.

Doelgroep:

- Haarlemmers met (tijdelijk) beperkte psychosociale competenties en/of Haarlemmers met (licht tot matige) problemen van psychiatrische, psychogeriatrische of cognitieve aard.

Werkwijze:

- Een korte- of langduriger serie gesprekken met de cliënt, en eventueel met de partner of andere relevante derde, die tot doel hebben om, via het verschaffen van inzicht en het versterken van competenties, gedragsverandering te bewerkstelligen en de probleemsituatie van de cliënt voor nu en in de toekomst, te verbeteren.
- Behandelpunten en behandelplannen worden in overleg met de cliënt vastgesteld en regelmatig geëvalueerd. E.e.a. wordt vastgelegd in een klantdossier.
- Indien blijkt dat de problematiek te zwaar is voor behandeling in de 1^e lijn, wordt de cliënt doorverwezen naar een meer geëigende vorm van dienst- of hulpverlening en/of gemotiveerd om hiervan gebruik te maken en wordt er op toegezien dat de cliënt in behandeling wordt genomen bij de organisatie waar naar verwezen wordt.
- Dit product kan ook worden afgenomen middels digitale hulpverlening.
- Vaak is er sprake van meervoudige problematiek en worden ook andere diensten verleend. Dat kan gelijktijdig zijn, maar ook voorafgaand aan procesmatige begeleiding.

Bereikbaarheid

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.
- Hulp- en dienstverlening kan zowel bij de cliënt thuis als op een locatie in de wijk plaatsvinden.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.

Kostprijs

Kostprijs per uur: € 71,74

Gemiddelde duur product procesmatige hulpverlening: 5,5 uur.

Product 11: Oplossingsgerichte mediation

Het CJG verwijst de heer L. door omdat er problemen zijn met de omgangsregeling. Hij heeft het idee dat zijn vrouw de regeling saboteert sinds zij een nieuwe vriend heeft.

Mw. v. V. heeft een conflict met haar werkgever omdat ze vaak te laat komt. Dit heeft te maken met haar thuissituatie, maar dat vindt ze een privészaak waar haar baas niets van hoeft te weten. Ze is bang dat ze haar baan kwijtraakt. Mevrouw heeft een parttime baan in de catering.

Doel:

- Het –in een vroeg stadium- aanbieden van bemiddelingsgesprekken in conflictsituaties. Om dit product wordt vooral gevraagd bij conflicten rond scheiding en omgangsbemiddeling en bij conflicten met werkgevers (ook voor vrijwilligers).

Resultaat:

- Escalatie van het conflict en een onnodige rechtsgang wordt voorkomen.
- Belangen van bij een echtscheiding betrokken kinderen worden bewaakt waardoor de emotionele schade wordt beperkt.
- Belangen van de werknemer/vrijwilliger worden behartigd.
- Bij afsluiting committeren partijen zich aan de gemaakte afspraken.

Doelgroep:

- Cliënten met een hulpvraag samenhangend met conflictsituaties rond echtscheiding en/of de omgangsregeling.
- Cliënten met een zwakke sociaal-economische positie met een (dreigend) conflict met hun werkgever.

Werkwijze:

- Een gestructureerde serie gesprekken (maximaal 5) van 1,5 uur met de betrokken partijen.

Bereikbaarheid

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.
- Hulp- en dienstverlening wordt overwegend op een Kontext locatie in de wijk aangeboden.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo⁺-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar.

WMO domein

Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Het geven van cliëntondersteuning.

Kostprijs

Kostprijs per uur: € 77,65

Gemiddelde duur product mediation: 7 uur.

Product 12: Wachtlijstbegeleiding

Mw. B. heeft zich op advies van de GGZ aangemeld bij de ouderenadviseurs en is op de wachtlijst geplaatst. Ze wil verhuizen omdat ze zich onveilig voelt in haar bovenwoning.

De heer de B. staat op de wachtlijst voor de rouwgroep. De maatschappelijk werker belt de heer de B. om de 2 weken en stimuleert hem om toch dingen te ondernemen. Hij mag zelf ook bellen als hij het te kwaad heeft.

Doel:

- Het ondersteunen van de cliënt die in afwachting van hulp- of dienstverlening op de wachtlijst staat.

Resultaat:

- Spanningen blijven hanteerbaar voor de cliënt.
- Bij het ontstaan van een crisissituatie, kan direct een hulpaanbod worden gerealiseerd.

Doelgroep:

- Cliënten die op de wachtlijst staan.

Werkwijze:

- Gedurende de wachttijd is er af en toe contact met de cliënt, waarbij de frequentie afhankelijk is van de ervaren lijdensdruk.
- De contacten zijn telefonisch of per e-mail.

