

Nota MO-ket: Maatschappelijke Ondersteuning en Publieke Dienstverlening

Deventer, juli 2008

Inhoud:

1. Inleiding en projectopdracht

2. Visie- en beleidsontwikkeling tot dusver

3. Uitgangspunten

4. Resultaten loketontwikkeling tot dusver

- a) Centraal zorgloket
- b) Decentrale loketten
- c) Telefonische en digitale loketten

5. Doorontwikkeling en uitrol

- a) Niveaus van dienstverlening
- b) Territoriale spreiding
- c) Randvoorwaarden voor toekomstige loketontwikkeling
- d) Verantwoordelijkheden
- e) Niveaus van dienstverlening en functies
- f) Netwerkorganisatie en ondersteuningsstructuur:

6. Implementatie decentraal servicestelsel

- a) De rol(len) en taken van de Openbare Bibliotheek:
- b) Samenwerking met maatschappelijke partners
- c) Fasering
- d) Kosten en dekking

Bijlage : Publiekstaken WMO in of aangesloten aan de wijkwinkel

1. Inleiding en projectopdracht:

Onze gemeente heeft vanuit een uitgesproken visie over de publieke en maatschappelijk dienstverlening in de afgelopen jaren veel ontwikkelingen in gang gezet.

De ontwikkeling van de gemeentelijke organisatie zelf met haar eigen loket- en informatie-functie(s) is in sterke mate hierdoor ingegeven. Het gehele spectrum van gemeentelijke dienstverlening aan het publiek staat dezer dagen in het middelpunt van de aandacht: burgerzaken, vergunningen, armoedebeleid, zorg, wonen, etc. Alle aandacht gaat ernaar uit de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan de burger op een zo hoog mogelijk plan te brengen.

Vanuit deze visie geeft de gemeente ook aan het maatschappelijke beleid impulsen; dit betreft o.a. de uitvoering van de WMO, de ontwikkeling van het gemeentelijk informatiecentrum, de totstandkoming van woonservicezones, wijkwinkel en servicepunten en de opbouw en behoud van voorzieningen in de dorpen en het buitengebied. In het verlengde daarvan voert de gemeente actief dialoog met maatschappelijke partners over betere dienstverlening voor burgers, bij voorbeeld door bundeling van activiteiten in Brede Scholen, Wijkvoorzieningen-centra of Centra voor Jeugd en Gezin.

Publieke dienstverlening overschrijdt dus bij uitstek de muren van het stadhuis: enerzijds zoekt de gemeentelijke organisatie op een eigentijdse wijze de burger op in zijn eigen woon-omgeving; anderzijds werkt zij nauw samen met maatschappelijke organisaties in de rollen van regievoerder, subsidiënt en ketenpartner.

Deze beide invalshoeken: de publieke dienstverlening van de gemeente zelf én de loketfuncties van maatschappelijke organisaties rondom wonen, zorg en welzijn zijn gezamenlijk tot uitdrukking gebracht in het werkbegrip *Maatschappelijk Ondersteuningsloket*, ofwel *MO-ket*. In het MO-ket komen de aanvraagprocedures en indicatiestelling van de overheid (gemeente voor de WMO en CIZ voor de AWBZ, uitbreidbaar tot gemeentelijke diensten op meer terreinen) samen met zoveel mogelijk advies- en serviceverlening van maatschappelijke organisaties op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Het begrip MO-ket staat niet alleen voor bundeling van fysieke loketfuncties op één plek, maar ook voor telefonische bereikbaarheid, (interactieve) informatievoorziening via internet en –last but not least- decentrale fysieke loketvorming in de nabijheid van (zorgvragende) burgers.

Het college stelde op 11 april 2006 de Projectopdracht MO-ket vast, met de volgende beoogde resultaten:

- een pilot zorgloket in de wijkwinkel in Keizerslanden;
- een interactieve website en een telefonisch aanspreekpunt t.b.v. de informatievoorziening en dienstverlening op het gebied van wonen, zorg en welzijn;
- een gemeentelijk themaloket zorg (t.b.v. WVG/WMO en AWBZ/V&V-aanvragen);
- een doorkijk naar verdere verbreding, verdieping en verspreiding van het ontwikkelde concept in de pilot.

Voor deze projectopdracht is € 300.000 uitgetrokken, grotendeels afkomstig uit éénmalige subsidies van het rijk en de provincie. Met ingang van 1 juli 2006 is de projectleider aangewezen. De projectopdracht is inmiddels voltooid, zoals in deze nota zal worden uiteengezet. De onderhavige nota kan worden beschouwd als de doorkijk, zoals hierboven bedoeld in het vierde punt.

Het is nu zaak kaders rondom de publieke dienstverlening en loketontwikkeling van gemeente en maatschappelijke instellingen te verhelderen en samenhang aan te brengen ten aanzien van aanpalende vraagstukken en beleidsterreinen.

2. Visie- en beleidsontwikkeling tot dusver:

Naast de bovengenoemde projectopdracht MO-ket heeft de gemeente visie en beleid rondom (decentrale) publieke dienstverlening, zorgloketten en samenwerking met maatschappelijke instellingen verankerd in diverse beleidsdocumenten, waaronder het Collegeprogramma, de Visie publieke dienstverlening 2000-2005, Sociale Structuurvisie en WMO-Beleidsplan en Uitvoeringsprogramma.

Daarmee zijn in eerdere besluitvorming veel uitgangspunten voor beleid rondom maatschappelijke ondersteuning en publieke ondersteuning al vastgesteld. Wij halen in het onderstaande een aantal richtinggevende uitspraken uit de meest actuele beleidsdocumenten aan:

Sociale Structuurvisie “De sociale kracht van Deventer”:

In de Sociale Structuurvisie heeft de raad op 20 september 2004 een samenhangende lange termijnvisie op het sociale beleid vastgesteld. Daarin staan een aantal uitgangspunten centraal:

- eigen initiatief en verantwoordelijkheid van burgers en instellingen;
- gebruik maken van de “kracht van de stad”;
- versterking van de regierol van de gemeente, zowel op beleidsniveau als op uitvoeringsniveau;
- minder beleid, meer doen.

Binnen de vijf prioritaire thema's in de Structuurvisie komen vraagstukken gelieerd aan de gebiedsgerichte MO-ket ontwikkeling uitgebreid aan bod.

In het thema “Jeugd en onderwijs” moeten scholen uitgroeien tot wijkvoorzieningencentra, waarin naast onderwijs ook kinderopvang, peuterspeelzaal, zorg, naschoolse opvang, naschools jeugdwerk, etc te vinden zijn.

Het thema “Zorgvragers in wijk en dorp” wordt vormgegeven door o.a. het creëren van woonzorgzones en woonzorgservicepunten, in aansluiting op de wijkwinkels.

Het thema “Samenhang met de ruimtelijke, economische veiligheidspijler” voorziet in het ontwikkelen van een visie op de ontwikkeling van voorzieningen en accommodaties, afgestemd op (demografische) trends en vraagpatronen. Accommodaties worden flexibel (aanpasbaar) en voor meerdere functies ontwikkeld. Functies behorend bij een bepaalde levensstijl of levensfase worden zoveel als mogelijk binnen accommodaties of zones geclusterd. Voorbeelden zijn het clusteren van onderwijs en gemaksdiensten (brede school), clusteren van zorgvoorzieningen binnen zorgzones, clusteren van voorzieningen in wijkwinkels of wijk-servicepunten en clustering van culturele voorzieningen.

Collegeprogramma:

Over deze onderwerpen zegt het Collegeprogramma het volgende:

Publieke dienstverlening: Er komt een samenhangend netwerk met :

- verdieping en verbreding van de publieke dienstverlening in de wijkwinkels;
- servicepunten in de dorpen, met o.a. informatievoorziening, digitale dienstverlening en integratie met andere publieksvoorzieningen zoals een bibliotheek;
- centrale gemeentebrede voorzieningen in de vorm van themaloketten, optimaal geïntegreerd in de hoofdlocaties Leeuwenbrug, Gibsonstraat, Burseplein/Grote Kerkhof;

De twee eerstgenoemde punten sluiten aan op de raadsnota “Actualisering publieke dienstverlening” van mei 2004, waarin al was besloten tot inrichting van gemeentelijke servicepunten in Diepenveen, Schalkhaar, Lettele en Okkenbroek, te bekostigen door opheffing loket burgerzaken in Schalkhaar. Tevens werden middelen beschikbaar gesteld voor de exploitatie van de wijkwinkel in Keizerslanden (en onlangs voor instandhouding van de loketdiensten in Schalkhaar en Bathmen).

Onderwijs:

- uitbreiding brede schoolexperimenten na evaluatie van de experimenten naar meer wijken;
- ontwikkeling van wijkvoorzieningencentra met onderwijs, maar ook andere functies zoals kinderopvang, naschoolse opvang, zorg, peuterspeelzaal, naschools jeugdwerk enzovoorts. In deze collegeperiode worden nieuwe wijkvoorzieningencentra gebouwd in Rivierenwijk en Keizerslanden.

Woon-zorg zones: Inwoners met zorgbehoeften moeten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. Wij streven naar woon-zorg-zones waarin verschillende niveaus van wonen, zorg en welzijn worden aangeboden. (...) In deze collegeperiode realiseren wij zorgklokken voor informatie, advies, indicering en verwijzing.

WMO: Koppelen van de uitvoering van de WMO aan ontwikkelingen in de gemeente die gericht zijn op vergelijkbare doelen zoals gebiedsgericht en/of op wijkniveau werken, creëren van woon-zorg-zones en functies bundelen in toegankelijke wijkaccommodaties.

Raadsnota Visie Wonen, Zorg en Welzijn:

In januari 2006 stelde de raad deze visie vast. Daarin werd o.a. geopteerd voor 13 woonservicezones, plus aandacht voor het landelijk gebied, m.n. Okkenbroek en Lettele.

Een woonservicezone wordt in deze visie gedefinieerd als een geografisch deel van/binnen een wijk of dorpskern, waarbinnen:

- verschillende vormen van zelfstandig en onzelfstandig wonen voor ouderen en gehandicapten zijn gerealiseerd;
- welzijnsactiviteiten en -diensten die aan huis gebracht kunnen worden of dichtbij te halen zijn, georganiseerd in of vanuit een wijkactiviteitencentrum/wijkvoorzieningencentrum;
- zorgbehoevenden en ouderen en gehandicapten niet domineren, maar onderdeel vormen van een gemêleerde bevolkingsopbouw;
- de fysieke en sociale woonomgeving zo is ingericht dat deze goed bereikbaar, toegankelijk en veilig is. “

Raadsnota Visie WMO 'Kwaliteit, keuzevrijheid en zekerheid':

Deze visie werd in januari 2006 door de raad vastgesteld. In de nota wordt gesteld dat een belangrijk deel van voorzieningen, commercieel en (semi-)publiek op het terrein van wonen, zorg en welzijn aangeboden dient te worden vanuit wijkgebonden multifunctionele centra, die tevens als uitvalsbasis kunnen dienen voor individuele dienstverlening (brengdiensten). Burgers hoeven hun eigen wijk niet uit om informatie en advies over wonen, zorg en welzijn in te winnen en zich eventueel aan te melden voor ondersteuning door gemeente en zorgkantoor. Het zorgloket dient aan de volgende eisen te voldoen:

- koppeling van het pilot-zorgloket aan de wijkwinkel;
- relatie met woonzorgzones en woonzorgservicepunten (uitgiftepunten);
- hoogwaardige dienstverlening rond individuele verstrekkingen;
- ontwikkeling fysieke zorgklokken hand in hand met digitaal zorgloket;
- hybride aanpak van digitaal zorgloket (gemeentelijke systemen/website moet samenwerken /interacteren met systemen/sites van derden als wijkwinkel, zorgverleners, leveranciers, enz.)

In ieder woonservicegebied komt, aldus deze nota, een ICT-voorziening waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen, zorg en welzijn en eventueel kan elektronisch een ondersteuningsvraag bij de gemeente worden ingediend. Op iedere locatie is enige ondersteuning m.b.t. het gebruik van ICT aanwezig. Klanten kunnen bovendien inhoudelijke ondersteuning krijgen van (ouderen-)adviseurs. Deze houden spreekuur op de locatie van de ICT-voorzieningen en komen bij de mensen thuis. Het is cruciaal dat de informatie-advies- en begeleidingsfunctie vorm krijgt als een onafhankelijk functie, die als belangrijkste taak heeft om objectief advies te geven en beleid en aanbod transparant te maken.

Plan van Aanpak Laaggeletterdheid:

In de loop van 2006 kwam naar aanleiding van landelijke ontwikkelingen meer aandacht in onze gemeente voor de problematiek van laaggeletterdheid. Uit landelijke onderzoek komt naar voren dat 60 % van de burgers de informatie van de overheid niet begrijpt; op basis van de landelijke schattingen zouden 9 tot 10 duizend inwoners van Deventer beschouwd moeten worden als functioneel analfabeet.

