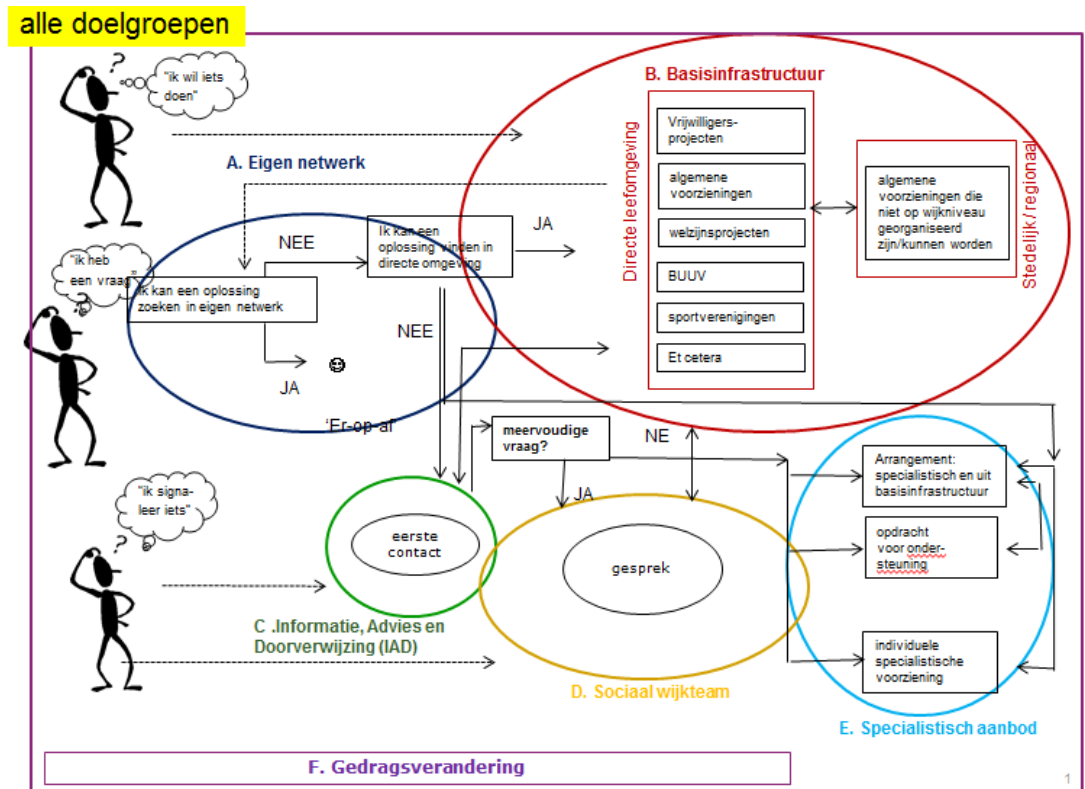


**BIJLAGE 2 BIJ BRIEF 2013/239429**  
**Stand van zaken clusteropdrachten**



**B. Basisinfrastructuur**

*Opdracht*

Voldoende aanbod in de eigen leefomgeving om het beroep op duurdere, vaak ingrijpende specialistische zorg af te laten nemen.

*Resultaten*

Naar aanleiding van het voorgenomen besluit van het college om de subsidies in het sociaal domein op te zeggen, is er volop discussie ontstaan over de vraag hoe we omgaan met onze bestaande subsidierelaties in de huidige basisinfrastructuur. Het vervolg hierop is nog niet duidelijk zodat de door het college voorgestelde investeringsagenda nog niet kan worden uitgevoerd. Dat geldt onder andere voor de versterking van vrijwillige inzet en BUUV.

Wel zijn we druk bezig om voor programma 3, 4 en 7 nieuwe maatschappelijke effecten en doelen te benoemen als basis voor onze vraagformulering aan partners in de stad in 2014.

## **C. Informatie, Advies en Doorverwijzing (IAD)**

### *Opdracht*

Haarlemmers gaan zelf op zoek naar een oplossing voor hun vraagstuk. Als zij daar niet uitkomen, worden zij zo snel en goed mogelijk geholpen en zoveel mogelijk doorverwezen naar oplossingen in het eigen of buurtnetwerk. Als zij daar geen oplossing vinden, kunnen zij ook worden doorverwezen naar bijvoorbeeld het Sociaal wijkteam. Op alle plekken waar Haarlemmers vragen stellen, of waar problemen gesignaleerd worden, wordt op dezelfde manier informatie, advies en ondersteuning geboden.

