

**(digitale)  
dienstverlening  
wonen, welzijn en zorg**

## **Programma van Eisen**

---

Opgesteld door *Publicarea* in opdracht van de gemeente Almere in samenwerking tussen de gemeente Almere en maatschappelijke partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg in Almere.

November 2007

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Introductie	2
Hoofdstuk 2	Inleiding	3
Hoofdstuk 3	Wonen, welzijn en zorg warehouse Almere	3
Hoofdstuk 4	Programma van Eisen per dimensie van het warehouse	5
	4.1 Vraag van de burger	5
	4.2 Gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders	9
	4.3 Diensten en producten	10
	4.4 In- en uitgangen	12
	4.5 Front Offices	13
	4.6 Back Offices	16
	4.7 Nooduitgang	17
	4.8 Administratief / Facilitair / Staf en steun	17
	4.9 Besturing	19
Hoofdstuk 5	Van Programma van Eisen naar start warehouse digitaal	21
Hoofdstuk 6	Tot slot	22
	Bijlage 1: Eindbeeld warehouse	23
	Bijlage 2: Schema relatie vraag Sociale Kaart/Warehouse/Klantdossier	24
	Bijlage 3: Digitaal Klantdossier wonen, welzijn en zorg Almere	25
	Bijlage 4: Format Persoonlijke Assistentie	27
	Bijlage 5: Overzicht passages uit gemeentelijke stukken m.b.t. Hulp bij het Huishouden, Persoonlijke Assistentie en voorzieningenwarehouse	33
	Bijlage 6: Projectstructuur	37
	Bijlage 7: Tijdsplan	39

## Hoofdstuk 1:        Introductie

De mens en de vraag centraal, van uitvoering naar regie, van alles zelf kunnen doen naar kenniscentrum, oplossingsgerichte dialoog en pro actief zijn kernwoorden uit de visie die de gemeente Almere uit wil dragen. Deze visie wordt in het kader van de Wmo vertaald naar een toekomstig uitvoeringsmodel. Gekozen is voor het referentiemodel waar uit wordt gegaan van de situatie van de klant en het presenteren van voorzieningen door aanbieders in het (digitale) warenhuis. Het uitrollen van deze (digitale) dienstverlening is gevat in het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg. Twee juli 2007, tijdens het congres “Meedoen in wonen, welzijn en zorg” werd het startsein voor dit project gegeven. Partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg werken binnen Almere samen om te komen tot dit wonen, welzijn en zorg warenhuis. Iedereen heeft zijn bereidheid uitgesproken tot dit warenhuis te willen komen.

Ten behoeve van dit project zijn een stuurgroep, projectgroep en werkgroepen ingesteld. Vertegenwoordigers van de gemeente en partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg nemen deel in deze groepen. De stuurgroep is inmiddels drie keer bijeengekomen en heeft tijdens de vergadering van 14 november jl. voorliggend Programma van Eisen vastgesteld. In de projectgroep, die driewekelijks bijeen komt, worden de resultaten uit de werkgroepen teruggekoppeld en bepaalde onderwerpen nader besproken. De werkgroep ‘inhoud’ richt zich op het element ‘producten en diensten’ binnen het warenhuis. De werkgroep ‘ontwerp en systeem’ richt zich op de functionaliteiten per element van het warenhuis. Vanaf 1 december 2007 gaat de werkgroep ‘communicatie en profilering’ van start. Deze werkgroep heeft als doel voorstellen te doen voor het ontwikkelen van middelen om partners en burgers op de hoogte te houden van de ontwikkelingen rond het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg, de communicatie onderling met elkaar af te stemmen en te zorgen voor een juiste presentatie en profilering van het warenhuis. Elke twee weken komen de werkgroepen bijeen. De werkgroepen werken concrete opdrachten uit die tijdens de vergadering worden besproken. Het voorliggende Programma van Eisen is ingevuld met de input uit bovengenoemde overlegvormen. Zie bijlage 6 Projectstructuur.

Afgesproken is om niets dubbel te doen maar te putten uit staande systemen en aan te haken bij ontwikkelingen die gaande zijn. Bij de ontwikkeling van het warenhuis wordt het project Almere Direct, de Sociale Kaart Zorgwel, de ontwikkeling van de Wmo vragenlijst en de inventarisatie die door de GGD gedaan gaat worden, mee- en opgenomen. De wisselwerking alsook de samenwerking hiertussen is een vereiste (en verloopt tot nu toe prima). Op landelijk gebied is de gemeente Almere in gesprek met VWS en VNG om te kijken of en op welke manier aangesloten kan worden bij de landelijke pilot op het gebied van het digitaal uitwisselen van gegevens tussen ketenpartners.

## Hoofdstuk 2: Inleiding

In het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg staat de burger centraal. Het gaat erom te komen tot een passend aanbod in relatie tot de vraag van de burger. De focus ligt hierbij op het ontwikkelen van nieuwe arrangementen binnen en tussen organisaties en het inzetten van instrumenten om nieuwe vormen van participatie boven tafel te krijgen. Niet alleen in de formele sfeer maar juist ook in de informele sfeer. Hierdoor kunnen betere verbindingen worden gelegd tussen dat wat het sociale netwerk inbrengt en dat wat aan professionele ondersteuning nodig is. De gebruiker wordt dan in staat gesteld zelf af te wegen in hoeverre hij gebruik maakt van professionele en/of van vrijwillige ondersteuning. Indien de burger hier niet zelf toe in staat is, wordt ondersteuning geboden.