Bereikbaarheid

- 5 dagen per week telefonisch bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur.
- 24 uur per dag en 7 dagen per week elektronisch bereikbaar.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo-niveau of vergelijkbaar

WMO domein

Het geven van cliëntondersteuning.

Kostprijs

Kostprijs per uur: € 71,74

Gemiddelde duur product wachtlijstbegeleiding: 1 uur.

Product 13: Signalering

De Sociaal Raadslieden signaleren dat er veel mensen zijn die hulp vragen bij het digitaal aanvragen van een WWB uitkering. Casuïstiek wordt bekeken en er wordt een brief geschreven naar de gemeente waarin het probleem wordt signaleerd en suggesties worden gegeven om het proces op onderdelen anders in te richten.

Na meerdere klachten over de dienstverlening van instelling X, wordt contact opgenomen om dit met de instelling te bespreken.

Doel:

- Het signaleren van tekorten en gebreken in regelingen en voorzieningen en/of het gebrekkig functioneren van instanties, het verkeerd toepassen van wet- en regelgeving en het adviseren over of beïnvloeden van (overheids)instanties opdat inwoners van de gemeente optimaal gebruik kunnen maken voorzieningen en regelingen.

Resultaat:

- De gemeente wordt geïnformeerd over tekorten en gebreken in regelingen en voorzieningen.
- De gemeente wordt geadviseerd over mogelijkheden om knelpunten dienaangaande op te lossen of te verminderen.

Doelgroep:

- Gemeentelijke en overheidsorganisaties en andere relevante partijen.

Werkwijze:

- Er is schriftelijk of mondeling contact met de verantwoordelijke instanties waarbij het probleem wordt aangekaart en voorstellen worden gedaan ter verbetering.
- De sociaal raadslieden zijn aangesloten bij het landelijk signaleringsoverleg van sociaal raadslieden.

Deskundigheid:

Maatschappelijk werk op hbo-niveau of vergelijkbaar.

Sociaal juridische dienstverlening op hbo niveau of vergelijkbaar.

WMO domein:

Het bevorderen van deelname aan het maatschappelijk verkeer en het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem.

Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden.

Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang.

Kostprijs

Kostprijs per uur: € 71,74

Vooralsnog worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht.

Gemiddelde aantal uren besteed aan signaleringen: pm



PRESTATIEPLAN 2012

Uitvoering, coördinatie en exploitatie Loket Haarlem

In opdracht van

Gemeente Haarlem

Door

Kontext, welzijn en maatschappelijke dienstverlening
Oostvest 60
2011 AK Haarlem

Directeur Kontext:

M. Huisman
023-5433200
mhuisman@kontext.nl

Coördinator Loket Haarlem

F.M. Nannes
023- 5430993/ 06-10269534
fnannes@kontext.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding en ontwikkelingen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Ontwikkelingen	3
2	Loket Haarlem	6
2.1	Visie	6
2.2	Doelstelling	6
2.3	Doelgroepen	6
2.4	Bereikbaarheid	7
2.5	Positie	7
2.6	Samenwerking	8
3	Prestaties uitvoering Loket Haarlem	10
4	Prestaties Loketcoördinatie en exploitatie	12
5	Samenvatting en kosten	15
5.1	Samenvatting kosten	15
5.2	Toelichting kostprijzen	15

Bijlage 1 informatie samenwerkingspartners

1 Inleiding en ontwikkelingen

1.1 Inleiding

Tot en met 2011 waren er aparte prestatieplannen voor de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem en voor de uitvoering van Loket Haarlem. Vanaf 2012 worden beide prestatieplannen samengevoegd tot één prestatieplan.

De dienstverlening in het Loket wordt uitgevoerd in opdracht van- en samenwerking met verschillende partijen:

- De hoofdafdeling Dienstverlening, afdeling WMO dienstverlening van de gemeente Haarlem (financiële bijdrage)
- 11 Loketpartners (inzet in uren en faciliteiten)

Het resultaat van de uitvoering van dienstverlening van Loket Haarlem wordt gevormd door de gezamenlijke bijdragen van de partners en de afdeling WMO.

In opdracht van de gemeente Haarlem (hoofdafdeling Stadszaken, afdeling WWGZ) voert Kontext vanaf 1998 de coördinatie en exploitatie uit van Loket Haarlem. De periode 2008-2011 is in het kader van Raad op Maat gewerkt aan de uitbreiding van Loketpartners, bereikbaarheid in de wijk en de digitale sociale kaart Loket Haarlem. Hierop voortbouwend zien we 2012 als jaar waarin we een verdiepingsslag willen maken en werken aan verbeteren van efficiency, effectiviteit en kwaliteit.