In het Plan van Aanpak Laaggeletterdheid stelt onze gemeente zich ten doel om het functioneel analfabetisme terug te dringen en om analfabeten te bereiken met de inzet van nieuwe, innovatieve middelen en intensivering van bestaande communicatiemethoden en -middelen. Nadrukkelijk is hierbij het verband gelegd met het instrumentarium van de publieke dienstverlening (centraal loket, wijkwinkel, servicepunten, telefoon, internet en post).

WMO Beleidsplan en Uitvoeringsprogramma 2008-2011:

Het WMO Beleidsplan 2008-2011 en het Uitvoeringsprogramma (jaarschijf 2008) zijn door de gemeenteraad op 26 maart resp. 11 juni 2008 vastgesteld. Over informatie, advies en cliëntondersteuning vermeldt het WMO Beleidsplan o.a. de volgende doelstelling: "De gemeente streeft ernaar dat in 2011 alle inwoners met een zorgvraag in hun eigen wijk of dorpskern over de nodige ondersteuning kunnen beschikken." Over de implementatie hiervan staat dat de gemeente wil dat informatie, advies en diensten rondom de WMO centraal en decentraal wordt aangeboden, onder andere via 3 servicewinkels¹ en 11 servicepunten. Hierbij wordt verwezen naar een eerder concept van deze MOKetnota.

In het Uitvoeringsprogramma, jaarschijf 2008, is voor 2008 de realisatie van 2 servicewinkels en 5 servicepunten gepland en worden uit het WMO-budget middelen aangewezen (€80.000 structureel en €160.000 reserve éénmalig) mede ter dekking van kosten van deze implementatie.

Overige beleidsontwikkeling:

RegiZorg:

Voor de invoering van de WMO heeft de gemeente naast het MO-ket in samenwerking met Salland Verzekeringen een tweede pilot in het leven geroepen onder de naam RegiZorg. Dit is in 2006 van start gegaan als project voor inkoop, keten- en casemanagement voor opvang van dak- en thuislozen en verslaafden. Inmiddels krijgt deze pilot vastere contouren en is er sprake van de uitbreiding van de doelgroep naar andere zorgvragers.

RegiZorg is een organisatie-model dat in beeld komt zodra er sprake is geweest van indicatiestelling voor zorg. In de opzet van RegiZorg is er derhalve een naadloze aansluiting op het Mo-ket. Zorgvragers komen in beginsel bij het Mo-ket voor informatie, advies, vraagverheldering en het aanvragen van voorzieningen of diensten. Is er eenmaal sprake van zorgtoewijzing (in natura, via PGB of vouchers) dan is voor een toenemend aantal zorgcliënten de organisatie hiervan in handen van RegiZorg.

Accommodatiebeleid en maatschappelijk vastgoeddiscussie:

Accommodatiebeleid en de mogelijke uitkomsten van de bezinning op maatschappelijk vastgoed hebben raakvlakken met de inhoud van deze nota. Accommodatiebeleid gaat ook over de positionering van maatschappelijk voorzieningen op een samenhangende en veelal geclusterde wijze in wijken en dorpen. Daarin is ook al rekening gehouden met de komst van wijkwinkels en servicepunten als onderdeel van multifunctionele accommodaties. In de maatschappelijke vastgoed-discussie ligt de nadruk op rolverdeling tussen eigenaar, exploitant en beheerder. Rolverdeling is, zij het in een iets andere betekenis, ook onderwerp van deze nota, evenals het bieden van faciliteiten om maatschappelijke partijen en gemeente hun rollen beter te laten uitvoeren in het hele gemeentelijke werkgebied.

Gemeente als excellente dienstverlener:

De verbetering van de dienstverlening aan burgers is een hoofdprioriteit van de gemeente en vormde de drijfveer voor de organisatieontwikkeling. Excellente dienstverlening in termen

van een proactieve, beter bereikbare en breed informerende gemeente vormen ook het thema van de onderhavige nota. In aanvulling op maatregelen ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening in het stadskantoor, zoekt de gemeente de burgers op in wijken en dorpen –en in bijzonder gevallen zelfs thuis.

Samen met maatschappelijke instellingen presenteert de gemeente zich in wijkservicezones als dienstverlener en informatieverstrekker op een breed terrein.

Conclusie: Door middel van Structuurvisie, Collegeprogramma, Visie Wonen, Zorg en Welzijn, Visie WMO, Plan van Aanpak Laaggeletterdheid, WMO-Beleidsplan en Uitvoeringsprogramma en beleidsontwikkeling op aanpalende gebieden, hebben college en raad al veel kaderstellende uitspraken gedaan inzake maatschappelijke ondersteuning en publieke dienstverlening. Deze kaders worden in het volgende hoofdstuk vertaald in uitgangspunten voor de MO-ketontwikkeling.

3. Uitgangspunten:

Uit het Collegeprogramma en de andere bovengenoemde beleidskaders vloeiden dus al belangrijke uitgangspunten voort voor de totstandkoming van de loketontwikkeling voor zowel gemeente als maatschappelijke instellingen. Hoewel hier en daar iets ingehaald door de tijd, vatten wij ze als een 0-situatie als volgt samen.

- Er moeten centrale, gemeentebrede voorzieningen voor de publieke dienstverlening komen, optimaal geïntegreerd in de hoofdlocaties Leeuwenbrug, Gibsonstraat, Burseplein/Grote Kerkhof.
- Er dient per 1 januari 2007 een gemeentelijk zorgloket te worden ontwikkeld ter uitvoering van de WMO en het armoedebeleid.
- De kwaliteit van de individuele dienstverlening dient hoogstaand te zijn, met verbeterde prestaties o.a. ten aanzien van afhandeling van telefoontjes, brieven, klachten en bezwaarschriften;
- Er dient een samenhangend netwerk te komen van decentrale publieke dienstverlening in drie service- of wijkwinkels en elf servicepunten in wijken en dorpen, met informatie en advies, maar ook: indicering, aanvraagbehandeling en verwijzing op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Dit betreft zowel de dienstverlening van de gemeente als die van maatschappelijke instellingen op deze terreinen.
- De inrichting en de communicatie-uitingen van deze publieksvoorzieningen hebben ook ten doel de kloof te dichten met laaggeletterden en (functioneel) analfabeten, inclusief degenen die geen toegang hebben tot digitale dienstverlening en (publieks-)informatie.
- Ter verhoging van de klantvriendelijkheid dienen zoveel mogelijk van deze diensten als “brenghdiensten” te worden georganiseerd.
- De inrichting van de decentrale publieke dienstverlening vindt plaats binnen 12 woonservicegebieden in het bebouwde gebied, plus voorzieningen in het landelijke gebied, m.n. Okkenbroek en Lettele (in totaal 14). Deze zones hebben tot doel om inwoners met zorgbehoeften zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Daartoe beschikt een woonservicezone in beginsel over een activiteitencentrum (haalfuncties), een coördinatiepunt/ centraal loket (brenghfuncties) en een zorgkruispunt (24-uurs zorg).
- Er dienen nieuwe (multifunctionele) wijkvoorzieningencentra te worden gebouwd, m.n. in Rivierenwijk en Keizerslanden. Wijkvoorzieningencentra omvatten onderwijs (brede school), maar ook andere functies zoals kinderopvang, naschoolse opvang, zorg, peuterspeelzaal, naschools jeugdwerk enzovoorts.
- De huidige wijkwinkel in Keizerslanden, maar ook de inmiddels in de kleine kernen ontwikkelde servicepunten dienen als pilots voor de decentrale dienstverlening, het zorgloket en de brede samenwerking met maatschappelijke partners rondom de publieke dienstverlening.
- ICT-voorzieningen spelen bij de loketontwikkeling en de publieke dienstverlening een grote rol: informatie, advies, aanmelding, aanvraagbehandeling dienen zoveel mogelijk langs digitale weg te kunnen plaatsvinden. Alle woonservicegebieden bieden een ICT-voorziening waar burgers terecht kunnen met vragen over wonen, zorg en welzijn. De gemeentelijke ICT-voorziening dient aan diverse kwaliteitseisen te voldoen wat betreft interactie en samenwerking met websites en systemen van derden.

- De WMO stelt eisen aan de rol van de gemeente ten opzichte van derden. Zo dient de gemeente o.a. de maatschappelijke ondersteuning zo min mogelijk zelf uit te voeren (art. 10 WMO), maar heeft wel de regietaak hierover. Ook dient de gemeente op diverse WMO-terreinen marktwerking te hanteren en te waarborgen naar uitvoerende organisaties. Ook dient de gemeente de toegang (c.q. het loket) tot de zorg (WMO én AWBZ) helder voor de klanten te regelen.
- Met inachtneming hiervan, heeft de gemeente Deventer zich in diverse beleidsdocumenten uitgesproken voor de uitvoering van de WMO en het MO-ket in samenwerking met de “kracht van de stad”, ofwel de maatschappelijke instellingen belast met dienstverlening rond wonen, zorg en welzijn.

Conclusie: Eerdere besluitvorming inzake maatschappelijke ondersteuning en publieke dienstverlening laat zich vertalen in uitgangspunten voor de ontwikkeling van het MO-ket. Deze uitgangspunten zijn maatgevend geweest voor de nadere uitwerking tot dusver, waarop in het volgende hoofdstuk wordt ingegaan. Zij zijn eveneens richtinggevend voor de ontwikkelingsvisie die in de hoofdstukken daarna wordt ontvouwd.

4. Resultaten loketontwikkeling tot dusver:

a) Centraal zorgloket:

Uitvoering WMO: Met de verhuizing van het Stadskantoor naar de Leeuwenbrug in december 2007, is het centrale gemeentelijk WMO-loket in fysieke zin ingericht. Met het CIZ was afgesproken, dat het CIZ tot die tijd het centrale aanmeldadres zou blijven voor alle zorgvragen voor de WMO. Deze afspraak paste in een overgangsregime, waarin het CIZ in de loop van 2007 steeds meer WMO-taken aan gemeentelijke medewerkers heeft overgedragen. In de tussentijd is gemeentelijk personeel van zowel front- als back-office in diverse aspecten van de WMO geschoold. Ook zijn interne en extern procedures ontwikkeld voor het proces van aanvraag, indicatie en afhandeling. Deze procedures worden in het kader van het project Contact verder uitgelijnd en gedigitaliseerd.

Bijzondere aandacht is geschonken aan de WMO-aanmeldingen (zowel geplande als spoedingrepen) vanuit het Deventer Ziekenhuis. Hierover zijn werkafspraken gemaakt tussen CIZ, gemeente en het Transmuraal Logistiek Bureau van het Deventer Ziekenhuis.

Uitvoering AWBZ en PGB: Gemeenten worden geacht een zorgloket in te richten, waar alle zorgproducten in één keer te halen zijn, ongeacht of deze door de WMO of de AWBZ worden bekostigd en uitgevoerd. Om deze reden zijn met het CIZ afspraken gemaakt over stationering van CIZ-personeel in de back-office aan de Gibsonstraat. (Het CIZ heeft niet of nauwelijks baliecontacten met cliënten, maar altijd via internet, telefoon of huisbezoek.) De samenwerkingsafspraken beogen een verdere afstemming en vervlechting van aanvraag- en afhandelingsprocedures. Daarmee kunnen klanten (die doorgaans zowel WMO- als AWBZ-diensten nodig hebben) in één keer al hun zaken regelen. Samenwerking vanuit één fysieke locatie levert ook synergiewinst op voor de uitvoering: gemakkelijke en natuurlijke kennisdeling, de mogelijkheid om WMO/AWBZ-aanvraagprocedures, die nu gescheiden zijn, te integreren, uitwisseling van dossierinformatie en tot op zekere hoogte ook van werkzaamheden.

Voor zowel de AWBZ als de WMO vervult het zorgkantoor op dit moment ook enkele taken: zo fungeert het zorgkantoor o.a. als "PGB-loket", waar zorgvragers over zowel WMO- als AWBZ-gerelateerde persoonsgebonden budgetten informatie en advies kunnen vragen.

Toewijzing zorgwoningen: De indicatiestelling voor WMO en AWBZ heeft ook een rol bij de toewijzing van zorgwoningen. De zwaarte van de indicatie, al dan niet gecombineerd met de toepassing van de verhuisplicht zijn bepalende factoren hierbij. Woningcorporaties, zorgcentra en gemeente Deventer hebben het initiatief genomen om de toewijzing van zorgwoningen volgens een meer gestroomlijnde en objectieve wijze te laten verlopen. Conform de wens van de gemeente wordt dit uit het reguliere systeem van woningtoewijzing gehaald. Op dit moment zijn de criteria waaraan een zorgwoning moet voldoen en de aanmeldingsprocedure per instelling waar men aanklopt anders. Partijen hebben zich voorgenomen het voorraadbeheer, definiëring van en bemiddeling naar zorgwoningen samen te stroomlijnen en instellingsonafhankelijk te maken. Hierdoor ontstaat ook een scheiding bij de zorgcentra tussen de zorgleverancier en de woningverhuurder, hetgeen meer overeenstemt met de marktverhoudingen onder de WMO. Met partijen is inmiddels afgesproken om een gezamenlijk bekostigde bemiddelaar van deze zorgwoningen in directe nabijheid van het gemeentelijke WMO-team te situeren.