Het project spitst zich toe op het hebben van een volledige database op het gebied van formele en informele voorzieningen/diensten voor wonen, welzijn en zorg en de processen om de voorzieningen/diensten in te voeren en te leveren. Het is een interactief project waarin de vraag van de burger leidt tot de juiste informatie, advies of transactie. De producten en diensten van de verschillende aanbieders worden op de juiste manier, plaats en tijd aangeboden zodat aan de vraag van burger kan worden voldaan. De kanalen die het project betreffen zijn naast internet, ook e-mail, telefonie, loket en het geschreven woord (brochure). Het voorzieningenwarenhuis is hierbij de spin in het web en wordt gekoppeld aan Almere Direct, Servicepunt 'Z' en de systemen van de betrokken partners. Het wordt hét warenhuis op het gebied van wonen, welzijn en zorg binnen Almere.

Het doel van het project digitale dienstverlening wonen, welzijn en zorg is in het belang van de burger de Wmo en in de toekomst de AWBZ op een effectieve, efficiënte en kwalitatief goede en financieel beheersbare manier te laten functioneren waarbij voorzieningen op het gebied van wonen, zorg en welzijn transparant en op de juiste manier, plaats en tijd worden aangeboden in relatie tot de vraag van de burger. Dit draagt bij aan de transparantie op het gebied van het aanbod naar de burger, eigen organisatie en andere organisaties toe.

## Hoofdstuk 3: Wonen, welzijn en zorg warenhuis Almere

Het warenhuis is nauw verbonden met de Sociale Kaart. Gebruik wordt gemaakt van Zorgwel, de Sociale Kaart van de GGD Flevoland. De Sociale Kaart is voor iedereen toegankelijk en biedt een statisch overzicht van alle organisatie op het gebied van wonen, welzijn en zorg in Almere. Per organisatie worden alle algemene gegevens in de Sociale Kaart weergegeven. Op basis van gegevens over producten en diensten, voorraad, levertijd, procedure, kosten e.d. kunnen producten en diensten vergeleken worden in het warenhuis. Extra dimensies van het warenhuis zijn naast vergelijking van producten en diensten, interactie, historie en monitoring, signalering en het doen van transacties. Producten en diensten van gecontracteerde aanbieders uit de aanbesteding en gesubsidieerde

aanbieders door de gemeente kunnen door of vanwege de burger in het warehouse aangeschaft worden. Voorraden worden beheerd, wachttijden en kosten zijn transparant en management- en sturingsinformatie wordt via het warehouse gegenereerd waardoor toetsing en controle en vooral ook innovatie en product- en dienstontwikkeling plaats kan vinden. Functionaliteiten binnen het warehouse zijn o.a. het spreken van één taal, het automatisch inladen van data uit verbonden websites en databases en vice versa, de mogelijkheid tot het vergelijken van producten en diensten, de zoekfunctie, de chatfunctie, koppelingen naar verschillende systemen e.d. Het warehouse heeft ingangen voor verschillende doelgroepen. Dit zijn inwoners van Almere, de gemeente Almere, gecontracteerde aanbieders (uit aanbesteding en subsidie), het CIZ, het CAK, het Zorgkantoor, Suwinet, het GBA en de zorgverzekeraar. Het is de bedoeling de thans in Almere in ontwikkeling zijnde ‘Wmo’-vragenlijst <sup>1</sup> de basis te laten zijn voor het door de burger zelf te beheren klantdossier, mijn ...Almere.nl

Ter adstructie van de Sociale Kaart en het warehouse kan de relatie tussen de Sociale Kaart en het warehouse beschreven worden aan de hand van drie lagen. Zie bijlage 2 schema relatie vraag Sociale Kaart / Warehouse / Klantdossier.

*Eerste laag:* Sociale Kaart (Zorgwel) waarin de algemene gegevens van de toegelaten organisaties op de Sociale Kaart zijn beschreven. Iedereen heeft toegang tot deze laag (non trusted).

*Tweede Laag:* Warehouse waarin de gegevens over de producten en diensten van de organisaties zijn opgenomen zodat deze vergeleken kunnen worden en globaal de beschikbaarheid ervan wordt vermeld. Alleen mensen die zich kunnen authenticeren en geautoriseerd zijn hebben toegang tot deze laag (authenticatie).

*Derde laag:* De mogelijkheid tot het doen van transacties in het warehouse door middel van het inzetten van het referentiebudget. Via deze laag wordt management- en sturingsinformatie gegenereerd. Binnen deze laag zijn alleen de organisaties vertegenwoordigd waarmee de gemeente een contract heeft (via de aanbesteding of subsidie) en die op basis van kwaliteitscriteria door het bestuur van het warehouse zijn toegelaten in het warehouse. Alleen burgers met een referentiebudget en medewerkers die geautoriseerd zijn voor het inzien of wijzigen van gegevens hebben toegang tot deze laag (trusted).

In de nota “voorzieningen in de Wmo 2008-2010” is aangegeven dat het warehouse zich richt op prestatieveld 6, voorzieningen, van de Wmo. Door het bestuur is de wens uitgesproken het warehouse zich in een later stadium ook op de andere 8 prestatievelden van de Wmo te laten richten, de AWBZ hier aan toe te voegen en koppelingen te maken naar het wonen. Uiteindelijk is het domein van het warehouse het gebied van wonen, zorg en welzijn waarbij de scheidslijnen zodanig vervagen dat combinaties van producten en diensten gericht op de vraag van de burger mogelijk zijn. In eerste

---

<sup>1</sup> In het kader van het project is geconstateerd dat de naam Wmo-vragenlijst de lading onvoldoende dekt, gelet op de ambitie van het warehouse. Gesuggereerd is deze wonen, welzijn en zorg vragenlijst te noemen.

instantie wordt echter begonnen met Hulp bij het Huishouden in de vorm van Persoonlijke Assistentie. In de loop der tijd zullen steeds meer diensten en voorzieningen aan het warenahuis worden toegevoegd. Zie ook bijlage 7 tijdspad.