Er wordt een start gemaakt met het concreter beschrijven en zichtbaar maken van resultaten zodat betere sturingsinformatie beschikbaar is en een beter zicht ontstaat op de meerwaarde die de dienstverlening door het Loket heeft. Deze meerwaarde ligt volgens Kontext in het *voorkomen van meerkosten* in de zorg en op de terreinen van welzijn en sociale zaken. In de loop van het jaar moet duidelijk worden hoe dit het beste kan worden gedaan.

In dit prestatieplan wordt achtereenvolgens beschreven:

- ontwikkelingen die het Loket aangaan.
- het Loket; de visie, doelstelling, doelgroepen, positionering en samenwerking binnen en buiten het Loket.
- prestaties omschreven van de uitvoering van dienstverlening.
- prestaties van coördinatie en exploitatie.
- prestaties en kosten samengevat.

1.2 Ontwikkelingen

Loket Haarlem voert (een groot deel van) de wettelijke taak uit van gemeente Haarlem die voortvloeit uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), prestatieveld 3; het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning. Dit prestatieveld 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 werd de nota Raad op Maat (RoM), als onderdeel van het WMO beleidsplan "Ontmoeten, verbinden en meedoen" aangenomen. Deze nota beschreef de versterking van de informatieadvies functie voor de periode 2008-2011. Het uitgangspunt in deze nota was de wens om informatie en advies dichterbij de burger te brengen. Dit heeft geresulteerd in een model met 1 moederloket (Schalkwijk) met dependances in (sociaal zwakkere) buurten en wijken in de vorm van satellieten die gelieerd zijn aan het Loket, gebaseerd op een breed samenwerkingsverband. Het aantal samenwerkingspartners werd flink uitgebreid met Haarlem Effect, Zorgbalans, St. Jacob, Reinaldahuis en de Stadsbibliotheek Haarlem. Daarnaast werd gewerkt aan de digitale ontsluiting van informatie voor Haarlemse burgers, professionals en vrijwilligers en hun organisaties wat resulteerde in een digitale sociale kaart met informatie over landelijk beleid, lokaal beleid/ regels en voorzieningen, en informatie over organisatie en producten/ diensten.

Sinds de invoering van de WMO is de klantengroep die in het Loket komt sterk veranderd, van Loket voor ouderen en mensen met een beperking is het Loket er nu voor Haarlemmers van alle leeftijden. Opvallend is dat er steeds meer mensen met vragen over financiën en juridische kwesties komen (in 2010 45%, in 2011 48%). In 2012 volgen we deze ontwikkeling.

In 2012 zijn opnieuw grote veranderingen op komst. Voorbereidingen rondom twee stelselwijzigingen zijn in volle gang. Vanaf 2013 krijgen mensen die extramurale begeleiding, vervoer en kortdurend verblijf nodig hebben te maken met de gemeente in plaats van de landelijke AWBZ. In de WMO wordt begeleiding opgenomen als onderdeel van het compensatiebeginsel en zullen gemeenten sterk gaan kijken naar zelfredzaamheid en participatiemogelijkheden. In de transitie Jeugdzorg worden taken en verantwoordelijkheden overgedragen van provincie naar gemeenten en bij lokale organisaties belegd. Tot slot is de nieuwe Wet werken naar vermogen (Wwvn) in voorbereiding. Deze wetwijzigingen gaan vanaf januari 2012 gepaard met bezuinigingen op het terrein van Wmo en SoZaWe die al dan niet met deze stelselwijzigingen te maken hebben.

De nieuwe ontwikkelingen gaan gepaard met de uitdaging om participatie en zelfredzaamheid onder burgers zoveel mogelijk te bevorderen. Het Loket probeert ieder antwoord af te stemmen op wat iemand zelf kan, wat het eigen netwerk kan betekenen, en vervolgens welke vrijwillige of professionele ondersteuningsmogelijkheden er zijn.

Binnen Hof 2.0 komen een groot aantal van deze ontwikkelingen samen en wordt gekeken hoe het sociale domein in Haarlem beter georganiseerd kan worden. Het bundelen en toegankelijk maken van de informatie- adviesfunctie (digitaal en fysiek) en toeleiding naar ondersteuningsmogelijkheden in de stad is iets wat het Loket van oudsher doet, maar kan verder ontwikkeld worden. De levendige multidisciplinaire samenwerking en opgebouwde deskundigheid die in het Loket bestaan zouden bij kunnen dragen aan ideeën om integrale hulpverlening verder vorm te geven in een functie als de wijkcoach.