Armoedebeleid in zorgloket geïntegreerd: In het zorgloket in de Leeuwenbrug kunnen ook aanvragen voor het armoedebeleid worden ingediend. Toevoeging van het armoedebeleid aan het loket is zonder meer een uitbreiding die past binnen de WMO. Immers, het vergoeden van bijvoorbeeld een telefoonaansluiting of deelname aan een sportvereniging gebeurt met het oog op bevordering van participatie en zelfredzaamheid en voorkoming van (zorg-) afhankelijkheid.

b) Decentrale loketten:

Evaluatie Wijkwinkel Keizerslanden: De in mei 2005 opgerichte wijkwinkel dient als pilot bij uitstek voor het ontwikkelen van decentrale loketten of servicepunten van gemeente samen met maatschappelijke instellingen. Daarom staan wij hier wat uitgebreider stil bij de ervaringen gedurende het ruim driejarig bestaan.

De wijkwinkel heeft geen gemakkelijke start gehad. De meeste van de 14 deelnemende organisaties (waaronder ook de gemeente), boden aanvankelijk niet of nauwelijks diensten aan in de wijkwinkel. Gunstige uitzonderingen waren er ook: de SOD en de wijkagent hebben aldoor goed bezochte spreekuren gehouden. Inmiddels telt de wijkwinkel zo'n 12 partijen (waaronder de gemeente) die regelmatig spreekuur houden. De gemeente heeft goede ervaringen met spreekuren op afspraak (in plaats van inloopsprekuren): de balie-medewerkers van de wijkwinkel maken een afspraak met de klant voor een afspraak één of twee dagen later. Dit waarborgt een efficiënte tijdzet van de medewerkers en komt meestal ook tegemoet aan de wensen van de klant. De klant die haast heeft, kan ook terecht op het stadskantoor aan de Leeuwenbrug.

Eind 2006 heeft de toenmalige afdeling O&S een peiling gehouden onder 300 bewoners van wijk 4 naar bekendheid, bezoekgedrag en waardering van de wijkwinkel. Daaruit bleek dat bijna 60 % van de ondervraagden de wijkwinkel kent. De bekendheid is het grootst bij mensen die dichtbij wonen, een laag inkomen hebben en jonger zijn dan 40 jaar. Voorts blijkt dat 16 % van de wijkbewoners de wijkwinkel al eens heeft bezocht, merendeels om van de bibliotheek gebruik te maken. Uit vragen die met het oog op invoering van de WMO werden gesteld, bleek dat 16 % van de ondervraagden zelf gebruik maakt van zorgdiensten en dat 14 % onbetaalde zorg verleent aan een chronisch zieke of gehandicapte. Van de huidige gebruikers van zorgdiensten zegt bijna driekwart van een loket in de wijk gebruik te zullen maken, indien de gewenste diensten daar verkrijgbaar zijn.

76 % van alle ondervraagden vond een zorgloket in de wijk, naast het loket in het centrum, een goed idee. De groep die zich aldus positief uitlaat bestaat vooral uit personen met een laag of gemiddeld inkomen.

Ter aanvulling op deze steekproefgegevens zijn alle leidinggevenden van de deelnemende organisaties begin 2007 bevraagd over hun ervaringen. Dat leverde een gemengd beeld op: men onderkende te weinig van het instrument wijkwinkel gebruik te hebben gemaakt. De meeste organisaties vinden dat zij hun eigen dienstverlening daar te weinig kunnen profileren en dat de wijkwinkelvestiging te weinig toevoegt ten opzichte van de eigen front-office. Voorts werd vastgesteld, dat de samenwerking tussen de 14 organisaties in één rechtspersoon en locatie weliswaar uniek is en bevorderlijk voor het samenwerkingsklimaat, maar weinig heeft bijgedragen aan samenwerking op uitvoerend niveau.

Nieuwe ontwikkelingen in Wijkwinkel Keizerslanden: Sinds 1 januari 2007 houdt de gemeente WMO-sprekuren op afspraak in de wijkwinkel. Omdat het hier om een kleine bezoekersstroom gaat, is dit voor de nieuwe front-office medewerkers een goede manier gebleken om praktijkervaring op te doen, vooruitlopend op de opening van het centrale loket in de Leeuwenbrug. De bezoekers, allen woonachtig in de wijk, stellen het op prijs om dichtbij huis hun aanvraag te kunnen doen en bespreken. Op dit moment kan in de wijkwinkel binnen max. 48 uur een afspraak worden gemaakt voor een spreekuur over de WMO. Er wordt informatie en advies verstrekt en desgewenst een aanvraagformulier met de klant ingevuld. Het gesprek vindt plaats in een afgesloten (rolstoelvriendelijke) spreekkamer met een computer die aangesloten is aan het gemeentelijke netwerk.

Het is inmiddels ook mogelijk om de digitale aanmelding van de klant bij het CIZ voor de AWBZ-diensten vanuit de wijkwinkel te doen. In het voorjaar en het najaar 2007 is een acht-delige Tv-serie op DTV uitgezonden over diensten op het terrein van wonen, zorg en welzijn vanuit de wijkwinkel.

De Federatie Wijkwinkel heeft in 2007 een eigen discussienotitie besproken, gewijd aan de mogelijke continuering van de pilot na afloop van de huidige contractperiode eind 2007. Vooruitlopend hierop is besloten, dat de wijkwinkel en de bibliotheek partij zullen zijn in de nieuwbouw van het naastgelegen Graaf Florishof.

Op dit moment zijn gesprekken gaande met Woonbedrijf IederEen om in het pand Graaf Florishof vorm te geven aan de wijkwinkel en bibliotheek in een vernieuwde opzet, waarin de wijkwinkel meer dan nu verankerd is in de woonservicezones in het werkgebied.

Naast de aanwijzing van Keizerslanden tot één van de pilot-woonservicezones, zijn er nog andere ontwikkelingen in deze wijk rondom publieksvoorzieningen (inclusief loketfuncties). In de Uitvoeringsschetsen accommodaties en voorzieningen vormt de Brede School Keizersbrug een nieuw Wijkvoorzieningencentrum (WVC) voor Keizerslanden en de nieuwe wijk Steenbrugge. Naast basisonderwijs biedt dit WVC ruimte aan een peuterspeelzaal, kinderopvang en een consultatiebureau. Vanuit het jeugdbeleid wordt overwogen om hier ook (en op den duur elders bij Brede Schoolvestigingen) een Centrum voor Jeugd en Gezin te vestigen.

Ontwikkelingen in andere wijken: In maart 2007 heeft de gemeenteraad besloten over de investering in het Centrumplan Bathmen. Daarin is ruimte gereserveerd voor een wijkwinkel/servicepunt/ gemeenteloket, samen met de openbare bibliotheek, een woonloket van de corporatie De Marken, een politiepост e.d. De planontwikkeling hiervoor is nu volop gaande.

Daarnaast is recent in de vestiging van de Openbare Bibliotheek in winkelcentrum Flora in Colmschate gecombineerde huisvesting gerealiseerd voor een nieuwe wijkwinkel in Deventer-Oost. Hierbij is nadrukkelijk rekening gehouden met de gemeentelijke dienstverlening.

Voorts zijn er in verschillende delen van de stad ontwikkelingen gaande rondom multifunctionele accommodaties, zoals het geplande Wijkvoorzieningencentrum in Rivierenwijk, met gemeentelijk servicepunt, de doorontwikkeling van een aantal Brede Scholen in combinatie met dagarrangementen voor buitenschoolse opvang en het recente initiatief tot centra voor Jeugd & Gezin. Naast Keizerslanden gelden ook Rivierenwijk en Bathmen als pilots voor woonservicezones.

Servicepunten in de dorpen: In het afgelopen jaar zijn in Lettele en Okkenbroek Kulturhusen gerealiseerd. Dit zijn clusters van publieke en private voorzieningen, met inbegrip van een bibliotheek en een gemeentelijk servicepunt. Deze onbemenste servicepunten bestaan op dit moment uit een internetwerkplek, een spreekkamer en foldermateriaal. Voor de dorpen Schalkhaar en Diepenveen staat de vorming van multifunctionele dorpshuizen op stapel, waarin gemeentelijke servicepunten zijn opgenomen, evenals de bibliotheek, activiteitscentrum, consultatiebureau, etc. In de convenanten met zowel de voormalige gemeenten Diepenveen als Bathmen is vastgelegd dat de gemeente in deze dorpen loketdiensten zou handhaven. Bij de begrotingsbehandeling van 2007 heeft de gemeenteraad deze afspraken herbevestigd.

c) Telefonische en digitale loketten:

Vanaf 1 januari 2007 zijn voorzieningen getroffen voor de telefonische beantwoording van vragen van klanten en het publiek over de veranderingen als gevolg van de WMO. Bij de gemeentelijke telefooncentrale, de wijkwinkel, het CIZ het zorgkantoor en het gemeentelijke team Welzijn en Zorg is aandacht besteed aan de afhandeling van vragen over de WMO. Op het digitale vlak is de gemeentelijke website geheel herzien en aangevuld t.a.v. de nieuwe WMO-taken. De portal www.wijkwinkeldeventer.nl is op verzoek van de gemeente door de bibliotheek aangepast aan het WMO-tijdperk.

Daarmee zijn nog niet alle ambities in de eerdere beleidsdocumenten ten aanzien van de digitalisering van de dienstverlening gerealiseerd. Toch worden ook op dit vlak voorberei-

dingen getroffen, die op een later tijdstip vruchten zullen afwerpen, zoals de aanleg van glasvezelnetwerk in heel Deventer. De introductie van verdergaande websitetechnieken, m.n. met een interactief karakter is nog niet gerealiseerd. Bij de aanvang van het project is in overleg met de opdrachtgever geconstateerd, dat deze website-ontwikkeling, inclusief geautomatiseerde aanvraagprocedures, breder strekt dan de invoering van het WMO-loket. Deze automatiseringsslag is daarom deel gaan uitmaken van het project Contact. Eerste resultaten van deze digitale dienstverlening zijn al geïmplementeerd via “Mijn loket” en DigID op de gemeentelijke website.

Conclusies m.b.t. resultaten tot dusver:

In vergelijking met de eerder vermelde projectopdracht, kan worden geconstateerd dat:

- de inrichting van een gemeentelijk zorgloket voor de WMO in de wijkwinkel is gerealiseerd in de vorm van een gemeentelijk spreekuur. Hiervoor zijn ook enkele technische voorzieningen aangebracht (glasvezelaansluiting).
- telefonische aanspreekpunten zijn gerealiseerd in wijkwinkel en gemeentelijke back-office.
- website-informatie (in niet-interactieve vorm) is gerealiseerd via de gemeentelijke website en www.wijkwinkeldeventer.nl. Laatstgenoemde is een zoekportal geworden namens veel Deventer organisaties op het terrein van wonen, zorg en welzijn, die up-to-date wordt gehouden door de Openbare Bibliotheek met een netwerk van contactpersonen.
- het gemeentelijk themaloket zorg (t.b.v. WVG/WMO en AWBZ/V&V-aanvragen) in november is gerealiseerd in de Leeuwenbrug. Hierbij is sprake zijn van nauwe samenwerking rondom de toekenning van WMO, AWBZ-zorg, PGB's, toewijzing van zorgwoningen en thuiszorg na ziekenhuisopname.
- ter realisatie van de gevraagde doorkijk naar verdere verbreding, verdieping en verspreiding van het ontwikkelde concept in de pilot een actieve dialoog heeft plaatsgevonden met o.a. de maatschappelijke partijen in de Federatie wijkwinkel en het Platform Wonen, Zorg en Welzijn (waarover later meer). De volgende twee hoofdstukken zijn bedoeld om deze doorkijk te bieden.

5. Doorontwikkeling en uitrol:

Zoals gezegd, is het laatste deel van de projectopdracht MO-ket gericht op het bieden van een doorkijk naar verdere verbreding, verdieping en verspreiding van het ontwikkelde concept in de pilot. In dialoog met maatschappelijke partners, zoals tijdens de interactieve WMO-bijeenkomst op 4 september 2007, in de Federatie Wijkwinkel en het Platform Wonen, Zorg en Welzijn, zijn veel vragen aan de orde gekomen: over de visie op loketfuncties van de gemeente en van maatschappelijke instellingen; over het regieconcept van de gemeente; de samenhang met andere voorzieningen en hoe dit op decentraal niveau verankerd wordt. Het college kiest bij de decentralisatie van de MO-ketstructuur voor een koppeling aan de in ontwikkeling zijnde woonservicezones. In het onderstaande gaan we in op de verschillende niveaus van dienstverlening, achtereenvolgens: centraal, servicewinkels, servicepunten en dienstverlening thuis (via internet, telefoon, post of bezoek aan huis)

a) Niveaus van dienstverlening:

Centraal gemeentelijk zorgloket¹ Leeuwenbrug / Informatiecentrum en –winkel aan de Brink:
In de Leeuwenbrug is het zorgloket ingericht met de volgende diensten:

- Informatie & advies over zorg- en armoedebeleid in brede zin;
- Aanvraagbehandeling woon-, vervoers- en rolstoelvoorzieningen en hulp bij het huishouden (WMO);
- Aanmelding AWBZ-diensten (in samenwerking met CIZ);
- Aanvraagbehandeling armoedebeleid: RechtOp, bijdrageregeling ouderen, regeling duurzame gebruiksgoederen, langdurigheidstoelage en bijzondere bijstand voor burgers zonder WWB uitkering.
- In ontwikkeling is ook de aanmelding voor bemiddeling van zorgwoningen (in samenwerking met woningcorporaties).

