



Haarlem

Gemeente Haarlem, Stadszaken

Wonen, Welzijn, Gezondheid en Zorg

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

CDA- fractie

t.a.v. de heer C. Pen en mevrouw R. Keesstra

Datum 12 januari 2010
Ons kenmerk STZ/WWGZ/2009/230881
Contactpersoon C.R. Reitzema
Doorkiesnummer 023-5115042
E-mail creitzema@haarlem.nl
Onderwerp Beantwoording vragen ex art. 38 RvO inzake functioneren buurtservicepunten

Geachte heer Pen en mevrouw Keesstra,

Op 2 december 2009 heeft u vragen gesteld ex artikel 38 RvO inzake functioneren buurtservicepunten. Met deze brief geven wij antwoord op uw vragen. Hieronder is uw vraag steeds cursief weergegeven waarna het antwoord van het college volgt.

1. Klopt het dat St Jacob 1300 euro per maand aan Kontext betaalt voor sturing en informatiemateriaal die up to date moet zijn? Zo ja, wat is er waar van het signaal dat wij ontvingen over de langdurige ziekte van een medewerker van Kontext, waardoor er feitelijk niets gebeurt en het materiaal verouderd is?

Kontext voert in opdracht van de gemeente Haarlem de informatie- en adviestaak uit voor de domeinen wonen, zorg, welzijn, vervoer en financiën. In samenwerking met onder meer zorgaanbieders is de afgelopen jaren een aantal buurtservicepunten ontstaan, onder meer in intramurale zorginstellingen. De betreffende zorgaanbieders kopen hiervoor diensten in bij Kontext, te weten het bijhouden en aanvullen van het foldermateriaal op verschillende locaties. Voor deze diensten wordt op jaarbasis door St. Jacob € 2.600,- aan Kontext betaald.

Binnen het balieteam van Loket Haarlem is één medewerker verantwoordelijk voor het bijhouden en aanvullen van het foldermateriaal. Deze medewerker is niet langdurig ziek en er is dan ook geen sprake van verouderd materiaal bij de buurtservicepunten.

2.a. Klopt het dat mensen buurtservicepunten vooral gebruiken om te beschikken over folder- en ander materiaal?

Het klopt dat de buurtservicepunten een beperkter niveau van informatie- en advies leveren, met name in de vorm van foldermateriaal. In enkele buurtservicepunten is een spreekuur op locatie van loketmedewerkers.

2.b. Hoe verhoudt voorgaande zich tot het feit dat er geld in opleidingen en cursussen is geïnvesteerd voor het scholen van baliemedewerkers en management?

Gaarne bij beantwoording ons kenmerk vermelden.
Bezoekadres: Brinkmannpassage, Haarlem
www.haarlem.nl



Haarlem

2

Het baliepersoneel van betreffende zorgaanbieders waar buurtservicepunten zijn gevestigd, is eenmaal geschoold door Kontext om eenvoudige vragen te kunnen beantwoorden en om goed te kunnen doorverwijzen.

2.c. Wat vindt u van de suggestie om de loketten zo in te richten dat ouderen makkelijk de beschikking krijgen over door de balie uit te printen materiaal waar de cliënt vraag naar heeft? Hoe wordt ingespeeld op de toename van het gebruik van internet om deze informatie op te halen?

Klanten van Loket Haarlem krijgen op dit moment al, wanneer zij daaraan behoefte hebben, papieren informatie mee naar huis.

Op dit moment wordt in het kader van de nota Raad op Maat, als onderdeel van het Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning 2008-2011, hard gewerkt aan de ontwikkeling van een digitale sociale kaart gekoppeld aan Loket Haarlem.

Informatie die op deze kaart te vinden is, kan uiteraard in papieren vorm aan klanten worden meegegeven.

3.a. Zijn er cijfers bekend hoeveel mensen voor directe hulp gebruik maken van de buurtservicepunten?

De bezoekersaantallen van de buurtservicepunten worden bijgehouden en variëren enigszins per buurtservicepunt. Klanten bij de buurtservicepunten worden zo veel mogelijk direct geholpen. Waar nodig wordt doorverwezen naar Loket Haarlem of andere organisaties.

3.b. Hoe wordt omgegaan met situaties, waarbij op verschillende plaatsen meerdere servicebalies vlak bij elkaar liggen zoals bijvoorbeeld bij Schoterhof en Delftweide?

In de nota Raad op Maat is uitgebreid de doorontwikkeling van Loket Haarlem beschreven. Een van de doelen is het meer in de wijk brengen van de informatie- en adviesfunctie. Hiervoor zal een spreidingsplan voor de buurtservicepunten worden gemaakt, waarbij de vraag van de klant en een goede spreiding leidend zijn.

4. In antwoord op technische vragen van ons over welzijnswerk is gemeld dat begin 2010 de gemeente de prestatiecontracten met de welzijnsinstellingen gaat vernieuwen. Wordt overwogen te kijken of de huidige steunpunten in hun huidige vorm wel voldoen aan de vraag? Worden zij in ongewijzigde vorm gecontinueerd en is bekend of Kontext in haar faciliterende rol heeft voldaan?

Zoals bij de beantwoording van vraag 3.b. is aangegeven zal de vraag van de klant en een goede spreiding leidend zijn bij het op te stellen spreidingsplan van buurtservicepunten. Het huidige functioneren van de buurtservicepunten wordt hier uiteraard in meegenomen en zal mede bepalend zijn hoe de buurtservicepunten er uit gaan zien en welke dienstverlening geboden gaat worden.

Ter verduidelijking: de welzijnsinstellingen Dock, Haarlem Effect en Haarlem Zuid-West beheren op dit moment geen buurtservicepunten. Dock is loketpartner en levert menskracht aan het balieteam van Loket Haarlem. Haarlem Zuid-West heeft de intentie uitgesproken zich te willen aansluiten bij Loket Haarlem en draait deels mee. Het voornemen is om in 2010 met Haarlem Effect te spreken over mogelijke aansluiting bij Loket Haarlem.



Haarlem

3

5. Bent u het met ons eens dat een evaluatie nodig is, voordat de nieuwe prestatiecontracten worden afgesloten?

Het college onderschrijft het principe dat evaluatie van de buurtservicepunten belangrijk is voor het vernieuwen van prestatieafspraken. Zie ook het antwoord op vraag 4.

Met vriendelijke groet,

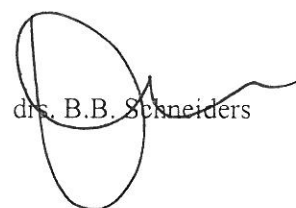
Het college van burgemeester en wethouders.

de secretaris



N.M.J. Maan, i.s.

de burgemeester



drs. B.B. Schneiders