Bovenstaande ontwikkelingen betekenen dat het Loket in 2012 extra aandacht wil besteden aan:

- zowel de vraag als het aanbod vrijwilligerswerk en maatschappelijke participatie. Het gaat hierbij om het onderzoeken van mogelijkheden om klanten te laten ondersteunen door het eigen netwerk en vrijwilligers als de mogelijkheden voor klanten om zelf actief te worden waar mogelijk. Het Loket maakt hierbij gebruik van diensten als de formulierenbrigade, dienstverlening door Humanitas en Buuv.
- (deels volgend uit voorgaande en prestatieplan 2011) afstemming tussen taken en werkwijze van het Loket Haarlem en gemeente Haarlem in het kader van 'de kanteling'. Het gaat hierbij in eerste instantie om het (mede) ontwikkelen van een (min of meer) uniforme werkwijze

met betrekking tot vraaganalyse en informatieverstrekking bij (aan)vragen van individuele WMO voorzieningen door burgers, in samenwerking met de afdeling WMO-dienstverlening. Doel is, om door middel van integrale vraaganalyse burgers nog meer te attenderen op en toe te leiden naar voorliggende voorzieningen waar zij gebruik van kunnen maken, zowel binnen als buiten hun eigen netwerk. Een van de voorwaarden hiervoor is, dat de informatie uitwisseling tussen Loket en afdeling WMO dienstverlening meer ontwikkeld dient te worden.

2 Loket Haarlem

2.1 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;
- Maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid worden gestimuleerd;
- De dienstverlening is klantvriendelijk en laagdrempelig bereikbaar, zowel fysiek, telefonisch als digitaal.

2.2 Doelstelling

Loket Haarlem wil laagdrempelig objectieve informatie en advies over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën bieden aan Haarlemse burgers. Burgers die ondersteuning nodig hebben als gevolg van bijvoorbeeld ouderdom, een beperking of psychosociale en materiële problemen, kunnen vaak gebruik maken van producten, voorzieningen en regelingen die door verschillende (vrijwilligers- en/of professionele) organisaties en instanties geleverd worden. Het onderbrengen van informatie over de vaak met elkaar samenhangende producten, regelingen en voorzieningen 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. Inmiddels zijn er in Haarlem meerdere loketten, waaronder: Brede Centrale Toegang en het Centrum voor Jeugd en Gezin).

De doelstelling van Loket Haarlem is om de herkenbare, objectieve en integrale vraagbaak te zijn voor Haarlemse burgers met vragen over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën.

2.3 Doelgroepen

Loket Haarlem is er voor alle (kwetsbare) burgers van Haarlem met vragen op het terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. Gemiddeld beantwoordt het loket jaarlijks 5500 vragen. De dienstverlening van Loket Haarlem beschikbaar is voor alle Haarlemse burgers, maar richt zich specifiek op:

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

De doelgroepen van het Loket laten zich grofweg splitsen in 3 hoofdgroepen:

- de groep burgers, 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 burgers, die een individueel gesprek nodig heeft om antwoord te krijgen op zijn/ haar vraag. Dit aanbod is nodig omdat een grote groep loket bezoekers lager is opgeleid en

afkomstig is uit lagere inkomensgroepen. De ervaring dat een deel van de loketbezoekers moeite heeft met de Nederlandse taal.

- de groep professionals en vrijwilligers die gebruik maakt van de digitale sociale kaart
In principe vindt geen selectie aan de voordeur plaats, maar Loket Haarlem richt zich wel voornamelijk op burgers van 18+.

2.4 Bereikbaarheid

Loket Haarlem is op de volgende manieren laagdrempelig bereikbaar:

- inloopsprekuren. De inloopsprekuren zijn gevestigd in de sociaal economisch zwakkere wijken waar relatief veel burgers wonen die voldoen aan het profiel van de loketbezoeker (ouder, en/of alleenstaand, en/of laag inkomen, en/of allochtoon, en/of laag opgeleid).
 - Schalkwijk: ma t/m vr van 9.00-12.00 uur, di en do van 13.00-15.30 uur (de spreekuren in Schalkwijk zijn vanwege de drukte en het soort problematiek altijd dubbel bezet)
 - Noord: ma t/m vr van 9.00-12.00 uur (miv 2012 verdeeld over twee locaties)
 - Slachthuisbuurt: wo van 9.00-12.00 uur
 - Parkwijk: di en do van 9.00-12.00 uur
 - Rozenprieel: wo van 13.00-15.30 uur
 - Spaarndam: vr van 9.30-11.30 uur (financiering gemeente Haarlem: 20%, gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude: 80%)
- telefonisch spreekuur: ma t/m vr van 9.00-12.30 uur
- digitaal via de nieuwe digitale sociale kaart op www.lokethaarlem.nl waar landelijke informatie over wet en regelgeving wordt gecombineerd met lokale informatie over regelingen, organisaties, producten en diensten. Deze website biedt naast informatie ondermeer uitgebreide zoekfunctionaliteiten, de mogelijkheid om aanbod te vergelijken en de mogelijkheid om vragen te stellen via e-mail.