Ook informatievoorzieningen op digitaal gebied is in de Leeuwenbrug aanwezig, evenals schriftelijke informatie, spreekplekken, displayruimte en de mogelijkheid tot de uitgifte van documenten. Het centrale zorgloket is zowel op inloopbasis als op afspraak beschikbaar voor het publiek. Het personeel van het team Front-Office is ook beschikbaar voor gesprekken op afspraak in een servicewinkel (zie hieronder), een servicepunt en indien noodzakelijk bij inwoners thuis (zie verderop).

De nadruk in het centrale loket in de Leeuwenbrug ligt nagenoeg geheel op de gemeentelijke dienstverlening.

Min of meer tegelijk met de opening van het centrale loket in de Leeuwenbrug is in de centrale bibliotheeklocatie aan de Brink het gemeentelijke Informatiecentrum ondergebracht. Dit centrum heeft, in combinatie met de reeds aanwezige informatiewinkel in de bibliotheek, een brede wegwijzer- en informatiefunctie, die het publiek naar een breed spectrum van diensten verwijst, waarbij de gemeente slechts één van de vele dienstverleners is. Al sinds jaren kunnen burgers immers op verschillende terreinen gesprekken van maatschappelijke instellingen in de Bibliotheek aan de Brink bezoeken.

De situatie in de Leeuwenbrug en in de bibliotheek is tijdelijk totdat over enkele jaren de nieuwbouw van het stadhuis is gerealiseerd. T.b.v. deze nieuwbouw zal de informatiefunctie van de gemeente opnieuw worden gezien in samenwerking met de Openbare Bibliotheek Deventer. De vraag is dan aan de orde in hoeverre het nieuwe stadhuis de eigen organisatie en bijbehorende diensten herbergt, dan wel onderdak biedt aan andere maatschappelijke dienstverleners.

¹ Gekozen is voor de term *zorgloket*, omdat het dienstenaanbod op zorggebied ruim is en de begrippen “WMO” of “Maatschappelijke Ondersteuning (MO)” te smal en niet bij een breed publiek voldoende bekend zijn.

Servicewinkels²:

Servicewinkels (of: wijkwinkels) worden op vier plekken in de gemeente gerealiseerd voor meer dan één woonservicezone. Vanuit vier punten dekken zij het gehele gemeentelijke grondgebied met een zeer breed scala aan informatie, advies en serviceverlening van de gemeente en maatschappelijke instellingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn. (De diensten van afzonderlijke instellingen of gemeente, die in de servicewinkel verkrijgbaar zijn, blijven uiteraard ook verkrijgbaar op de eigen (hoofd-)kantoren van deze instellingen c.q. op het gemeentelijke Stadskantoor.) De servicewinkel is een neutrale faciliteit met een zeer breed aanbod, aangehaakt aan een vestiging van de bibliotheek. Ruimte, faciliteiten, ontvangst-, informatie- en verwijfsbalie met bijbehorend personeel worden met de bibliotheek gedeeld, met een kostenverdeling tussen alle instellingen die er gebruik van maken.

Éen onderdeel van elke servicewinkel is het spreekuur van het gemeenteloket, verzorgd door medewerkers van de gemeentelijke front-office. De dienstverlening in dit spreekuur bestrijkt momenteel de WMO, maar zal op den duur het gehele spectrum van gemeentelijke diensten omvatten. In uitzonderingsgevallen kunnen diensten niet decentraal worden aangeboden indien dit bij voorbeeld vanwege de veiligheid of disproportionele kosten niet in de rede ligt.

Een servicewinkel biedt tevens spreekuurgelegenheid voor maatschappelijke instellingen of organisaties: cliëntondersteunende organisaties, wijk- of buurtorganisaties, uitvoerende instellingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn, etc. Waar het gaat om de inhoudelijke taken op de diverse terreinen, heeft de huidige wijkwinkel in Keizerslanden als pilot dienst gedaan. In de bijlagen is een overzicht opgenomen, waarin per prestatieveld van de WMO is aangegeven welke informatie en diensten daar nu al beschikbaar zijn en welke diensten als aanvulling gewenst zouden zijn. De ervaring leert dat het dienstenaanbod van een servicewinkel constant in beweging is. Omdat elk gebied anders is, zal de invulling van taken in toekomstige servicewinkels in Centrum, Bathmen en Colmschate ook op onderdelen afwijken van die in Keizerslanden.

Een servicewinkel kent vaste openingstijden (minimaal 24 uur per week) verdeeld over dag, avond en weekend en biedt minimaal de volgende diensten en faciliteiten:

- Gemeenschappelijke ontvangst-, informatie en verwijfsbalie;
- Informatiemedewerkers (verzorgd door de bibliotheek);
- Gemeentelijk spreekuur voor zoveel mogelijk lokettaken van de gemeente.
- Spreekuren van cliëntondersteunende instellingen (Focus, MEE e.a.);
- Spreekuren van andere voor de wijk relevante serviceverleners of organisaties;
- Internetplekken en andere digitale faciliteiten (bijv. folderzuil) voor het publiek;
- 2 spreekkamers en 2 werkplekken t.b.v. alle dienstverleners (bij toerbeurt);
- Ruimte voor tentoonstellingen en bijeenkomsten;
- Folderrekken en evtl. vitrines.
- Totale ruimte 125 m².

Servicepunten:

In elke woonservicezone in stad of dorp, waar geen servicewinkel is gesitueerd, is er ook een Servicepunt. Dit is een faciliteit zonder permanente bemensing of eigen openingstijden. Een servicepunt is alleen mogelijk als toevoeging aan een cluster van publieke (en/of private) dienstverleners in een gebouw met een multifunctionele opzet. Voorbeelden hiervan zijn:

² Er loopt een discussie of de term wijkwinkel moet worden vervangen door *servicewinkel* omdat het werkgebied meer dan één wijk omvat en omdat de term wijkwinkel niet goed bij Bathmen zou passen. Daarnaast heeft de term wijkwinkel ook een eigen betekenis in de detailhandel.

het Noaberhuis in Okkenbroek, de dorpswinkel/bibliotheek in Lettele, het beoogde dorps huis in Schalkhaar of het Wijkvoorzieningscentrum Rivierenwijk. Een servicepunt bestaat uit een ruimte van ca. 25 m², met een spreekkamer, een internetplek en foldermateriaal. Op afspraak kan een klant in elk servicepunt (of indien noodzakelijk thuis) een medewerker van het centrale gemeentelijke loket spreken of van een andere dienstverlenende instelling op het terrein van zorg.

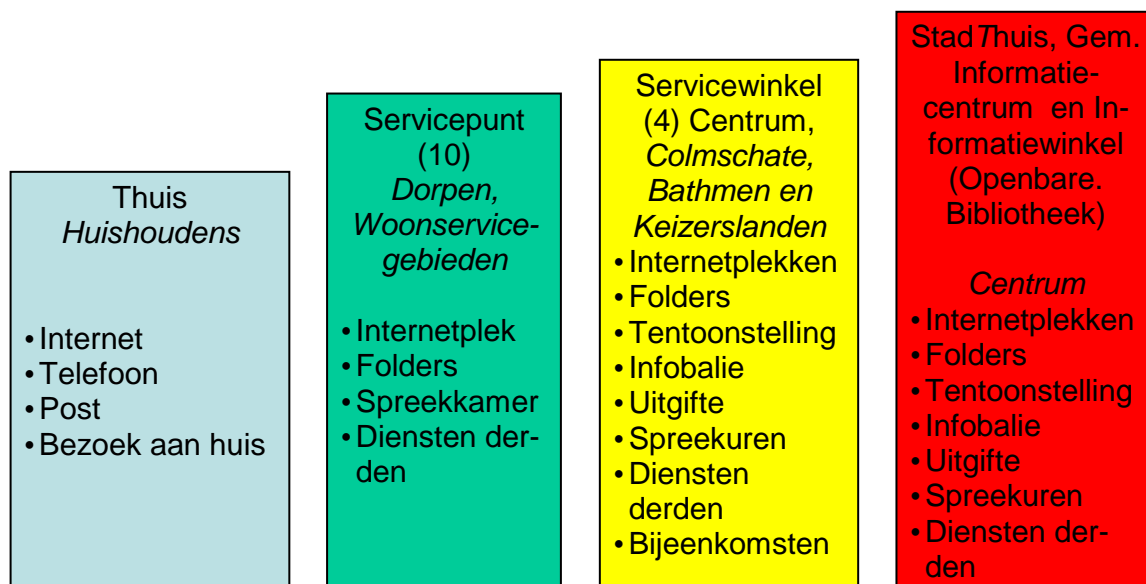
Internet/Telefoon/Post/Bezoek aan huis

Het laagste en meest vertakte niveau van dienstverlening is vanaf thuis verkrijgbaar via internet, post of telefoon. In de toekomst verwachten wij het ontstaan van één algemene telefonische vraagbaak voor alle vragen van inwoners van Deventer (14-0570), bereikbaar 24 uur per dag.

De portal www.deventerwijkwinkel.nl, maar ook alle sites van de maatschappelijke dienstverleners en gemeente zelf staan hiervoor ter beschikking. Vanuit alle disciplines zal de digitale dienstverlening in de komende jaren toenemen.

Ook in fysieke zin worden diensten aan huis gebracht. Cliëntondersteuners, maar ook bijv. medewerkers van de gemeente of het CIZ kunnen in verband met de indicatiestelling bezoek aan huis brengen. Uitvoerende organisaties kunnen dat eveneens doen, per definitie geldt dit voor de “brenghfuncties”, zoals thuiszorg.

De bovengenoemde niveaus van dienstverlening zijn in dit schema samengevat:



b) Territoriale spreiding:

Voor de verdeling van decentrale loketten op het niveau van servicepunten zal de indeling van Deventer in woonservicezones worden gehanteerd. Dit gaat uit van het STAGG³-model, waarin een woonservicezone dient te beschikken over:

- een coördinatiepunt in de vorm van een loket, waar mensen advies & informatie kunnen krijgen en van waaruit de zorg en andere “brenghfuncties” (zorgverlening, woningonderhoud, klussen in en om de woning, maaltijdservice, alarmering en boodschappendiensten) worden gecoördineerd.
- één of meer activiteitencentra met recreatieve, culturele en hobbyactiviteiten, dagopvang, fysiotherapie en gymnastiek. Dit worden ook wel de “haalfuncties” genoemd. Voor de haalfuncties is informatie en bereikbaarheid van groot belang. Weet de klant wat er te halen valt en is de gewenste functie goed te bereiken? Daarnaast kunnen

³ Stichting Architectenonderzoek Gebouwen Gezondheidszorg (STAGG)

deze centra ook een restaurant of (internet-)café etc. omvatten. De schaalgrootte en de breedte van het aanbod hangt af van de locatie en de doelgroep. Hoe meer doelgroepen het centrum gebruiken, hoe breder het aanbod.

- één of meer zorgcentra voor mensen met een intensieve zorgvraag; deze centra dienen tevens als een zorgkruispunt dat 24-uurs zorg levert, zowel intern als extern.

Activiteitencentrum, coördinatiepunt en zorgkruispunt zijn geen statische concepten. De invulling kan in elk gebied anders zijn. Voor de inrichting van woonservicezones zijn drie pilots in Deventer gaande in Keizerslanden, Rivierenwijk en Bathmen.

De koppeling van decentrale loketten aan de woonservicegebieden zou ten onrechte de indruk kunnen wekken dat deze uitsluitend ten dienste staan van bejaarden, of mensen met een beperking. Dit is niet het geval, in tegendeel. Wel is de gedachte dat bij de situering van voorzieningen de bereikbaarheid voor deze doelgroepen wel zo goed mogelijk gewaarborgd dient te zijn.