### *Resultaten*

De te behalen resultaten liggen op het gebied van: (1) de methodiek voor vraagverheldering, (2) de informatiekundige ondersteuning en (3) de kanalen van klantencontact (waaronder de schaal en locatie). We benadrukken dat die resultaten waar mogelijk zijn gerealiseerd in samenwerking met relevante partners. Dit is van belang vanwege de opdracht die het cluster IAD heeft gekregen. Het sociaal domein is uitgestrekt en de gemeente Haarlem bestrijkt dat domein niet alleen. Als we op alle plekken in het sociaal domein op dezelfde manier informatie en advies bieden dan moeten we dat in samenwerking met onze partners doen.

1. Er is gekozen voor de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) als methode voor vraagverheldering. Dit is een geordend systeem waarbij aan elf domeinen van het dagelijks leven (zoals inkomen en dagbesteding) een waarde voor zelfredzaamheid wordt toegekend. Zelfredzaamheid is de uitkomst van vaardigheden, omstandigheden en beweegredenen om goed in het dagelijks leven te functioneren.
2. Er is gekozen voor ICT-systeem Mens Centraal om burgers informatiekundig te ondersteunen bij het onderzoeken van een probleem en het vinden van de passende oplossingsrichting. De vraagverheldingsmethodiek ZRM is hierin geïntegreerd. Het ICT-systeem maakt gebruik van bestaande standaardinformatiebronnen, zoals de Gemeentelijke Basis Administratie, en biedt zo een digitaal klantdossier waarin verschillende partners (inclusief de Haarlemmer zelf) samen kunnen werken aan de oplossing van het probleem.  
We onderzoeken hoe we MensCentraal kunnen verbinden met de informatie op de website van de gemeente Haarlem en andere online informatiebronnen, zodat er een maatwerk informatie-aanbod voor Haarlemmers ontsloten kan worden.  
De hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid werkt vanaf 13 mei 2013 met dit nieuwe systeem. MensCentraal zal ook worden gebruikt door de sociale wijkteams. Op dit moment wordt de implementatie van MensCentraal bij de afdeling WMO voorbereid. De gemeente Haarlem heeft besloten dat MensCentraal ook het ICT-instrument is voor doorontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin.

3. Er is onderzoek gestart naar de herinrichting van de fysieke loketten in het sociaal domein. Er zijn nu verschillende plekken in de stad, waar een Haarlemmer met een vraag terecht kan. Zo zijn er naast de locaties van het CJG, voor vragen over opvoeden en opgroeien, zes plekken in de stad voor vragen over wonen, welzijn, zorg, vervoer en inkomen. Deze vallen onder Loket Haarlem, een samenwerkingsverband van elf maatschappelijke partnerorganisaties. Daarnaast is er een loket voor maatschappelijke opvang, de Brede Centrale Toegang en zijn er nog gemeentelijke loketten, zoals het WMO-loket. De noodzaak en functie van alle loketten wordt in samenhang onderzocht zodat er een beargumenteerde keuze voor een integrale loketfunctie gemaakt kan worden. Het eerste loket dat samen met partners onderzocht is, is Loket Haarlem.

#### **D. Sociaal wijkteam**

##### *Opdracht*

Voor complexere vragen van burgers met (tijdelijk) regieverlies kijken professionals breed naar het oplossen van hulpvragen.

##### *Resultaten*

Er gaan twee sociale wijkteams starten. Een wijkteam bestaat uit een WMO-consulent en een SoZaWe-frontofficemedewerker van de gemeente, een maatschappelijk werker van Kontext, CJG-coaches namens het Centrum voor Jeugd en Gezin, een wijkverpleegkundige vanuit Zorgbalans en een opbouwwerker van Dock. Het team in Boerhaave en Meerwijk is compleet en is aan de slag. Het team voor de Slachthuisbuurt en Parkwijk is vrijwel compleet en start per 1 augustus.

Bij de start van beide teams investeren we in de relaties en netwerken die in beide wijken aanwezig zijn, om de basis te leggen voor een goede samenwerking. Voor de sociale wijkteams is inmiddels een begeleidingsgroep ingesteld waarin de deelnemende organisaties zijn vertegenwoordigd.