2.5 Positie

Coördinatie en exploitatie 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. De uitbesteding van de coördinatie en exploitatie versterkt het karakter van Loket Haarlem als samenwerkingsverband.

Loket Haarlem is inmiddels een samenwerkingsverband van 11 organisaties. De samenwerkende loketpartners leveren op verschillende manieren een bijdrage aan de uitvoering van Loket Haarlem (personeel en/of materieel). De wijze van samenwerken is vastgelegd in een in 2011 vernieuwde en ondertekende samenwerkingsovereenkomst.

Uitvoering Wmo Loket Haarlem

Vanaf 1 januari 2007 (inwerkingtreding van de Wmo) ontvangt Kontext van de afdeling Wmo Dienstverlening, een subsidie ten behoeve van de personele inzet, naast de personele bijdrage van de gemeente in haar rol als loketpartner.

Regierol gemeente

In de nota Raad op Maat¹ heeft de gemeente haar regierol omschreven. Behalve een rol in de uitvoering van Loket Haarlem, beschrijft de gemeente ook een regierol ten aanzien van de functie 'informatie, advies en cliëntondersteuning'. De regierol van de gemeente is gericht op faciliteren en

¹ 2008 57751

borgen van de uitvoering van de informatie-advies taak en de samenhang tussen de verschillende informatie- en adviesloketten (zoals oa Loket Haarlem, CJG Haarlem, BCT).

2.6 Samenwerking

Huidige Loketpartners

De dienstverlening van Loket Haarlem 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.

De in 2012 deelnemende partners die informatie leveren ten behoeve van de uitvoering van Loket Haarlem zijn Kontext, MEE Noordwest-Holland, DOCK Haarlem, Tandem Informele zorg, Zorgbalans, Gemeente Haarlem, Stichting Haarlem Effect en Stichting Sint Jacob.

De partners die faciliteiten leveren ten behoeve van de uitvoering van het Loket zijn Zorggroep Reinalda, Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland en de Bibliotheek Haarlem en omstreken. De spreekruimte in de Slachthuisbuurt wordt ter beschikking gesteld door de corporaties die geen formele partner zijn. Zie bijlage voor een toelichting op de betrokken organisaties.

De front-office samenwerking

De front-office van het Loket wordt gevormd door de balie- telefoon- en de website met dienstverlening via e-mail. Het 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.

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. De kwaliteit van adviezen aan klanten neemt daardoor toe.

Vooraf de locatie Schalkwijk speelt als moederloket een belangrijke rol in het faciliteren van de uitwisseling en samenwerking in het balieteam.

De back-office samenwerking

In het Loket werken organisaties behalve in de front-office, ook (niet direct zichtbaar voor de klant) in de back-office met elkaar samen. De back-office samenwerking vindt deels op locatie plaats (ouderenadviseurs -alleen in Schalkwijk), vrijwillige hulpdiensten en formulierenbrigade en deels op afstand (overige organisaties). Bij doorgeleiding van klanten 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 actieve toeleiding noodzakelijk.

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.

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 coördinerend en beleidsmatig:

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

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 Prestaties uitvoering Loket Haarlem

De producten van de uitvoering van dienstverlening door Loket Haarlem zijn:

1. Bijdrage met betrekking tot de stedelijke informatievoorziening
2. Individuele dienstverlening

De prestaties voor wat betreft de uitvoering van het Loket komen tot stand door de gemeenschappelijke bijdragen van gemeente Haarlem en diverse maatschappelijke partners (Loketpartners) in de vorm van financiële bijdragen en ureninzet.

Doel	Resultaat	Prijs
Kwaliteit van informatie ²	Klanttevredenheid over de verstrekte digitale en fysieke informatievoorziening met een ruim voldoende	€ 91.091,-
	Tevredenheid stakeholders/ professionals over de kwaliteit digitale informatievoorziening met een ruim voldoende.	
Bekendheid informatievoorziening en efficiency in organisatie van spreekuren	Toename digitaal bezoek door digitale informatievoorziening 10% eind 2012 (begin 2012 reeds 2500 unieke bezoekers per maand) Minimaal 2 klanten per spreekuur of 3-5 klantvragen per spreekuur	
Kwaliteit van dienstverlening	Tevredenheid klanten, min. op de volgende aspecten: <ul style="list-style-type: none"> - zelfredzaamheid - eigen kracht 	
	<u>Effectiviteit spreekuren:</u> 50 % klanten heeft aan een contact genoeg. 90% van de klanten zijn goed doorgeleid wanneer dat nodig was.	
	<u>Fysieke bereikbaarheid:</u> Minimaal eens per week inloopmogelijkheid op 15 minuten loopafstand in aandachtsgebieden.	
Signalering en rapportage op ontwikkelingen	Per kwartaal een overzicht van ontwikkelingen in de klantvraag: <ul style="list-style-type: none"> - hoeveelheid vragen/ klanten - welke klanten - welke vragen 	
Netwerkversterking en kennisuitwisseling	Klantgroepen en stakeholders zijn ondersteund door het Loket door middel van kennisuitwisseling en voorlichting binnen en buiten het Loket.	