## Hoofdstuk 4: Programma van Eisen per dimensie van het warenahuis

### 4.1 Vraag van de burger

#### 4.1.1 Gericht op alle burgers van de gemeente Almere

Elke burger van Almere kan terecht binnen het warenahuis voor informatie en advies op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

#### 4.1.2 Vraag is leidend

Aan de hand van de vraag van de burger wordt tot een passend aanbod gekomen in de vorm van informatie, advies of aanschaf of huur van een formele of informele voorziening, individueel of collectief. Hierbij zijn drie componenten van belang: de ondersteuningsvraag van de burger, de potentie van de burger en de potentie van de omgeving van de burger. De Wmo-vragenlijst legt op deze componenten de nadruk. Zie 4.1.4 routeplanner

#### 4.1.3 Ondersteuning

Niet elke burger is in staat zelfstandig het warenahuis te betreden en informatie op te vragen of een transactie te doen. Ondersteuning moet daarom georganiseerd zijn. Dit kan in de vorm van ondersteuning door een front office medewerker, vrijwilliger of een familielid of bekende van de burger. Degene die ondersteuning biedt, moet hiervoor gemachtigd zijn door de burger. Een vergelijking die hierbij gemaakt kan worden is de belastingadviseur die gemachtigd is om de belastingaangifte te doen voor burgers, of een dochter die gemachtigd is voor haar vader banktransacties te doen (ook digitaal).

### Functionaliteiten

#### 4.1.4 Routeplanner

De routeplanner kan gezien worden als proces van vraagverheldering; van 'need' naar 'demand'. De burger wordt op verschillende manieren door het warenahuis geleid:

- door middel van de Wmo vragenlijst <sup>2</sup>.
- door middel van gericht zoeken op categorie, organisatie of voorziening
- door middel van zoeken op trefwoord

---

<sup>2</sup> Deze Wmo vragenlijst wordt ontwikkeld door de GGD in samenwerking met andere partners en bevat verschillende modules op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

Indien de uitkomst van de ingevulde vragenlijst, trefwoorden of criteria niet overeenkomst met een passend aanbod uit het warenhuis worden er alternatieven of een telefoonnummer getoond. De burger krijgt nooit de uitkomst '0 resultaten' te zien.

#### 4.1.5 Referentiebudget

De burger krijgt op basis van een indicatie door een indicatiesteller bij Servicepunt 'Z' of een van de gecontracteerde en gemandateerde aanbieders een referentiebudget van de gemeente waarmee diensten en voorzieningen in het warenhuis kunnen worden aangeschaft. In het warenhuis moet duidelijk zijn voor de burger en/of ondersteuner waar het referentiebudget voor ingezet kan worden, hoe hoog het referentiebudget is en hoeveel de burger nog over heeft van het referentiebudget. Er wordt een melding gegeven indien het referentiebudget op is. Daarnaast wordt een melding gegeven (blokkering) als het referentiebudget niet toereikend is indien men een transactie wil doen. Besproken dient nog te worden of het referentiebudget wordt afgeschreven bij de transactie of bij de levering van de voorziening. Het referentiebudget is opgenomen in het klantdossier (mijn ....Almere.nl) zie 4.1.8.

#### 4.1.6 Beheer referentiebudget

Het referentiebudget wordt beheerd door het Wmo-kantoor.

#### 4.1.7 Schakeling Wmo vragenlijst naar klantdossier en warenhuis

Tijdens het ontwikkelen van het warenhuis wordt de relatie tussen het warenhuis en de Wmo vragenlijst met de bouwers van de vragenlijst afgestemd. De vragenlijst is door de werkgroepen (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg doorgekeken op de relatie met het warenhuis op het gebied van begrippen, links en formulieren om voor de juiste schakeling hiertussen te zorgen. Er dient een juiste schakeling tussen de terminologie van de vragenlijst en de diensten en producten in het warenhuis te zijn waardoor de vraag van de burger leidt tot een passend aanbod in het warenhuis (formeel of informeel) of een duidelijke doorverwijzing of advies.

#### 4.1.8 Klantdossier (mijn.....nl)

Elke burger kan door het (laten) invullen van (een deel van) de Wmo vragenlijst in het warenhuis of bij een van de front offices zijn of haar eigen dossier opbouwen. Dit dossier wordt actueel gehouden en beheerd door de burger of een gemachtigde. Uitgewerkt dient te worden of en op welke manier het Burger Service Nummer en Digid aan het klantdossier gekoppeld worden. Zie bijlage 3 klantdossier.

#### 4.1.8a Historie

In het dossier van de burger wordt bijgehouden welke stappen de burger in het warenhuis heeft doorlopen. Bijvoorbeeld welke transacties gedaan zijn en welke status bestelde voorzieningen hebben. Daarnaast wordt bijgehouden welke vragen de burger heeft gesteld en welk antwoord hierop is

gekomen c.q. welke acties hiertoe zijn ondernomen. Indien bijvoorbeeld een folder reeds is verstuurd kan elke front office medewerker weten dat deze niet opnieuw gestuurd hoeft te worden en kan doorggevraagd worden.

#### 4.1.8b Inloggen

Iedere burger van Almere heeft zonder in te loggen toegang tot de Sociale Kaart. Om in het warenhuis en eigen klantdossier te komen moet wel ingelogd worden. De beheerder van de website maakt bij het eerste bezoek van de burger aan het warenhuis een inlogcode aan welke per e-mail aan de burger wordt toegezonden. In het vervolg kan de burger of ondersteuner met deze code inloggen in het dossier. De ondersteuner dient hiervoor geautoriseerd te zijn. Als men ingelogd is in het dossier kunnen ook transacties in het warenhuis worden gedaan. De beheerder bekijkt voor wie wel of niet een inlogcode aangemaakt kan worden. Er dient een minimaal vertrouwensniveau benoemd te worden en een check plaats te vinden om te bezien of iemand is wie hij zegt die hij is.