De onderstaande zone-indeling is enige tijd geleden in een dialoog met maatschappelijke organisaties op het terrein van wonen, zorg en welzijn tot stand gekomen. Op basis van diverse criteria ontstonden 14 zones, verdeeld over 9 stadswijken, 3 dorpen en 2 dorpskernen:

Stadswijken

1)	Binnenstad/Raambuurt/Knutteldorp	(buurt 0-5 & 61)
2)	de Hoven	(buurt 9)
3)	Zandweerd	(buurt 10-15)
4)	Borgele/Platvoet	(buurt 30-31)
5)	Driebergenbuurt/Rode dorp/Voorstad/Bekkumer	(buurt 20-26)
6)	Keizerslanden/Tuindorp/Ziekenhuiswijk	(buurt 40-44)
7)	Rivierenwijk/Hoornwerk/Deltabuurt	(buurt 50-51 & 60)
8)	Colmschate-Noord	
	a) Het Oostrik/Douwel/Blauwenoord	(buurt 70-72)
	b) Vijfhoek	(buurt 73-79)
9)	Colmschate-Zuid/Snippling	(buurt 64 & 80-86)

Dorpen

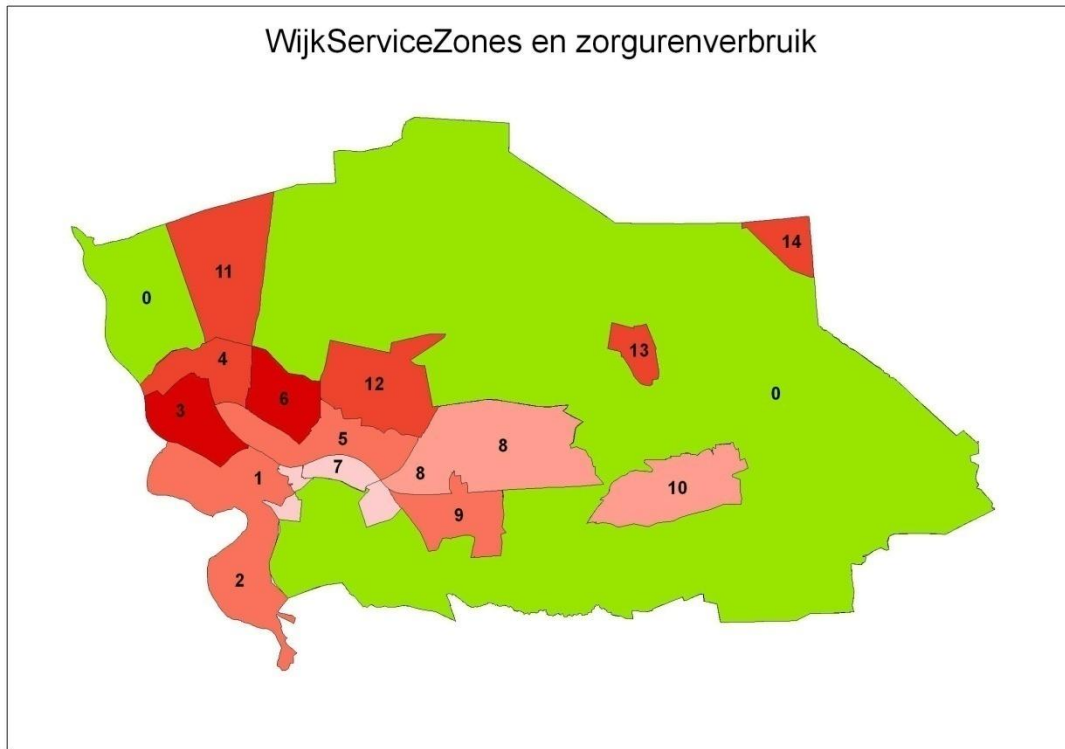
10)	Bathmen	(niet in buurtindex)
11)	Diepenveen	(buurt 90)
12)	Schalkhaar	(buurt 93)

Kernen

13)	Lettele	(buurt 96)
14)	Okkenbroek	(buurt 95)

Er is op dit moment al sprake van twee wijkwinkels (Keizerslanden en Colmschate) en één in ontwikkeling (Bathmen). Daarnaast is de Openbare Bibliotheek voornemens, om de Informatiewinkel in het Centrum om te bouwen tot een wijk- of servicewinkel. In een woonservicezone waar een servicewinkel is gesitueerd, is geen servicepunt nodig. Ook bestaan er al twee servicepunten (Lettele en Okkenbroek) en zijn er drie in ontwikkeling (Diepenveen, Schalkhaar en Rivierenwijk). Daarmee zijn negen van de 14 zones al (feitelijk of planmatig) voorzien. Dan blijven er vijf woonservicezones over waarvoor de ontwikkeling van servicepunten in gang moet worden gezet, om alle woonservicezones te hebben afgedekt. Dit betreft: de Hoven, Zandweerd, Borgele/Platvoet, Driebergenbuurt e.o. en Colmschate-Noord. Ten aanzien van laatstgenoemde zone kan, gelet op de bovenstaande indeling, de centrale locatie van de wijkwinkel Colmschate en de bewonersaantallen in dit gebied, nader worden bezien of dit op den duur één of twee servicepunten moeten worden.

Uiteraard verschillen de woonservicegebieden nogal wat betreft bevolkingsomvang, demografische samenstelling en bij voorbeeld afname van zorg. In onderstaande kaart geven wij een impressie hiervan aan de hand van het verbruik van zorguren in 2006 (volgens CAK-gegevens) per woonservicegebied:

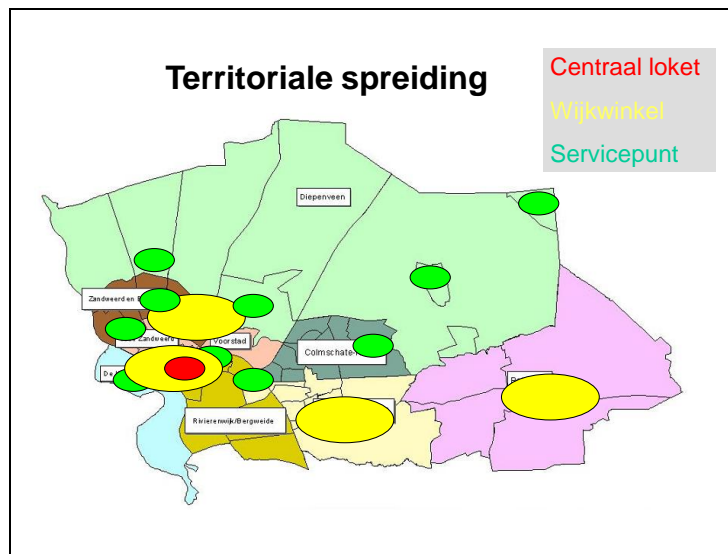


Wat uit deze kaart blijkt, is dat de grootste concentraties (> 50% van Deventer) van zorgurenverbruik (huishoudelijke verzorging) te vinden zijn in zones 3 (Zandweerd) en 6 (Keizerslanden), met resp. 17 en 21 % van het totaal van Deventer en in iets mindere mate 4 (Borgele/Platvoet) met 12 %. Dit hoge verbruik aan zorg is niet verbazingwekkend, gezien de bevolkingsdichtheid, de demografische samenstelling en de aanwezigheid van verscheidene zorgcentra in het noordelijke deel van de stad.

Ondanks een veel geringere bevolkingsdichtheid, is het relatief hoge verbruik in de dorpen Diepenveen (11), Schalkhaar (12), Lettele (13) en Okkenbroek (14) opvallend, bij elkaar meer dan 11 % van heel Deventer. De overige stedelijke woonwijken hebben een wat lager verbruik aan zorguren en Colmschate en Bathmen liggen nog lager.

De concentratie van zorgverbruik en ouderen in het noordelijke stadsdeel was indertijd al reden om Keizerslanden als locatie te kiezen voor de pilot wijkwinkel. Uit het oogpunt van optimale dekking van het gemeentelijke werkgebied zijn ook Colmschate en Bathmen gekozen als locaties voor nieuwe servicewinkels. Een andere bevolkingssamenstelling en daarmee samenhangend voorzieningengebruik in Colmschate en Bathmen, kan leiden tot een andere combinatie van dienstverleners en diensten in deze nieuwe servicewinkels. De centrale ligging van de Openbare Bibliotheek aan de Brink, alsmede alle reeds aanwezige voorzieningen aldaar, maakt het zeer aantrekkelijk om daar eveneens een wijkwinkel (of servicewinkel) te situeren in plaats van een servicepunt. Er zijn niet of nauwelijks meerkosten mee gemoeid en de ligging biedt een uitgesproken meerwaarde, niet alleen voor bewoners van de binnenstad. Vanwege de nabijheid van het Stadskantoor aan de Leeuwenbrug zal de gemeente echter zelf geen loketdiensten verlenen in deze wijkwinkel.

In de onderstaande kaart is de beoogde spreiding van servicepunten, servicewinkels en centraal loket/informatiecentrum over Deventer schetsmatig weergegeven.



c) Randvoorwaarden voor de toekomstige loketontwikkeling:

Uit het voorafgaande zijn randvoorwaarden te destilleren voor de doorontwikkeling van (decentrale) loketfuncties, in het bijzonder t.a.v. de WMO:

- *klant hoeft de wijk niet uit voor informatie, advies & vraagverheldering:* Dit vormt de grondslag voor het voorgestelde samenhangende systeem van servicewinkels, servicepunten en digitale dienstverlening. Centrale en decentrale fysieke loketten, digitale loketten, maar ook bezoek aan huis, vullen elkaar aan. Fysieke loketten bereiken immers niet de hele doelgroep die bediend moet worden. Soms moet zorg ook worden gebracht bij degenen, die daar niet uit eigen beweging om vragen. Ook ligt er de uitdaging om interactieve digitale dienstverlening te ontwikkelen, waardoor de klant het huis helemaal niet uit hoeft. Niet alleen veel klanten, maar ook hun mantelzorgers en familieleden zouden hiermee geholpen zijn.
- *ketenvorming en multidisciplinaire dienstverlening:* De ervaring leert dat het bij elkaar plaatsen van diverse dienstverleners in één accommodatie niet automatisch leidt tot geïntegreerde dienstverlening. Het loket in een woonservicezone moet zich daadwerkelijk ontwikkelen tot een coördinatiepunt en uitvalsbasis van diensten waar klanten om vragen. In dat geval levert het meerwaarde op voor de klanten en vergemakkelijkt het werken van professionele dienstverleners. Samenwerking en ketenvorming betekent ook dat klanten helder kunnen worden geïnformeerd en verwezen en dat partners in de keten met elkaar informatie uitwisselen.
- *marktwerking en keuzevrijheid van de cliënt:* De overheid heeft marktwerking ingevoerd in de zorgsector. Daaraan zijn spelregels verbonden, zoals aanbestedingsprocedures. Ook bij de inrichting van de servicewinkels, waarin wordt samengewerkt met partners, moet met deze marktwerking rekening worden gehouden. Zo zullen instellingen de mogelijkheid moeten hebben om zich op eigen wijze te profileren naar hun (potentiële) klanten. Tegelijkertijd moet de keuzevrijheid van de klant gewaarborgd zijn en moet de klant kunnen rekenen op onafhankelijke en juiste informatie om eigen keuzes te maken. Om deze reden vormt de infobalie in de servicewinkel het eerste neutrale aanspreekpunt voor de klant.
- *onafhankelijkheid van cliëntondersteuning en indicatiestelling:* Indiciestelling geeft individuele personen toegang tot zorgvoorzieningen van de WMO en de AWBZ. De

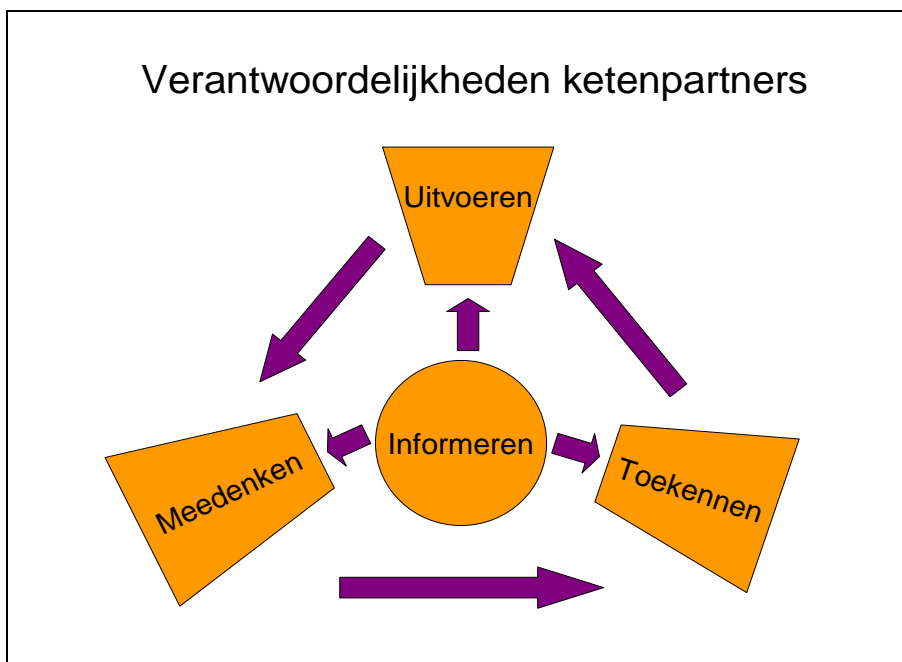
hiervoor gestelde criteria moeten zonder onderscheid des persoons op een toetsbare wijze worden toegepast.