² Het resultaat voor zowel klanttevredenheid als tevredenheid stakeholder is in dit prestatieplan vrij algemeen gedefinieerd omdat er geen eerder of vergelijkbaar cijfer is voor klanttevredenheid van het Loket in de huidige vorm (bredere klantgroep als gevolg van uitvoering gemeentelijke WMO- taak informatie, advies en cliëntondersteuning)

De te behalen resultaten op het gebied van kwaliteit van informatie (klanttevredenheid) en kwaliteit van dienstverlening (fysieke bereikbaarheid) zijn vastgesteld op basis van de huidige inzet partners, deze resultaten zijn dus mede afhankelijk van deze inzet. De resultaatverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van informatie ligt daarom bij de coördinatie van het Loket. Indien de inzet vanuit partners wijzigt vindt overleg plaats met gemeente Haarlem.

4 Prestaties Loketcoördinatie en exploitatie

Basisprestaties en aanvullende prestaties 2012 waaronder structurele inbedding prestaties middelen Raad op Maat.

Omdat het Loket een samenwerkingsverband is van partijen worden resultaten gespecificeerd naar drie onderdelen: interne organisatie, klanten en stakeholders.

Doel	Resultaat gespecificeerd naar:			Prijs
	Interne Loketorganisatie	Klanten	Stakeholders	
Beheer van de (hoofd)locatie Loket Schalkwijk en spreekuren in de wijk.	<ul style="list-style-type: none"> - Compleet gefaciliteerde werkplekken; - Personele formatie ingezet zodat Loket volledig is bemand op vastgestelde openingstijden. 	Het Loket is beschikbaar op vastgestelde openingstijden; digitaal, telefonisch en fysiek (minimaal eens per week inloopmogelijkheid op 15 minuten loopafstand in aandachtsgebieden).	<ul style="list-style-type: none"> - Met Loketpartners zijn duidelijke afspraken gemaakt over wederzijdse inzet. - Financieel beheer Loket op orde 	€ 25.038
Exploitatie/ bedrijfsvoering Loket Haarlem	Beheersing van kosten: <ul style="list-style-type: none"> - Personeel - Huisvesting en inventaris³ - Verkoop - Afschrijvingen - Organisatiekosten 			€ 78.778,-
Loketorganisatie aansturen	<ul style="list-style-type: none"> - Werkoverleg en casuïstiekbespreking vinden plaats; - Medewerkers ontvangen werkbegeleiding en aansturing; - Medewerkers zijn deskundig. 	Klanten krijgen kwalitatief goed en tijdig informatie en advies.	Stakeholders zijn op de hoogte van afspraken binnen de Loketorganisatie.	€ 25.038
Zorgen voor bekendheid van dienstverlening Loket Haarlem		- Toename digitaal bezoek door digitale informatievoorziening met 10%	- Toename digitaal bezoek door digitale informatievoorziening met 10% eind	€ 4013

³ De exploitatie van het Loket is nu gebaseerd op overige huisvestingskosten van 1 hoofdlocatie in Schalkwijk (geen kosten huur). Op dit moment leveren de loketpartners overige spreekuurlocaties, wanneer deze situatie verandert zal dit extra kosten met zich meebrengen.

		eind 2012 (nu reeds 2500 unieke bezoekers per maand); - Minimaal 2 klanten per spreekuur of 3-5 klantvragen per spreekuur.	2012 (nu reeds 2500 unieke bezoekers per maand).	
Zorgen voor kwaliteit van dienstverlening ⁴		Klanttevredenheid over de verstrekte digitale en fysieke informatievoorziening met een ruim voldoende.	- Tevredenheid stakeholders/ professionals over de kwaliteit digitale informatievoorziening met een ruim voldoende. - Opstellen prestatieplan en halfjaarlijkse verantwoording van resultaten - Binnen het netwerk wordt inhoudelijk afgestemd en samengewerkt over individuele casussen en ten aanzien van verbetering keten van dienstverlening.	€ 33.384
	Tav. Digitale sociale kaart (doorlopend) ⁵ : - signalen en knelpunten ten aanzien van de kwaliteit van totale product worden gemeld bij opdrachtnemer (Biblionet) en opdrachtgever (gemeente Haarlem); - afstemming tussen partijen betrokken bij het product en andere digitale informatiekkanalen bevorderd waar mogelijk; - redactieraad voorgezeten; - actuele en aansluitende locale teksten geleverd; - adviezen verstrekt ten aanzien van doorontwikkeling digitale sociale kaart in relatie tot hof 2.0 en vernieuwd concept product WMO Loket			
Project digitale sociale kaart afronden	1 juli wordt de implementatiefase van het gemeentelijk project afgerond en legt de coördinator een advies neer over de voortgang en doorontwikkeling van de digitale sociale kaart.			€ 16.692

⁴ De te behalen resultaten zijn vastgesteld op basis van de huidige inzet partners, klanttevredenheid is dus mede afhankelijk van deze inzet. De resultaatverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van informatie ligt daarom bij de coördinatie van het Loket. Indien de inzet vanuit partners wijzigt vindt overleg plaats met gemeente Haarlem.