#### 4.1.8c Wijzigingen

De burger wordt via het warenhuis op de hoogte gehouden van relevante wijzigingen in het warenhuis (b.v. toevoeging producten en diensten) of in het klantdossier (b.v. aantekening hulpverlener). Indien de burger inlogt in het klantdossier verschijnt in beeld welke wijzigingen er zijn.

#### 4.1.8d Privacy

De burger krijgt een melding indien gegevens van de burger worden ingelezen in een systeem van een andere organisatie. De burger wordt hierover digitaal geïnformeerd en gevraagd om toestemming. Daarnaast kunnen ondersteuners door de burger gemachtigd worden om zijn of haar gegevens in te zien of transacties te doen. Zie 4.1.3 ondersteuning en 4.1.8b inloggen.

#### 4.1.9 Transacties

Binnen het warenhuis kunnen transacties gedaan worden. De producten en diensten die worden aangeboden door de aanbieders kunnen door de burger worden aangeschaft. Voor het doen van transacties dient men via en in het klantdossier te kunnen handelen. Voor het afhandelen van de transactie wordt men doogelinkt naar de website van de betreffende organisatie.

#### 4.1.10 Machtiging en toegang

Niet iedereen krijgt in het warenhuis (incl. klantdossier) dezelfde informatie te zien of is bevoegd tot het doen van dezelfde transacties. De informatie is gelaagd. Aan de inlogcode is gekoppeld welke informatie ingezien kan worden en tot het doen van welke transacties men gemachtigd is.

#### 4.1.11 Vergelijkfunctie

De burger kan organisaties, producten en diensten op bepaalde elementen vergelijken. De burger geeft aan op welke elementen hij of zij de producten of diensten wil vergelijken en krijgt een overzicht per organisatie op die elementen. Zie bijlage 4 format Persoonlijke Assistentie

#### 4.1.12 Aanvragen/invullen (aanvraag)formulieren

Via het warenhuis zijn de diverse (aanvraag)formulieren in te vullen of op te vragen. De formulieren kunnen zowel schriftelijk als digitaal worden afgehandeld.

#### 4.1.13 Eigen bijdrage

Indien er een voorziening wordt aangeschaft waarvoor een eigen bijdrage noodzakelijk is, wordt de burger hierop geattendeerd. Er wordt algemene informatie over de eigen bijdrage gegeven. Overwogen dient te worden of verwezen wordt naar de website waar de eigen bijdrage berekend kan worden of een simulatiemodel wordt ingevoegd in het warenhuis waar de klant terplekke zijn eigen bijdrage kan berekenen. Belangrijk hierbij is dat wordt vermeld dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

#### 4.1.14 PGB

Het PGB kan worden ingezet in het warenhuis. De burger is in dat geval zelf verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling hiervan.

#### 4.1.15 Chat- en vragenfunctie

Via de chatfunctie kunnen burgers rechtstreeks chatten met iemand van de front office indien zij hulp nodig hebben bij het warenhuis of een andere vraag hebben op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

#### 4.1.16 Forum

Burgers kunnen onderling een forum starten waarop zij over bepaalde onderwerpen op het gebied van wonen, welzijn en zorg met elkaar kunnen discussiëren. Daarnaast kan het forum ook gebruikt worden voor het geven van commentaar op geleverde voorzieningen/diensten en het aandragen van mogelijke alternatieven en het geven van tips. Er is een forumbeheerder die de discussies in goede banen leidt en niet ter zake doende discussies voorkomt.

#### 4.1.17 Attendering

Indien een van de aanbieders een wijziging doorvoert in het warenhuis (wel of niet via eigen systeem aanbieder) verschijnt hiervan een melding als ingelogd wordt in het warenhuis. Zie ook 4.1.8c wijzigingen

#### 4.1.18 Beeldcommunicatie

Koppeling met het project beeldcommunicatie van de gemeente Almere waarbij via de televisie ondersteuning wordt geboden <sup>3</sup>.

## 4.2 Gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders

Alle aanbieders waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten, door middel van een aanbesteding of subsidieregeling worden toegelaten in het warehouse. In het contract zijn de kwaliteitscriteria met betrekking tot het warehouse opgenomen.

### 4.2.1 Eenduidige “kwaliteitscriteria”

Via de aanbestedingen of subsidieregeling met de gemeente worden de kwaliteitscriteria m.b.t. specificatie van producten/diensten, levertijden, financiële draagkracht, gegevensuitwisseling en ICT aangegeven. Deze criteria worden ingebracht in het warehouse (uitnodiging tot inschrijving Europese aanbesteding Persoonlijke Assistentie, gemeente Almere dd 14-09-2007).

### 4.2.2 Afspraken

De gecontracteerde (uit de aanbesteding) en gesubsidieerde aanbieders brengen de afspraken uit de aanbesteding of subsidie c.q. afspraken in relatie met de Sociale Kaart op het gebied van aanbod en prijs in het warehouse in.

### 4.2.3 Beheer contracten

De contracten die zijn afgesloten met aanbieders uit de aanbesteding of gesubsidieerde aanbieders worden beheerd door de gemeente (Servicepunt ‘Z’ (eventueel) via het Wmo-kantoor).

## Functionaliteiten

### 4.2.4 Ingang

Het warehouse heeft een ingang voor aanbieders die geautoriseerd zijn om gegevens te wijzigen en producten of diensten toe te voegen. Zie 4.4 in- en uitgangen.

### 4.2.5 Wijziging gegevens

Indien er gegevens zijn gewijzigd gaat er via het warehouse een melding naar degenen die daarvan op de hoogte moeten worden gesteld (beheerder, aanbieders, burger). Deze melding verschijnt als ingelogd wordt in het warehouse. Zie ook 4.1.17 attentie.