Waarborging van onafhankelijkheid geldt ook voor cliëntondersteuners. Zij helpen (potentiële) zorgvragers, die daar alleen niet toe in staat zijn, bij het ontrafelen van complexe vraagstukken en het treffen van een adequate keuze. Het meedenken in het zoeken naar oplossingen moet gespeend zijn van markt- of instellingsbelangen. Ook heeft de cliëntondersteuning een eigen verantwoordelijkheid ten opzichte van publieke instanties. Individuele of groepsgewijze belangenbehartiging ligt dan ook in het verlengde van de taak van de cliëntondersteuning.

- *regierol gemeente en samenwerken met de 'kracht van de stad'*: Onze gemeente heeft de samenwerking met maatschappelijke organisaties hoog in het vaandel staan. De gemeente stelt zich ten doel zo min mogelijk zelf de dienstverlening uit te voeren, maar regie te voeren en optimale randvoorwaarden te scheppen.
- *toegerust voor laaggeletterden en (functioneel) analfabeten*: De toenemende digitalisering van dienstverlening bereikt volgens landelijk onderzoek grote delen van de beoogde doelgroepen van overheidsloketten en andere dienstverleners niet. Een zorgwekkend groot aantal personen kan voor hen relevante informatie niet in schriftelijke vorm begrijpen. Fysieke loketten, telefonische dienstverlening en aangepaste schriftelijke en digitale communicatievormen hebben tot doel om de kloof met deze groepen te overbruggen. Dit is een eis die aan centrale en decentrale loketten van de gemeente en andere dienstverleners gesteld wordt.

d) Functies en verantwoordelijkheden:

De genoemde randvoorwaarden stellen eisen aan de rollen die publieke en private instellingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn spelen. Deze zijn zowel van belang voor hun relatie met de burger of klant, als in hun onderlinge relaties als samenwerkingspartners. Wij maken een onderscheid tussen vier functies, die een aanduiding geven van de voornaamste rollen in de dienstverleningsketen: I. Meedenken, II. Toekennen, III. Uitvoeren en IV. Informeren. Deze functies worden in onderstaand schema weergegeven:



I. Meedenken: De cliëntondersteuning helpt de cliënt bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Cliëntondersteunende organisaties zijn daardoor veelal betrokken bij de vraagverheldering die aanleiding is tot het aanvragen van geïndiceerde zorg voor of door de cliënt. Voorbeelden van cliëntondersteunende organisaties zijn: Focus (voormalig St. Ouderenwerk), sociaal raadslieden, mantelzorgersondersteuning en maatschappelijk werk (Carinova) en MEE IJsseloevers. Omdat de professionals die dit werk uitvoeren, veelal deel uitmaken van een organisatie die ook andersoortige taken uitvoert, treffen zij voorzieningen om de onafhankelijke uitoefening van de cliëntondersteuning te waarborgen. De gemeente ziet het als haar taak om deze onafhankelijk taakuitoefening te toetsen en zal hier een werkwijze voor ontwikkelen. Cliëntondersteuning wordt dus momenteel uitgeoefend door medewerkers van diverse organisaties. De gemeente roept de betrokken organisaties op om de werkzaamheden rondom cliëntondersteuning waar mogelijk meer te bundelen en te profileren.

II. Toekennen: Dit is het werkterrein van publieke partijen, zoals de gemeente voor de WMO en het CIZ voor de AWBZ. Zij hebben tot taak om aanvragen voor geïndiceerde zorg te toetsen en toe te wijzen (eventueel via het zorgkantoor). Dit is een wettelijke opdracht die op een onafhankelijke en controleerbare wijze moet worden uitgevoerd. Binnen het systeem van claimbeoordeling neemt de indicatiestelling een belangrijke plaats in. Ook het onderzoek naar medische beperkingen en de leefsituatie van de cliënt is aan afzonderlijke kwaliteitseisen en regels gebonden. Na de toekenning wordt, rekening houdend met de keuze van de cliënt, opdracht verleend voor de uitvoering van de zorg door een uitvoerende instelling. Voor de eigen WMO-taak heeft onze gemeente de nodige regelgeving vastgesteld. Evenals bij de cliëntondersteuning vormt de bewaking van de keuzevrijheid van de cliënt d.m.v. neutrale en brede informatie over uitvoerders een belangrijk aandachtspunt.

III. Uitvoeren: Als de klant een duidelijke zorgvraag heeft geformuleerd en de zorg is toegewezen, moet het worden uitgevoerd. Dit is de taak van publiek gefinancierde maatschappelijke instellingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Deze zijn tot op zekere hoogte onderhevig aan marktwerking. Daardoor zijn zij genoodzaakt hun diensten en kwaliteiten te profileren. Servicewinkels en servicepunten moeten daar, binnen bepaalde spelregels, de ruimte voor geven. Een ander gevolg van marktwerking is de fusiebeweging tussen instellingen om schaalvoordeel op te bouwen of om full-service arrangementen aan de klant te kunnen aanbieden. De gemeente is in principe geen partij hierin, anders dan via (subsidie-)regels en bestekvoorwaarden bij aanbesteding. Uitvoerders, zeker van "brenghdiensten" aan huis, hebben actuele kennis van de situatie van de klant. Als een klant meer hulp nodig heeft, waarvoor een nadere indicatie is vereist, zal de uitvoerder het zorgloket inschakelen of, in een complex geval, de cliëntondersteuning om tot een goede oplossing te komen.

IV. Informereren: Deze functie is een gespecialiseerde taak, die betrekking heeft op informeren in breder zin: het is de eerste vraagbaak voor de klant die een startpunt zoekt voor het beantwoorden van een vraag of het oplossen van een probleem. De klant kan nog zoekende zijn naar hulp bij het definiëren van de eigen situatie of die van een naaste. Alvorens met een cliëntondersteuner te praten, wil de klant misschien een boek of website raadplegen, of met lotgenoten in contact komen. Of de klant zoekt afleiding of recreatiemogelijkheden, of praktische hulp, alvorens (of in plaats van) de stap te zetten naar geïndiceerde zorg. De juiste doorverwijzing van de klant is van doorslaggevend belang. Dit vraagt om een neutrale, laagdrempelige baliefunctie, personeel met uitgesproken sociale en communicatieve vaardigheden en een grote kennis van de sociale kaart en de leefomgeving van de klant. In de wijkwinkel Keizerslanden en andere bibliotheekvestigingen wordt deze baliefunctie vervuld door de Openbare Bibliotheek. De expertise van de informatiebalie ligt in het vinden

van informatie, het identificeren van de “vraag achter de vraag” en het wegwijs maken van klanten in de mogelijkheden en voorzieningen (in de eigen woonomgeving).

Het transparant maken van de diverse functies en verantwoordelijkheden van partijen op het terrein van wonen, zorg en welzijn is van belang zowel voor de klant als voor ketenpartners onderling. Functies en verantwoordelijkheden van de diverse partijen vullen elkaar immers in belangrijke mate aan. Het is zaak om te komen tot ketenvorming en soepel samenspel. Van daar het streven om de (eerste) publiekscontacten van instellingen behorend tot deze vier functies in één servicewinkel-concept bij elkaar te zetten.

Hoe kan de gemeente als regievoerder partijen ertoe bewegen om binnen de aangegeven rol en speelruimte de eigen taak en verantwoordelijkheid uit te oefenen? Dit is allereerst een zaak van heldere dialoogvoering tussen gemeente en instellingen en (keten-)partners onderling. Partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid om invulling te geven aan heldere dienstverleningsketens voor de klant. In laatste instantie kan dit worden vertaald in regelgeving en/of subsidievoorwaarden.

e) Niveaus van dienstverlening en aanbod van diensten:

In het voorafgaande in onderscheid gemaakt tussen:

- Niveaus van dienstverlening, onderscheiden naar thuis, servicepunten op het niveau van woonservicezones, servicewinkels op vier plekken in de gemeente;
- Functies van maatschappelijke dienstverleners, waarin onderscheiden werden de kerntaken Informeren, Meedenken, Toekennen en Uitvoeren.
- Kanalen waarmee het contact met de burger wordt gemaakt: digitaal, telefonisch, huisbezoek op verzoek, spreekuur op verzoek of vast.

In onderstaand overzicht zijn al deze variabelen bij elkaar geplaatst:

	Thuis	Servicepunt	Service-winkel	Centraal
Informeren Openbare Bibliotheek, servicepunten en –winkels, portal	Digitaal en telefonisch	Digitaal	Digitaal en (vast) spreekuur	Gem. Informatie-centrum en Informatiewinkel a/d Brink
Meedenken Cliënt-ondersteuners	Digitaal, telefonisch, huis-bezoek optioneel	Digitaal, spreekuur optioneel	Digitaal en (vast) spreekuur	Informatiewinkel Brink Vestigingen instellingen
Toekennen Gemeente, CIZ	Digitaal, telefonisch, huis-bezoek optioneel	Digitaal, spreekuur optioneel	Digitaal en (vast) spreekuur	Digitaal, Telefonisch StadThuis
Uitvoeren Instellingen zorg wonen, welzijn	Digitaal, telefonisch, huis-bezoek optioneel	Digitaal, spreekuur optioneel	Digitaal, spreekuren optioneel	Vestigingen van instellingen

Conclusie: Burgers moeten de diensten van gemeente en maatschappelijke instellingen op het terrein van wonen, zorg en welzijn zowel thuis (via internet of huisbezoek), of door bezoek aan servicepunten, servicewinkels of centrale loketten kunnen ontvangen. Gemeente en instellingen zullen daartoe gebiedsgericht gaan samenwerken in de woonservicezones, met inachtneming van onderscheiden functies van Informeren, Meedenken, Toekennen en Uitvoeren.

6. Implementatie decentraal servicestelsel:

In het bovenstaande is in aansluiting op de tot dusver ontwikkelde beleidskaders een visie uitgewerkt voor een gebiedsgericht stelsel van servicepunten en servicewinkels, met portal. Hierin bieden gemeente en maatschappelijke instellingen in de woonomgeving van de burger hun diensten aan. Dit stelsel biedt tevens de basis voor ketenvorming en samenwerking op cliëntniveau.

Wij zullen ons in het onderstaande concentreren op de inrichting, uitrol, onderhoud en financiering van de *decentrale functies met digitale portal*, zoals in de voorgaande hoofdstukken geschetst.

a) de rol(len) en taken van de Openbare Bibliotheek:

De gemeente is slechts één van de dienstverleners in het decentrale en digitale MOketstelsel. De nadruk ligt op het gebieds- en ketengerichte samenwerken tussen maatschappelijke instellingen, rekening houdend met de onderscheiden verantwoordelijkheden. Het zoeken was daarom naar één zelfstandige rechtspersoon die t.b.v. alle partijen de realisatie van de servicewinkels en –punten ter hand zou kunnen nemen.

Momenteel bestaat er geen organisatorische samenhang tussen de wijkwinkel Keizerslanden, die een eigen rechtsvorm heeft (vereniging met 14 deelnemende partijen, waaronder de gemeente), de wijkwinkel Colmschate en de bestaande twee servicepunten in het buitengebied. Ook is er nog geen gestructureerde samenwerking tussen het centrale gemeentelijke zorgloket en de reeds bestaande decentrale servicevoorzieningen. Zeker wanneer het aantal servicewinkels en servicepunten gaat toenemen, is het noodzakelijk en financieel aantrekkelijk om hierin samenhang en consistentie aan te brengen. Ook dienen de servicewinkels en steunpunten te worden ondersteund en gefaciliteerd.

Aanvankelijk is een voorstel ontwikkeld, waarbij een zelfstandige stichting als rechtsopvolger van de huidige Federatie Wijkwinkel zou worden opgericht en belast met de facilitering van dit stelsel. Dit voorstel was minder aantrekkelijk, vanwege de relatief hoge kosten die een geheel zelfstandige organisatie met zich meebracht en de geringe herkenbaarheid ervan.

De gemeente heeft vervolgens aan de Openbare Bibliotheek gevraagd om een voorstel uit te werken waarbij de bibliotheek, naast de informerende taak, ook de facilitering van het decentrale en digitale stelsel op zich zou nemen. Dit resulteerde in het bespreekvoorstel van de Openbare Bibliotheek van 4 februari 2008 (versie 5.0). Dit plan is op verschillende momenten gepresenteerd aan de vertegenwoordigers van de maatschappelijke instellingen en is door hen met enthousiasme ontvangen.

Het bespreekvoorstel van de Openbare Bibliotheek bevat op tal van onderdelen uitgesproken synergievoordelen op kwalitatief en financieel gebied. Om te beginnen is de combinatie van servicewinkels en servicepunten met bibliotheekvestigingen sinds de wijkwinkel een goede formule. In alle tot dusver gerealiseerde punten en winkels is dat ook al het geval. De Openbare Bibliotheek streeft naar behoud van die combinatie met behoud van ieders eigen herkenbaarheid en uitstraling: de “shop in a shop” formule.

De bibliotheek heeft een behoorlijke ervaring met algemene en specifieke informatiepunten. Hiermee wordt de dienstverlening naar domein en doelgroep gericht geprofileerd en gepositioneerd. De bibliotheek beschikt over een gezondheidsinformatiepunt, een vrijwilligerspunt en werkt aan een informatiepunt Inburgering. Er zullen meer specifieke informatiepunten voor kortere of langere duur worden ontwikkeld.