⁵ Te behalen resultaten vwb digitale sociale kaart zijn mede afhankelijk van de voorwaarde dat Biblionet als opdrachtnemer/ leverancier van het product digitaal WMO Loket haar afspraken nakomt.

Project aantonen meerwaarde dienstverlening Loket Haarlem		Advies naar aanleiding van onderzoek naar mogelijkheden om de preventieve werking van dienstverlening Loket Haarlem waardoor verergering van problematiek en dus hogere kosten kunnen worden voorkomen.	€ 5618
Project onderzoek toekomstige behoefte fysieke informatievoorziening		Advies naar aanleiding van onderzoek of en op welke manier fysieke informatie noodzakelijk blijft voor klanten en professionals.	€ 4013
Project doorontwikkeling informatie-adviesfunctie in de stad			Advies toekomstige ontwikkeling Loket Haarlem in relatie tot Raad op Maat en Hof 2.0/ Praktijkwerkplaats Informatievoorziening
Project verbetering doorgeleiding back office organisaties		Het Loket maakt doorgeleiding van klanten naar back-office organisaties inzichtelijk, de kwaliteit hiervan vormt onderdeel van het klanttevredenheid sonderzoek.	Waar mogelijk worden nieuwe samenwerkingsafspraken gemaakt met back-office organisaties over doorgeleiding klanten vanuit Loket
Ontwikkelruimte 10% (Naast vastgestelde prestaties is het noodzakelijk om 10 % "vrije ruimte" op te nemen in de coördinatie-uren, die besteed kan worden aan actuele ontwikkelingen en vragen).	Verantwoording vindt plaats op basis van verslag van doel en resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden.		€ 18.863
Totaal			€ 224.276,-

5 Samenvatting en kosten

5.1 Samenvatting kosten

Kosten uitvoering Loketwerkzaamheden	€ 91.091,-
Kosten coördinatie en exploitatie Loket Haarlem	€ 224.276,-
Totaal	€ 315.367,-

5.2 Toelichting kostprijzen

Loket Haarlem werkt voor de kostprijsberekening gebaseerd op de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. We volgen de indexering van de gemeente Haarlem. Dat betekent een verhoging van de loonkosten met 2,35% t.o.v. 2011.

- De kostprijs per fte uitvoering Loket dienstverlening wordt daarmee € 61.000. Het uurtarief hierop gebaseerd is € 49.30.
- De kostprijs per fte coördinatie/exploitatie wordt daarmee € 100.000. Het uurtarief hierop gebaseerd is € 82.25.
- De kostprijs per fte directie/ controller wordt daarmee € 120.386. Het uurtarief hierop gebaseerd is € 97.40.

Eén fulltime medewerker - 1fte - werkt 36 uur per week. Op jaarbasis is een medewerker 43 weken inzetbaar (in verband met verlof, ziekte etc.). 80%- 90% van de uren zijn direct cliënt gerelateerd (80% =1236 uur per jaar).

Bijlage bij prestatieplan Loket

Samenwerkingspartners Loket Haarlem 2012

MEE Noordwest-Holland

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.

Naast de individuele dienstverlening is het ook mogelijk bij MEE cursussen te volgen, zoals weerbaarheidstrainingen, bijeenkomsten voor ouders of partners, omgaan met geld.

DOCK Haarlem

Door Maatschappelijke Dienstverlening, Samenlevingsopbouw en Jongerenwerk helpt Dock mensen om elkaar te vinden. Daarnaast wordt er korte ondersteuning geboden, waarna iemand het weer zelf kan en laat Dock mensen zijn haar hun eigen talent ligt. Dock biedt diensten en activiteiten waaronder sociaal cultureel werk, diverse cursussen en groepsaanbod, opvoedingsondersteuning, wijkcentra en speeltuinen en vrijwilligerswerk.

Tandem Informele zorg

Tandem is een non-profitorganisatie die op diverse wijzen ondersteuning aan mantelzorgers biedt, door middel van trainingen, begeleiding, lotgenotengroepen, bemiddeling bij de inzet van vrijwilligers, en hulp van Tandemprofessionals als de mantelzorgconsulent, de mantelzorgmakelaar en de vrijwilligerscoördinator.