---

<sup>3</sup> De gemeente Almere is bezig met een project beeldcommunicatie. Gekeken dient te worden op welke wijze er bij dit project aangehaakt kan worden.

#### 4.2.6 Thesaurus

Het warenhuis beschikt over een thesaurus welke een overzicht bevat van woorden die een soortgelijke betekenis hebben. Indien tijdens het invoeren van gegevens woorden worden ingevoerd die niet door de thesaurus worden herkend wordt een melding gegeven. Gevraagd wordt een ander woord in te voeren. Alternatieve woorden worden aangeboden.

### 4.3 Diensten en Producten

#### 4.3.1 Sociale Kaart

In de Sociale Kaart wordt algemene informatie over de organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn gegeven. Besloten is dat gebruik gemaakt wordt van Zorgwel (de Sociale Kaart die de GGD kent en ontwikkelt). Afspraken dienen gemaakt te worden over de volledigheid en het actueel houden van Zorgwel<sup>4</sup>. Informatie over diensten en producten per organisatie wordt in het warenhuis getoond. In het warenhuis kunnen deze diensten en producten vergeleken worden, transacties plaatsvinden, kan de voorraad worden beheerd en wordt management- en sturingsinformatie gegenereerd.

#### 4.3.2 Toegelaten aanbieders

Niet alleen producten en diensten van gecontracteerde aanbieders uit de aanbesteding worden geëtaleerd in het warenhuis, ook producten en diensten op het gebied van welzijn, vrijwilligers en mantelzorg door aanbieders met een subsidie relatie naar de gemeente worden geëtaleerd<sup>5</sup>. Zowel producten met als zonder prijskaartje worden aangeboden. Wie zijn producten en diensten in het warenhuis mag etaleren en in welke schappen dit wordt gedaan, wordt bepaald door Servicepunt 'Z' c.q. de besturingsorganisatie. Zie 4.9. besturing

#### 4.3.3 Zowel individueel als collectief

In het warenhuis is ook ruimte voor groepsinitiatieven en collectief aanbod.

#### 4.3.4 Eén taal

Binnen het warenhuis en tussen de verschillende organisaties wordt één taal 'gesproken' door middel van een thesaurus. Begrippen hebben overal dezelfde betekenis. Het warenhuis wordt automatisch gevuld als de taal aansluit op de taal van de systemen van de partijen en v.v. Zie ook 4.2.6 Thesaurus

#### 4.3.5 Cursussen

---

<sup>4</sup> Almere Direct maakt gebruik van PISA als Sociale Kaart. PISA zou gevuld kunnen worden met gegevens uit Zorgwel op het gebied van wonen, welzijn en zorg (= fase Functioneel Ontwerp) zodat er afstemming is tussen de Sociale Kaart van Almere Direct en de Sociale Kaart van het warenhuis.

<sup>5</sup> Ook aan aanbieders op het gebied van welzijn gaan kwaliteitseisen worden gesteld. Dit is een traject van de gemeente. Bezien wordt of ook niet-gesubsidieerde vrijwilligersorganisaties op basis van kwaliteitseisen in het warenhuis worden toegelaten.

In het warehouse wordt een overzicht van het cursusaanbod in Almere opgenomen en actueel gehouden.

#### 4.3.6 Projectenbank

Een overzicht van alle projecten op het gebied van wonen, welzijn en zorg wordt in het warehouse opgenomen en actueel gehouden.

### **Functionaliteiten**

#### 4.3.7 Gegevens inladen Sociale Kaart

Er is een volledige Sociale Kaart op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Gebruik wordt gemaakt van Zorgwel als Sociale Kaart. Gegevens van in het warehouse toegelaten aanbieders worden vanuit de database van de Sociale Kaart in het warehouse ingeladen. Omdat van de thesaurus gebruik wordt gemaakt, gebeurt dit automatisch. De Sociale Kaart dient actueel en volledig te zijn, zie 4.9.2 beheer en besturing.

#### 4.3.8 Vergelijken

Organisaties, producten en diensten kunnen op basis van verschillende elementen vergeleken worden, zie bijlage 4 format Persoonlijke Assistentie. Indien er geen producten of diensten voldoen aan alle criteria die opgegeven zijn dan verschijnen alternatieven of een telefoonnummer dat gebeld kan worden. Zie ook 4.1.11 Vergelijkfunctie

#### 4.3.9 Voorraadbeheer / wachttijden en -lijsten

De voorraad van alle producten en diensten in het warehouse wordt automatisch beheerd. Per transactie wordt online statusinformatie gegenereerd vanuit de aangesloten systemen van het warehouse. Wijzigingen die in het systeem van de aanbieders worden aangebracht worden automatisch doorgevoerd in het warehouse en visa versa op het gebied van voorraden van producten en diensten. Wachttijden en -lijsten zijn zichtbaar voor zowel aanbieders als burgers. De systemen van de aanbieders dienen geschikt te zijn voor het doorvoeren van de wijzigingen.

#### 4.3.10 Leveringsvoorwaarden

De leveringsvoorwaarden van de aangesloten aanbieders zijn via een link vanuit het warehouse beschikbaar bij de betreffende aanbieders.

#### 4.3.11 Thesaurus

In het warehouse wordt gebruik gemaakt van een Thesaurus <sup>6</sup>. Indien het ingetikte woord bij het invoeren van gegevens door de aanbieder of het zoeken door de burger of ondersteuner niet gevonden wordt, worden alternatieven getoond. Zie ook 4.2.6 thesaurus en 4.3.4 één taal

#### 4.3.12 Standaard elektronische uitwisseling gegevens

Er wordt een standaard gehanteerd op het gebied van de elektronische uitwisseling van gegevens <sup>7</sup>. Tussen deze berichtenstandaard en de thesaurus is een relatie. De begrippen uit de thesaurus en de berichtenstandaard zijn aan elkaar gekoppeld.