Daarnaast stelt de Openbare Bibliotheek een servicewinkel in de Binnenstad voor in plaats van een servicepunt en geeft aan dit met de bestaande subsidiestromen en faciliteiten te kunnen realiseren. Al sinds 1993 verschaft de bibliotheek meer informatie dan alleen over media. Het Stedelijk Informatie Netwerk zorgde ervoor dat op de Centrale vestiging (en op drie andere vestigingen) ook maatschappelijke vragen aan bod kwamen met daarachter

spreekuren van o.a. de SOD (Stichting Ouderenwerk Deventer) en Sociaal Raadslieden in de bibliotheek zelf. De informatiewinkel in de centrale bibliotheekvestiging is inmiddels gecombineerd met het Gemeentelijk informatiecentrum. Met deze faciliteiten in huis, vergt het weinig aanpassing om ook een wijkwinkel in het Centrum aan te bieden.

Voorts heeft de Openbare Bibliotheek expertise en voorzieningen in huis rondom digitale informatievoorziening. Zij vervult een trekkersrol in het doorontwikkelen van Deventer.info en wijkwinkeldeventer.nl tot een digitale informatiewinkel met informatieve dossiers / informatiepakketten en achtergrondinformatie rond actuele thema's en onderwerpen en met een actuele sociale en culturele kaart, inclusief producten, diensten en activiteiten. De bibliotheek werkt nauw samen met landelijk ontwikkelde systemen in het kader van het Handboek van de samenleving annex G!ds en de doorontwikkeling van de aquabrowser / nieuwe catalogus tot een informatiepunt- / dossierapplicatie.

In haar bespreekvoorstel heeft de Openbare Bibliotheek voor zichzelf de volgende taakomschrijving geformuleerd, indien het college aan haar deze opdracht zou verlenen:

Facilitaire taken: gericht op ketenpartners MO

- Beheert ruimten waarin alle servicewinkels zijn gevestigd, beheert ruimten waarin sommige servicepunten zijn gevestigd, zorgt in overleg met andere hostende organisaties dat het servicepunt aldaar goed werkt en beschikbaar is.
- Stelt gebruik van spreekkamerruimte open (binnen financieringsafspraken en overige gebruiksrandvoorwaarden) aan organisaties.
- Stelt gebruik van presentatie- / expositieruimte open (binnen financieringsafspraken en overige gebruiksrandvoorwaarden) aan organisaties.

Informatieve taken: gericht op burgers

- Voorziet in informatie/en advies (via balie, telefoon, e-mail) door ter zake kundig personeel in servicewinkels.
- Voorziet ondersteunend personeel in andere servicepunten van voldoende instructie over het gebruik van de servicepunten.
- Ontwikkelt door, beheert en onderhoudt een digitaal systeem t.b.v. maatschappelijke informatie en stelt dit beschikbaar via ieder servicepunt en servicewinkel.

Uitrol netwerk Servicewinkels binnen MO-keten

- Zorgt voor de uitrol van servicewinkels en servicepunten in de gemeente.
- Verzorgt marketing en promotie van het stelsel (partijen – voor deelname; maar vooral: burgers bekend maken met dichtstbijzijnde servicepunt)
- Stimuleert organisaties in de gemeente Deventer relevante en actuele informatie beschikbaar te stellen en brengt actief onder hun aandacht dat er mogelijkheden zijn om hun dienstverlening via de beschikbare spreekkamers in de diverse woonservicezones aan te bieden. Ontwikkelen van het netwerk – daarna borgen.
- Zorgt voor een blijvende herkenbaarheid en communicatie t.a.v. het servicestelsel ten opzichte van de dienstverlening van de bibliotheek rondom uitleen van media.

Op 1 juli j.l. heeft het college besloten om opdracht te verlenen aan de Openbare Bibliotheek om langs de bovengenoemde lijnen het servicestelsel uit te rollen en invulling te geven.

De keuze voor de Openbare Bibliotheek als faciliterende organisatie voor het decentrale en digitale Mocketstelsel brengt met zich mee, dat de huidige rechtspersoon Federatie Wijkwinkel kan komen te vervallen. Het college zal het bestuur hiervan verzoeken alle activa over te dragen aan de Openbare Bibliotheek, met het verzoek deze middelen uitsluitend aan te wenden voor de inrichting van het decentrale Mocketstelsel.

Zoals gezegd, heeft de Federatie Wijkwinkel –als vereniging van (oorspronkelijk) 14 organisaties ook in de afgelopen jaren een unieke platformfunctie vervuld voor gedachte- en infor-

matie-uitwisseling tussen maatschappelijke organisaties en de gemeente. Deze functie is inmiddels overgenomen door het Platform Wonen, Zorg en Welzijn.

b) Samenwerking met maatschappelijke partners:

Zoals gesteld, is er over de totstandkoming van dit Mocketstelsel veelvuldig overleg gepleegd met maatschappelijke instellingen, verenigd in de Federatie Wijkwinkel en het Platform Wonen, Zorg en Welzijn. Over de deelnamevoorwaarden voor maatschappelijke instellingen is voorjaar 2008 gedetailleerd gesproken met een delegatie uit het Platform.

In deze discussie kwam naar voren, dat op dat moment niet zozeer de financiële, maar de inhoudelijke en kwalitatieve deelnamecondities nadere aandacht vergden.

De gesprekken waren aanleiding tot het toevoegen van een reeks van inhoudelijke deelnamevoorwaarden, alsmede tot een bijstelling van de tariefopbouw.

De ledenvergadering van de Federatie Wijkwinkel op 28 mei j.l. heeft de ingezette lijn vanuit het Platform toegejuicht, met een verder pleidooi voor het wegnemen van vrijblijvendheid bij de deelname van instellingen aan het gebiedsgerichte werken. De bereikte conclusies geven wij in het onderstaande weer.

Inhoudelijke deelnamevoorwaarden:

Doelstelling van gemeente en instellingen in Deventer is om gebiedsgerichte klantbehandeling en ketengerichte samenwerking rond wonen, zorg en welzijn te bewerkstelligen. Om deze reden worden:

- Instellingen die aan het servicestelsel deelnemen gevraagd hun instemming met deze doelstelling en onderstaande uitwerking daarvan te onderschrijven.
- Organisaties in de toekomst waar mogelijk door de gemeente via subsidievoorwaarden of inkoop- of aanbestedingsvoorwaarden tot deelname aan het gebiedsgerichte werken gehouden.

Hiertoe wordt in 14 woonservicezones een decentraal stelsel van servicepunten en servicewinkels in het leven geroepen, ondersteund met digitale voorzieningen. Voor deelname door instellingen gelden de volgende uitgangspunten:

- 1) Gemeente en in Deventer werkende instellingen bieden hun diensten op het terrein van wonen, zorg en welzijn (en mogelijk meer) dicht bij de burger aan, via huisbezoek, of spreekuren in de woonservicezone, waarin de klant woonachtig is.
- 2) De keuzevrijheid van de burger staat voorop; de diensten van bibliotheek en cliëntondersteuners zijn neutraal van aard. Binnen de gemeentelijke dienstverlening is de onafhankelijkheid van de indicatiestelling gewaarborgd.
- 3) Partijen spannen zich tevens in om hun dienstverlening in ketens in te richten, teneinde meer synergie en betere klantbehandeling te waarborgen. De klant dient bij de dienstverlening centraal te staan.
- 4) De Openbare Bibliotheek richt dit servicestelsel zo in, dat het zowel voor de klanten als voor deelnemende instellingen goede condities biedt voor bovenstaande doelen.

- 5) De gemeente levert het grootste deel van de dekking van het stelsel. Deelnemende maatschappelijke instellingen brengen de rest op via hun jaarlijkse vergoeding aan de Openbare Bibliotheek.
- 6) Waar op het terrein van wonen, zorg en welzijn sprake is van marktwerking, mogen de deelnamecondities en/of prijsstelling van het servicestelsel niet de marktwerking verstoren. Zoveel mogelijk moeten gelijke condities heersen, zoals gelijke prijsstelling en deelnameverplichting via inkoop- en aanbestedingsregels dan wel subsidievoorwaarden van de gemeente.
- 7) Uitzonderingen in het bekostigingsstelsel worden gemaakt voor unieke organisaties, bijv. op wijk- of dorpsniveau, vrijwilligers- en andere organisaties die buiten de marktwerking staan. Voor deze kan een lager tarief worden gehanteerd, of de mogelijkheid om gedeeltelijk gebruik te maken van het servicestelsel.
- 8) Instellingen en gemeente zullen na een periode van twee jaren d.m.v. een evaluatie nagaan of het servicestelsel functioneert volgens de bovenstaande eisen.

Deze conclusies vormden voor de Openbare Bibliotheek aanleiding tot bijstelling van het in ontwikkeling zijnde tariefsysteem. Belangrijkste invalshoeken voor het tariefsysteem vormen het onderscheid tussen organisaties, die

- vanwege hun werkgebied wel/niet in alle woonservicezones werkzaam zijn;
- wel/niet alle diensten van het servicestelsel wensen af te nemen.

c) Fasering:

Op dit moment is er sprake van wijk-/servicewinkels in Keizerslanden en Colmschate-Zuid en twee servicepunten in Okkenbroek en Lettele. Gemeente en Openbare Bibliotheek gaan ervan uit, dat de wijk-/servicewinkel in de binnenstad dit jaar gerealiseerd zal zijn en in Bathmen in 2009. Servicepunten zijn al in ontwikkeling in Diepenveen en Schalkhaar en realisatie daarvan in 2009 ligt alleszins in de verwachting. Daarnaast heeft de Openbare Bibliotheek voorgesteld om in de Rivierenwijk een tijdelijk servicepunt in te richten, vooruitlopend op de totstandkoming van het Wijkvoorzieningscentrum aldaar. Voor 2010 is de Openbare Bibliotheek uitgegaan van een jaar van consolidatie en evaluatie om op basis daarvan over te gaan tot volledige realisatie van het stelsel in 2011. De opvatting over het tempo en einddatum van uitrol kunnen gemeente, Openbare Bibliotheek en partners nog nader van gedachten wisselen. Immers, de servicepunten per zone vergen geen hoge investeringen.

Op basis van deze inzichten geeft de Openbare Bibliotheek onderstaand tempo aan voor de uitrol van het servicestelsel. Deze fasering is ook door de Openbare Bibliotheek gehanteerd voor de meerjarige begroting (zie onderstaand) die het college als uitgangspunt heeft gehanteerd voor de financiële besluiten. (N.B. de Openbare Bibliotheek is uitgegaan van in totaal 11 servicepunten en het college van 10, dit heeft te maken met een dubbeltellingen in Colmschate-noord).

	2008	2009	2010	2011
servicewinkels	3	4	4	4
servicepunten	2	5	5	10

d) Kosten en dekking:

Het voorstel van de Openbare Bibliotheek bevat zowel een begroting per servicewinkel en servicepunt, als een meerjarig kostenoverzicht van het gehele servicestelsel. Deze geven wij in het onderstaande weer.

De begroting per servicewinkel is gebaseerd op de ervaring met de wijkwinkel Keizerslanden. Belangrijk inzicht was, dat de overheadkosten voor het aansturen van het gehele servicestelsel niet veel hoger liggen dan voor het aansturen van de wijkwinkel in de afgelopen jaren. In deze begroting heeft de Openbare Bibliotheek ook aangegeven, waar in de dekking van kosten geprofiteerd kan worden van reeds bestaande (en door de gemeente gesubsidieerde) bibliotheekvoorzieningen. Dit geldt bij voorbeeld voor de bezetting van de informatiebalies van de 4 wijk- of servicewinkels voor 24 uur per week, het contentbeheer voor de digitale informatievoorziening en 25% de overheadkosten van de coördinator in bibliotheekdienst.

In de meerjarenbegroting zijn de totale kosten afgezet tegen de bovengenoemde verwachte uitrol van servicewinkels en –punten en de digitale informatievoorziening. De dekking van de exploitatiekosten van het stelsel heeft het college gevonden in een verscheidenheid van reeds bestaande begrotingsposten: de huidige subsidiestromen aan de bibliotheek, inclusief de specifieke bijdragen (RS en SO) t.b.v. het Stedelijk Informatienetwerk SIN; een deel van het wijkwinkelbudget (ST) en het huisvestingsonderdeel van het Centrumplan Bathmen. Nieuw is een bijdrage á € 80.000, die al voor dit doel opgevoerd was als een structurele begrotingspost in het WMO-Uitvoeringsprogramma.