Kontext

Kontext richt zich op de maatschappelijke ondersteuning van inwoners in de regio Zuid Kennemerland, die zich in een kwetsbare positie bevinden. Bewoners van Zuid-Kennemerland kunnen zonder een verwijzing een beroep doen op het Algemeen Maatschappelijk Werk, School Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem), Jongerenhulpverlening en de Formulierenbrigade.

Zorgbalans

Zorgbalans helpt mensen met een behoefte aan zorg zolang mogelijk op eigen manier vorm en inhoud te geven aan hun leven. De klant kan bij Zorgbalans terecht voor tijdelijke of langdurige verpleging, verzorging, begeleiding en behandeling, zowel thuis als in onze woonzorgcentra en verpleeghuizen.

Gemeente Haarlem

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) is erop gericht dat mensen zo lang mogelijk zelfredzaam zijn en kunnen blijven meedoen aan de samenleving. Alleen of met hulp van het eigen netwerk, door vrijwilligers of door professionals. Bij problemen met het doen van het huishouden, het verplaatsen in -en om de woning, het verplaatsen binnen Haarlem of in het ontmoeten van medemensen, dan kan er wellicht ondersteuning geboden worden vanuit de Wmo.

Haarlem Effect

Haarlem Effect is een welzijnsorganisatie in Haarlem, die verschillende buurthuizen en peuterspeelzalen beheert en nauw samenwerkt met andere instanties om buurtbewoners zich veilig en op hun gemak te laten voelen. Buurtbewoners worden zoveel mogelijk aangemoedigd om deel te

nemen aan activiteiten in hun wijk. Haarlem Effect kan projecten leiden en ondersteunen als een groep bewoners, een instantie of organisatie dit vraagt. Daarnaast biedt Haarlem Effect o.a. informatie aan (allochtone) vrouwen vanaf 18 jaar over opleidingen, opvoeding, wonen, werk - en leertrajecten (wijkcontactvrouwen), diverse eetpunten, vrijwilligersdiensten en sociaal cultureel werk.

Stichting Sint Jacob

Stichting Sint Jacob biedt hoogwaardige ouderenzorg in de regio Kennemerland. Ongeveer 1500 medewerkers en 500 vrijwilligers verlenen zorg en diensten aan circa 1300 cliënten in de gemeenten Haarlem, Heemstede, Bloemendaal en Overveen. Sint Jacob biedt dagbehandeling, dagbesteding, revalidatie, verpleeghuiszorg en woonzorgcentra.

Zorggroep Reinalda

Zorggroep Reinalda is een aanbieder van zowel intra- als extramurale zorg. De intramurale zorg staat open voor alle ouderen met een verblijfsindicatie (met behandeling), de extramurale zorg wordt geboden aan wijkbewoners met een zorgindicatie in Haarlem-Oost en Zuid. Door de beschikbaarheid van tal van voorzieningen heeft het de Zorggroep Reinalda een sterke functie voor wijkbewoners van Parkwijk e.o.

Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland

Net-Werk is een kleinschalige, innovatieve organisatie, die door krachtenbundeling van de vrijwilligersorganisaties in Zuid-Kennemerland het vrijwilligerswerk ondersteunt. Dit alles heeft tot doel het vrijwilligerswerk in de regio meer zichtbaar, beschikbaar en toegankelijk te maken. De kernactiviteiten van deze organisatie zijn *krachtenbundeling*, *innovatie* en het *zichtbaar maken* van vrijwilligershulp en haar organisaties, gebaseerd op de door het bestuur vastgestelde missie en visie.

Bibliotheek Haarlem en omstreken

De Bibliotheek Haarlem en omstreken is een modern kenniscentrum met toegang tot verhalen, informatie en cultuur. Zij stimuleert het plezier, de ontwikkeling en ontplooiing van burgers in de lokale samenleving en speelt als ontmoetingsplaats een belangrijke rol bij de sociale binding.

Inzet in het Loket 2012

MEE Noordwest-Holland	16 uur per week
DOCK Haarlem	16 uur per week
Tandem Informele zorg	16 uur per week
Kontext	34 uur per week
Zorgbalans	8 uur per week
Gemeente Haarlem	12 uur per week
WMO uitvoeringssubsidie gemeente Haarlem	48 uur per week
Haarlem Effect	12 uur per week
Stichting Sint Jacob	8 uur per week
Zorggroep Reinalda	faciliteiten/ kennis back-office
Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland	faciliteiten/ kennis back-office
Bibliotheek Haarlem en omstreken	faciliteiten/ kennis back-office

MEE, Kontext, Gemeente Haarlem, Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid-Kennemerland, WMO raad en InGeest leveren tevens een bijdrage in de redactieraad van de digitale sociale kaart.