#### 4.3.13 Transacties

Binnen het warehouse kunnen transacties gedaan worden. De producten en diensten die worden aangeboden door de aanbieders kunnen door de burger worden aangeschaft. Voor het afhandelen van de transactie wordt men doorgelinkt naar de website/database van de betreffende organisatie. De organisatie handelt de transactie verder af. In de relatie naar voorraadbeheer / wachttijden / wachtlijsten is voorzien. Zie 4.3.9 voorraadbeheer, zie ook 4.3.15 synchronisatie.

#### 4.3.14 Relatie prijzen producten/diensten en referentiebudget

Indien de burger een transactie wil doen, wordt vermeld of het referentiebudget toereikend is. Zie ook 4.1.5 referentiebudget en 4.3.13 transacties

#### 4.3.15 Synchronisatie

Indien er een wijziging plaatsvindt in een systeem van een van de aanbieders op het gebied van de content in het warehouse wordt dit automatisch verwerkt in het warehouse. Het systeem werkt op gemandateerd vertrouwen. Indien een wijziging plaatsvindt wordt een signaal ontvangen door de beheerder. Steekproef gewijs toetst de beheerder of de wijziging juist en volgens afspraak is (toetsing achteraf).

#### 4.3.16 Samenwerkingsverbanden

Geïventariseerd moet zijn welke samenwerkingsverbanden er tussen de partijen en andere instellingen zijn. In het warehouse worden deze samenwerkingsverbanden indien relevant weergegeven.

#### 4.3.17 Wonen

---

<sup>6</sup> Verkend wordt of de thesaurus van MOVISIE/Vilans (voorheen ondermeer NIZW) aangevuld kan worden op het gebied van de Wmo zodat deze thesaurus gebruikt kan worden in het warehouse.

<sup>7</sup> Vooralsnog wordt gebruik gemaakt van AZR. Indien er een landelijke standaard wordt ontwikkeld kan hier eventueel bij aangehaakt worden in de toekomst.

Zowel via de Sociale Kaart (Zorgwel) als het warenhuis is een koppeling naar Woningnet. Een burger die op zoek is naar een woning kan doorlinken naar Woningnet.

#### 4.3.18 Informatie & Advies

De gemeente en aanbieders leveren via het warenhuis en de Sociale Kaart informatie & advies aan de burger op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Zie ook 4.5 front offices

## 4.4 In- en Uitgangen

### 4.4.1 Website

De voorkant van het digitale warenhuis is een overzichtelijke website. Iedereen heeft toegang tot de Sociale Kaart en algemene informatie over het warenhuis. Voor het doen van transacties dient ingelogd te zijn in het warenhuis. Zie 4.1.8b inloggen. Over de wijze van profilering en presentatie van de website zal de werkgroep ‘communicatie en profilering’ zich buigen. In ieder geval dient in een duidelijke profilering van de gemeente Almere (b.v. logo) te zijn voorzien en dient qua functionaliteiten en ICT Almere Direct optimaal gebruikt te worden. Aan de andere kant dienen de partners in het warenhuis ook hun eigen profilering te kunnen handhaven.

### 4.4.2 Vereisten vanuit Almere Direct

Het warenhuis voldoet aan de vereisten die Almere Direct stelt <sup>8</sup>.

## Functionaliteiten

4.4.3 Het warenhuis heeft aparte geautoriseerde toegangen voor:

- burgers
- aanbieders
- gemeente
- CIZ
- CAK
- Zorgkantoor
- Suwinet (Suwinet is een stelsel van technische en organisatorische voorzieningen dat boven alle bestaande (keten)systemen staat)
- Gemeentelijke Basis Administratie (GBA)
- Zorgverzekeraar
- Wmo-kantoor

### 4.4.4 Inlogcode

Iedere organisatie of functionaris van een organisatie heeft een eigen inlogcode voor het warenhuis.

<sup>8</sup> Aan de hand van dit Programma van Eisen wordt in de werkgroep ontwerp en systeem t.b.v. het Functioneel Ontwerp de inzet van de functionaliteiten in relatie tot de ontwikkelde ICT van Almere Direct verder uitgewerkt.

Daarmee kunnen verschillende lagen van informatie bereikt worden. De beheerder bepaalt wie welke informatie in kan zien. Indien de burger er toestemming toe gegeven heeft, krijgt de functionaris ook een inlogcode voor het klantdossier. Zie ook 4.1.8b Inloggen en 4.1.10 machtiging en toegang

#### 4.4.5 Beheer, toegang en autorisatie

Servicepunt 'Z' Almere is verantwoordelijk voor het autoriseren van functionarissen vanuit de verschillende organisaties en bepaalt wie toegang krijgt tot welk deel van het warehouse. Zie 4.4.4 inlogcode en 4.9 besturing.

### **4.5 Front offices**

#### 4.5.1 Bereikbaar

De front offices zijn fysiek, digitaal (internet en email), schriftelijk of telefonisch te bereiken.

#### 4.5.2 Toegang

De Front Offices die toegang bieden tot het warehouse zijn

- Klant Contact Centrum gemeente Almere (Almere Direct)
- Servicepunt 'Z' Almere
- Toegelaten indicatiestellers bij gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders

De medewerkers van deze front offices kunnen burgers doorverwijzen naar het warehouse of zelf het warehouse raadplegen om antwoord te geven op de vraag van de burger. Daarnaast worden bepaalde medewerkers geautoriseerd om wijzigingen in het warehouse aan te brengen en kunnen medewerkers worden geautoriseerd door de burger om het klantdossier te raadplegen en te wijzigen en transacties te doen. Zie ook 4.1.8b inloggen

#### 4.5.3 Afspraken

Geregeld moet zijn wat de front office mag en wanneer een vraag naar de back office doorgaat. De front office medewerkers moeten weten welke afspraken de gemeente heeft gemaakt over welke front offices er zijn, wie wat mag en wie wat heeft. Deze afspraken moeten worden ingebracht in het warehouse.