In het dekkingsplan is voor de medefinanciering uitgegaan van een jaarlijkse bijdrage (in 2011) namens de maatschappelijke partners van € 160.000. Over deze kostenverdeling en de uitvoering is gesproken met de maatschappelijke instellingen en de Openbare Bibliotheek. Op basis van deze gesprekken verwacht het college, dat maatschappelijke instellingen deze gevraagde bijdrage zullen leveren. In de afgelopen jaren heeft een beperkt aantal instellingen € 80.000 opgebracht als bijdrage voor één wijkwinkel in Keizerslanden. Voor het dubbele bedrag (in 2011) ontvangt men spreekuur- en andere faciliteiten in vier wijkwinkels en 10 servicepunten en daarmee in alle woonservicezones in Deventer.

Met de beoogde dekking levert de gemeente bijna driekwart van de dekking van dit stelsel. Ook dit is een resultante van het overleg met de maatschappelijke instellingen, die voorheen samen het grootste deel van de dekking van de wijkwinkel Keizerslanden voor hun rekening namen. Zij wezen de gemeente erop, dat in de WMO de gemeente verplicht is zorg te dragen voor informatie- en adviesfaciliteiten aan de burgers. Met dit servicestelsel komt de gemeente in zowel kwalitatief als financieel opzicht ruimschoots hieraan tegemoet. De bijdrage van de instellingen is ter dekking van gebruik voor de levering van hun diensten via spreekuren, etc.

M.n. dankzij de synergie-effecten van de bibliotheek en de schaalvoordelen van meer dan één wijkwinkel, zal de gemeente volgens deze begroting en dekkingsplan nauwelijks meer uitgeven aan de exploitatie van het volledig uitgebouwde servicestelsel, dan tot dusver.

Hierbij moet worden aangetekend, dat deze begroting slechts rekening houdt met exploitatie en niet met investeringskosten. Dit is minder bezwaarlijk, omdat de servicewinkels grotendeels gerealiseerd c.q. gefinancierd zijn en de nog op te richten servicewinkels geringe investeringen vergen. Voor de zekerheid heeft het college in totaal € 160.000 aan éénmalige middelen gereserveerd in het WMO Uitvoeringsprogramma voor éénmalige kosten, c.q. tegenvallende inkomsten voor dit doel. Voor de dekking van éénmalige tekorten heeft de Openbare Bibliotheek in haar meerjarenbegroting een egaliseringsreserve gecreëerd. Ook zal de Federatie Wijkwinkel bij haar opheffing worden verzocht haar vermogensreserve over te dragen aan de Openbare Bibliotheek t.b.v. dit servicestelsel.

Voor de aansturing en bekostiging van het servicestelsel via de Openbare Bibliotheek heeft het college besloten een aparte subsidieovereenkomst aan te gaan, vanuit de eenheid Stadhuis met de Openbare Bibliotheek. Het college tekent hierbij aan, dat de nieuwe taak van de Openbare Bibliotheek nimmer ten koste mag gaan van haar reguliere taken en exploitatie. Voor de ambtelijke aansturing en subsidieverlening heeft (buiten de onderstaande meerjarenbegroting) het college een bedrag van jaarlijks € 30.000 beschikbaar gesteld, te dekken uit het wijkwinkelbudget van ST.

Ten slotte merken wij op, dat deze begroting geen inzicht geeft in de kosten van gebiedsgerichte werken in zijn geheel. Uiteraard zijn er meerkosten voor organisaties, indien klanten niet op het eigen kantoor worden ontvangen, maar in hun eigen woonomgeving worden opgezocht. Dit geldt zowel voor de maatschappelijke instellingen, als voor de gemeentelijke organisatie. Wij hebben niet geprobeerd deze kosten te becijferen, omdat nog geen beeld bestaat over de mate, waarin (zorgvragende) burgers van deze service gebruik zullen maken.

OPZET BEGROTING SERVICEWINKEL EN SERVICEPUNT

Posten	toelichting	overhead	per wijkwinkel	per servicepunt
Formatie		32 u pw	2 u pw	
consulent / coordinator		56.000	3500	
contentbeheer	16 uur pw	16.000		
administratie/scretariaat		pm	24 u pw	
medewerker I&A / publiekservice			24.000	
informatiespecialist wozowe	12 uur pw	12.000		
		84.000	27.500	0
Huisvesting incl (huur en beheer)				
info gebied			23000	2.500
spreekkamers			incl	incl
inrichting	jaarlijks		10000	1000
		0	33000	3500
ICT				
pc's - digitale lijn				
toebehoren				
sociale kaart / website		7500		
onderhoud en beheer				
		7500	15000	2500
Marketing / Promotie / activiteiten				
huisstijl, drukwerk		5000		
programmakosten			3000	500
promotiebudget		25000		
		30000	3000	500
overige kosten				
organisatie		15000	2500	
content kosten		20000	5000	
		35000	7500	0
SUBTOTAAL		156.500	86.000	6.500
aantal		1	4	11
TOTALEN		156500	344000	71500
TOTAAL		572000		

Eenmalig

eenmalige bijdrage inrichtingskosten
 eenmalige bijdrage 100% zelfbediening
 doorontwikkeling website / sociale kaart

synergie bijdrage bibliotheek

receptie / I&A 100%
 content 100%
 contentbeheer 100%
 consulent overhead 25% va 2009

Aandachtspunten

okkenbroek - hogere kosten dan standaard
 lettele - evt ook hoger
 schalkhaar - mogelijk 'wijkwinkelachtig'

wijkwinkel keizerslanden / exploitatie

11 leden federatie
 10 partners 70.000
 gemeente 50.000
 bibliotheek natura

Begroting 2008-2011

posten	toelichting	2008	2009	2010	2011
overhead		€ 156.500	€ 156.500	€ 156.500	€ 156.500
wijkwinkel	Centrale bibliotheek	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000
	Colmschate	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000
	Bathmen		€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000
	Keizerslanden	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000
serv punten	Lettele	€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500
	Okkenbroek	€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500
	Schalkhaar		€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500
	Diepenveen		€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500
	Rivierenwijk		€ 6.500	€ 6.500	€ 6.500
	Hoven				€ 6.500
	Zandweerd				€ 6.500
	Borgele etc				€ 6.500
	Drieb buurt etc				€ 6.500
	Colmschate-noord 2x				€ 13.000
totale kosten		€ 427.500	€ 533.000	€ 533.000	€ 572.000
Baten					
SIN subsidie	(m.i.v. 2009:€ 69.000 RS en € 17.000 ST)	€ 96.000	€ 86.000	€ 86.000	€ 86.000
Wijkwinkelbudget	(SO)	€ 106.000	€ 53.500	€ 53.500	€ 53.500
WMO-budget	(RS)		€ 80.000	€ 80.000	€ 80.000
Centrumplan Bathmen	(RS)	€ 30.750	€ 30.750	€ 30.750	€ 30.750
Loket Schalkhaar	(ST)	€ 17.500			
Subsidie Openbare Bibliotheek	(RS)	€ 123.000	€ 166.000	€ 166.000	€ 166.000
bijdrage partners / verhuur	Maatsch. Instellingen	€ 80.000	€ 140.000	€ 140.000	€ 160.000
totale baten		€ 453.250	€ 556.250	€ 556.250	€ 576.250
overschot/tekort		€ 25.750	€ 23.250	€ 23.250	€ 4.250
egalisatie		€ 25.750	€ 49.000	€ 72.250	€ 76.500
(* WMO-budget éénmalig)	(RS)	€ 80.000	€ 80.000		

Bijlage : Publiekstaken WMO (gemeente en derden) in of aangesloten aan de wijkwinkel (huidig en gewenst)

WMO-prestatieveld	Gemeente	Derden	Toekomstige Ontwikkelingen
1. Sociale samenhang en leefbaarheid (decentraal)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wijkambtenaren (Wijkaanpak) ▪ Wijkenbeheerders ▪ Budgetadvies (Budgettering, Budgetbeheer, Schuldregeling, verstrekking sociaal krediet) ▪ Langdurigheidstoelage (Minimabeleid) ▪ Bijdrageregeling senioren (Minimabeleid) ▪ Verklaring omtrent inkomen en vermogen (t.b.v. rechtsbijstand) ▪ RechtOp-regeling (Minimabeleid) ▪ Wet Inburgering ▪ Gemeentelijk Regionaal Ondernemers Steunpunt (GROS) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raster De Werkplaats ▪ Wijkopbouwwerkers (Wijkaanpak) ▪ Wijkagenten ▪ Activiteitencentra, wijkcentra, dorps- en gemeenschapshuizen ▪ Buurtbeheerbedrijf Cambio ▪ St. Wijkwerk, Buurtbeheer en projectontwikkeling ▪ De Company (klussendiensten) ▪ Buurtbemiddeling ▪ Woonconsulenten woningcorporaties ▪ ROC Aventus (cursussen) ▪ LETS-kring ▪ Sportverenigingen (diversen) ▪ CWI: bijstandsaanvraag en inschrijving als werkzoekende ▪ Allochtonenorganisaties ▪ Culturele organisaties 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buurtbeheerders woningcorporaties ▪ ZOrgActiviteiten-Centrum
2. Ondersteuning jeugd en opvoeding	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leerplichtambtenaren (RMC) ▪ Sluitend aanbod 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carinova Jeugdgezondheidszorg ▪ Raster Opvoedingsondersteuning ▪ Peuterspeelzalen (diversen) ▪ Kinderopvang (diversen) ▪ Kinderdagverblijven (diversen) ▪ Buitenschoolse Opvang (diversen) ▪ Gastouderbureaus (diversen) ▪ Bureau Jeugdzorg Overijssel ▪ Coach ▪ Kindertelefoon ▪ GGD gezondheidsvoorlichting en -opvoeding ▪ Leger des Heils Jeugdwerk ▪ Advies- en Meldpunt Kindermishandeling ▪ St. de Kij ▪ Speel-o-theken en speeltuinverenigingen (diversen) ▪ St. Burgerweeshuis en Kinderhuis ▪ Halt IJsselland ▪ Bureau IB-groep 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centra voor Jeugd & Gezin

<p>3. Informatie, advies en cliëntondersteuning</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stadskantoor ▪ Deventer Ombudscommissie 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raster buurtcontactmedewerkers ▪ Landsherenhuis: wooninformatie Iedereen ▪ MEE: Helpdesk Belastingteruggave voor gehandicapten en chronisch zieken ▪ St. Cliënteninitiatieven: Helpdesk Belastingteruggaaf ▪ St. Ouderenwerk Deventer: financieel advies ouderen ▪ Openbare Bibliotheek ▪ Informatiewinkel ▪ Ouderenadviseurs St. Ouderenwerk Deventer ▪ Carinova Sociaal Raadslieden ▪ MEE IJsseloevers ▪ Ouderenorganisaties en –bonden (diversen) ▪ Informatiecentrum De Vijfhoek ▪ Wijkinformatiecentrum de Bron ▪ St. Vluchtelingenwerk en Inburgering ▪ Gehandicaptenraad 	
<p>4. Ondersteuning mantelzorgers & vrijwilligers</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carinova Coördinatiepunt Vrijwillige Thuiszorg / Steunpunt Mantelzorg ▪ Vrijwilligerscentrale Deventer ▪ Raster ▪ St. Gilde Deventer ▪ Zorggroep Solis ▪ St. Vluchtelingenwerk en Inburgering ▪ Ver. Vrijwillige Hulpdiensten Schalkhaar ▪ Vrijwillige Hulpdienst Diepenveen 	
<p>5. Participatie en zelfstandigheid gehandicapten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ MEE IJsseloevers ▪ St. Gilde Deventer computercursussen ▪ Gehandicaptenverenigingen (diversen) 	

6. Voorzieningen ouderen en gehandicapten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Woonvoorziening ▪ Vervoersvoorziening ▪ Rolstoelvoorziening ▪ Hulp bij de huishouding ▪ PGB ▪ Gehandicapten Parkeerkaart ▪ Geneeskundige verklaring 70+ ▪ Pas 65+ ▪ Invalidenparkeerplaatsen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salland helpdesk: informatie aan WMO- en AWBZ-clënten; ▪ Carinova Thuiszorg ▪ St. Ouderenwerk Deventer ▪ Woon- en zorgcentra (diversen) ▪ Verpleeghuizen (diversen) ▪ Dagopvang en dagbehandeling (diversen) ▪ Woningcorporaties Iedereen, Rentré, de Marken, St. Woningbouw Bathmen, St. Eigen Bouw ▪ CIZ: AWBZ-aanvragen; ▪ CAK:calculatie eigen bijdrage; ▪ Overige thuiszorginstellingen (diversen) ▪ Welzorg ▪ Seniorensociëteiten (diversen) ▪ Serviceflats (diversen) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centraal Punt Zorgwoningen
7. Maatschappelijke opvang		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carinova, Alg. Maatschappelijk Werk ▪ Humanitas, ver. voor maatschappelijke Dienstverlening en opvang ▪ Rode Kruis (vrijwilligersdiensten) ▪ Arcuris maatschappelijke opvang 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RegiZorg
8. Openbare psychosociale hulp		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatiepunt geestelijke gezondheidszorg ▪ Carinova, ondersteunende / activerende begeleiding ▪ RIAGG IJsselland ▪ St. Adhesie, geestelijke gezondheidszorg ▪ Patiëntenservicebureau Deventer Ziekenhuis ▪ St. Radar Reintegratie 	