We leggen nog dit jaar nog een plan voor hoe we de functie van sociale wijkteams gemeentebreed willen organiseren. Immers het wijkteam is als cruciaal onderdeel van de nieuwe sociale infrastructuur opgenomen. De bemensing van het wijkteam door gemeente/partners kan verschillen per gebied afhankelijk van de aard van de problematiek; de grootte van een gebied voor een wijkteam verschilt ook afhankelijk van de problematiek.

## **E. Specialistisch aanbod**

### *Opdracht*

Hoe kunnen we tijdig de juiste (zwaarte van) zorg inzetten en ook de kosten beheersen? Wat is gespecialiseerde zorg en wat kan deels overgenomen worden vanuit de andere clusters?

### *Resultaten*

Er is een werkagenda opgesteld waaruit een integraal voorstel voor besluitvorming over specialistische zorg volgt, uitgaande van de decentralisaties en de samenhang tussen de clusters. Dit voorstel is, na het nemen van vijf stappen, medio oktober gereed.

1. De eerste stap is de identificatie en categorisering van de deelgroepen voor het specialistisch aanbod. Onderzoeksbureau HHM heeft in maart jl. een analyse opgeleverd van het Awbz-aanbod in Haarlem. De verschillende Awbz-cliëntgroepen zijn in beeld gebracht, inclusief de kantelmogelijkheden per groep. Samen met een vergelijkbare analyse van de vraag vanuit Jeugd levert dit een beeld op van de uitdaging waar Haarlem voor staat.
2. Daarna worden de typen arrangementen en ondersteuningsroutes (toegang) bepaald. Hieraan worden de kwantitatieve gegevens van Jeugd en Awbz gekoppeld, om het volume van de verschillende arrangementen in te kunnen schatten.
3. Stap drie is het verder uitwerken van de kernfuncties en -actoren rondom het specialistisch aanbod. Dit gebeurt op basis van de nota Samen voor elkaar en de resultaten van de pilots.
4. Vervolgens wordt het type opdrachtgeverschap bepaald en de houding die de gemeente wil aannemen ten opzicht van de zorgaanbieders. De aanbieders hebben veel expertise en inzicht in de mogelijkheden binnen het specialistisch aanbod. Zij worden daarom bij deze stap betrokken. Op 6 juni jl. vond al een expertmeeting met vertegenwoordigers van verschillende aanbieders plaats over de kantel- en besparingsmogelijkheden.
5. De laatste stap is het inrichten van de contracteringssystematiek. Dit gaat over de vragen: hoe sturen we op de gewenste effecten en hoe prikkelen we de innovatie?

Na het doorlopen van deze stappen volgt een implementatieplan Specialistische zorg en een functioneel ontwerp voor contractering/inkoop.

## **F. Gedragsverandering**

### *Opdracht*

De nieuwe infrastructuur vraagt om ander gedrag van de professional en van de Haarlemmer. Met onder andere communicatie wordt hierop aangestuurd.

### *Resultaten*

In juni zijn trainingen voor frontofficemedewerkers, beleidsmedewerkers en hun management gestart en ingepland tot de zomer. In deze trainingen staat de vraag centraal: hoe kom je in een ander gesprek met burgers als je kijkt naar wat zij wèl kunnen en ze zoveel mogelijk leidt naar informele zorgoplossingen? Welk gedrag vraagt dit van professionals met burgercontacten? Wat betekent dit voor beleidsmakers en accounthouders van gesubsidieerde organisaties? En hoe stuur je op ander gedrag bij medewerkers? In het najaar start een serie trainingen om bepaalde vaardigheden beter onder de knie te krijgen.

Dit najaar gaan we in gesprek met Haarlemmers aan de hand van het participatiemiddel Kans en Kracht. Vanuit verschillende karakters kunnen willekeurige Haarlemmers aan tafel in gesprek gaan over situaties waarin je kan raken en oplossingen waaraan je in eerste instantie denkt.

Het middel is een laagdrempelige manier om de complexiteit van de nieuwe infrastructuur bespreekbaar te maken.

De gesprekken zullen als olievlek bijdragen aan een veranderd besef onder de Haarlemmers dat we in een tijd van bezuinigingen tot andere keuzes komen bij het oplossen van sociaal-maatschappelijke hulpvragen.

Daarnaast verbinden we met het logo en de slogan ‘Samen voor elkaar, samen maken en zijn we de stad’ allerlei veranderingen, vernieuwingen en bestaande burgerinitiatieven die passen in het gedachtengoed van het sociaal domein.