#### 4.5.4 Protocollen vanuit toe- en ingangen

Het warehouse is ingericht met de protocollen vanuit de toe- en uitgangen. Alle medewerkers en burgers worden daardoor geleid door het warehouse. De informatievoorziening per kanaal (telefonisch, schriftelijk, digitaal) waarmee de front office bereikt kan worden is identiek, afhankelijk van het autorisatiemodel. De protocollen zullen moeten worden geïnventariseerd.

#### 4.5.5 Competenties Front Office medewerkers

De medewerkers van de front offices moeten competent zijn om met het warehouse te werken. Ze

moeten voldoen aan de vereisten die gesteld zijn aan front office medewerkers<sup>9</sup>. Deze medewerkers staan geregistreerd bij het bestuur van het warehouse, zie 4.9 bestuur. Er dient een overzicht beschikbaar te zijn van deze geautoriseerde medewerkers (wie is wie en tot waar bevoegd).

#### 4.5.6 Draaiboeken

Er worden werkafspraken gemaakt over hoe de front office medewerkers de burger telefonisch of digitaal door het warehouse leiden en wanneer doorverwezen wordt naar de back office of naar een andere organisatie. Deze afspraken worden uitgewerkt in draaiboeken aan de hand waarvan de front office medewerkers werken.

#### 4.5.7 Scholing

De medewerkers van de Front Office worden geschoold op het gebied van het werken met het warehouse, het ondersteunen van burgers in het warehouse (fysiek, telefonisch en digitaal) en het werken met de Wmo-vragenlijst. Medewerkers worden voortdurend bijgeschoold om de burgers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn (education permanente). Ook vrijwilligers worden opgeleid om burgers te helpen bij het gebruik van het warehouse.

#### 4.5.8 Samenwerking met Back Office

Medewerkers van de front office werken nauw samen met de medewerkers van de back office waardoor afstemming op het gebied van de burger plaatsvindt. Bekend is wat de front office doet en mag en wat de back office doet en mag. Dit zal in de vorm van Service Level Agreements afgesproken worden.

#### 4.5.9 Autorisatie

Geregeld is welke informatie van burgers door welke medewerkers van organisaties ingezien en gewijzigd mag worden. Zie ook 4.1.8b inloggen, 4.4.4 inlogcode, 4.4.5 beheer, toegang en autorisatie

#### 4.5.10 Termijn

Er zijn afspraken met de front office over afhandelingstermijnen van vragen. Achteraf wordt door de beheerder steekproefsgewijs getoetst of deze afspraken worden nagekomen.

## **Functionaliteiten**

#### 4.5.11 Inlogcode front office medewerkers

---

<sup>9</sup> Bezien wordt of gebruik kan worden gemaakt van de functieprofielen die in het project Almere Direct worden opgesteld.

Front office medewerkers krijgen van de beheerder een eigen inlogcode om in te loggen in het warehouse. Om gegevens van de burger in te zien moet de front office medewerker gemachtigd zijn door de betreffende burger. De front office medewerker krijgt een aparte inlogcode om in te loggen in het betreffende klantdossier. Zie ook 4.5.9 autorisatie

#### 4.5.12 (Aanvraag)formulieren

(Aanvraag)formulieren kunnen via het warehouse worden ingevuld, opgevraagd of geladen. Bij de betreffende organisaties worden de aanvraagformulieren schriftelijk of digitaal afgehandeld. Servicepunt 'Z' zal in werking stellen dat binnen het systeem dat zij gebruiken, T-care, aanvraagformulieren ook digitaal kunnen worden afgehandeld. Alle aanvraagformulieren dienen te worden geïnventariseerd.

#### 4.5.13 Registratie en verantwoording werkprocessen

De front office medewerker wordt in stappen (d.m.v. bijvoorbeeld vragen) door het warehouse geleid. De stappen die de front office medewerker doorloopt en de uitkomsten daarvan worden geregistreerd en gearchiveerd. Op die manier wordt de historie inzichtelijk en kan de front office medewerker eenvoudig digitaal verantwoording afleggen over de werkwijze. Daarnaast wordt de inhoud van telefoongesprekken die de front office medewerker met een burger of ondersteuner voert geregistreerd.

## 4.6 Back office

### 4.6.1 Back offices

De back offices van het warehouse, zijn de afdelingen van de gecontracteerde aanbieders (uit aanbesteding en subsidie) en Servicepunt 'Z'.

### 4.6.2 Autorisatie

Geregeld is welke informatie van burgers door welke medewerkers van organisaties ingezien en gewijzigd mag worden. Zie ook 4.1.8b inloggen, 4.4.4 inlogcode, 4.4.5 beheer, toegang en autorisatie

### 4.6.3 Afspraken

Geregeld moet zijn wat de back office mag en wanneer een vraag vanuit de front office naar de back office wordt doorgezet. Er zijn afspraken met de back office over afhandelingstermijnen van vragen.

## Functionaliteiten

### 4.6.4 Koppeling systemen

De systemen van de verschillende back offices zijn gekoppeld aan het warehouse zodat een transactie

die gedaan is via het warehouse in de betreffende back office afgehandeld kan worden. De gegevens worden vanuit het warehouse in het betreffende systeem van de organisatie geladen <sup>10</sup>.

#### 4.6.5 Koppeling naar (aanvraag)formulieren

De aanvraagformulieren die via het warehouse zijn ingevuld of opgevraagd worden door de betreffende back office in behandeling genomen of toegestuurd.

### 4.7 Nooduitgang

#### 4.7.1 Spoed/nood/complex/uniek

Gedefinieerd is wat met spoed, nood, complex en uniek wordt bedoeld.

#### Functionaliteiten

##### 4.7.2 Spoed en nood

Indien tijdens het invullen van de vragenlijst binnen een bepaalde organisatie blijkt dat het om een spoed of nood geval gaat, wordt het geval binnen de betreffende organisatie behandeld. De oplossing wordt daarna geregistreerd in het warehouse. Op de website moet direct duidelijk zijn wat te doen in geval van spoed indien iemand niet bij een organisatie terecht komt maar direct op de website. Het warehouse laat het telefoonnummer zien van de organisatie of functionaris waar contact mee opgenomen moet worden.

##### 4.7.3 Te complex / uniek

Indien tijdens het invullen van de vragenlijst binnen een bepaalde organisatie blijkt dat het om een te complex of uniek geval gaat, wordt de vraag binnen de betreffende organisatie behandeld of binnen de integrale teams. De oplossing wordt daarna geregistreerd in het warehouse. Indien in het warehouse blijkt dat het om een aanvraag of situatie gaat die te complex of uniek is waardoor men er niet uit komt, wordt het telefoonnummer getoond van de organisatie of functionaris waar contact mee opgenomen kan worden.

##### 4.7.4 Klachten

In het warehouse moet duidelijk zijn wat te doen bij een klacht of bezwaar. Er is een overzicht beschikbaar van de klachten- en bezwaarregelingen van de deelnemende organisaties.

### 4.8 Administratief/facilitair/staf en steun

#### 4.8.1 Medewerkers

Om er in te voorzien dat de Sociale Kaart en het warehouse naar behoren functioneren moeten

---

<sup>10</sup> Het koppelen van systemen zal verlopen via de mid-office omgeving van de gemeente (AlmereDirect). De mid office is open en uniform zodat informatie flexibel uitgewisseld kan worden ook met organisaties buiten de gemeente.

medewerkers op het gebied van administratie, facilitaire zaken, beheer en besturing beschikbaar zijn.

#### 4.8.2 PR en communicatie

Er wordt een intern (voor de warenhuispartners) en extern communicatieplan opgesteld rond het warenhuis. Via een campagne (extern) wordt bekendheid gegeven aan de Sociale Kaart en het warenhuis en worden de Sociale Kaart en het warenhuis geprofileerd. Daarnaast besteden de betrokken organisaties aandacht aan het bekendmaken en het profileren van de Sociale Kaart en het warenhuis. Er dient aparte aandacht te worden besteed aan de organisaties die niet in het warenhuis deelnemen. Zij dienen zodanig geïnformeerd te worden dat zij burgers in noodzakelijke gevallen verwijzen naar het warenhuis.

#### 4.8.3 Beheer

Alle betrokken organisaties zijn verantwoordelijk voor het beheer van de eigen content in het warenhuis en de Sociale Kaart. De kaders van de dienstverleningsovereenkomst, die voortkomt uit de aanbesteding of de subsidie relatie, en vastgestelde kwaliteitscriteria vormen hierbij het uitgangspunt. Er is hierbij een onderscheid tussen technisch/functioneel en inhoudelijk beheer.

#### 4.8.4 Onderhoud

Het onderhoud van het warenhuis valt onder de verantwoording van de desbetreffende juridische eigenaar en wordt gedaan door de bouwer van het warenhuis. Er is hierbij een onderscheid tussen technisch/functioneel en inhoudelijk onderhoud.

#### 4.8.5 Lering

Uit het functioneren van en ervaringen met het warenhuis wordt lering getrokken waarmee het warenhuis continu verbeterd wordt.

### **Functionaliteiten**

#### 4.8.6 Management en sturingsinformatie

Via het warenhuis wordt management- en sturingsinformatie gegenereerd. Bijgehouden wordt wie het warenhuis bezoekt, welke voorzieningen in welke hoeveelheid aangeschaft worden, wat de levertijd is van de voorzieningen, welke klachten binnenkomen en welke wijzigingen er zijn gedaan.

#### 4.8.7 Monitoring

Aan de hand van de management- en sturingsinformatie die via het warenhuis wordt gegenereerd worden organisaties gemonitord.

#### 4.8.8 Klanttevredenheidsonderzoek

Via het warenhuis worden klanttevredenheidsonderzoeken gedaan op het gebied van de Wmo, bepaalde voorzieningen en het warenhuis zelf.

#### 4.8.9 Berichtenstandaard

AZR wordt als berichtenstandaard gehanteerd <sup>11</sup>.

#### 4.8.10 Opmerkingen / suggesties

Gebruikers van het warenhuis hebben de mogelijkheid via het warenhuis opmerkingen / suggesties over het warenhuis geven.

#### 4.8.11 Mid-Office gemeente/Almere Direct

De mid-office van de gemeente kan fungeren als 'communicatiesysteem' voor het warenhuis waarbij via de mid-office gegevens tussen systemen worden uitgewisseld. Voorwaarde is dat de mid-office van de gemeente systemen van buiten de gemeente toelaat.

#### 4.8.12 Document Management Systeem

De mid-office van de gemeente kent een document management systeem waarin alle documenten die door de gemeente worden verstuurd opgeslagen worden. Ook de documenten die vanuit het warenhuis worden verstuurd dienen hierin opgeslagen te worden.

#### 4.8.13 Gemeentelijke Informatie Architectuur

De systemen van het warenhuis dienen aan te sluiten bij de Gemeentelijke Informatie Architectuur

### **4.9 Besturing**

#### 4.9.1 Juridische vorm warenhuis

Het warenhuis zal in eerste instantie direct onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Almere vallen. De dagelijkse aansturing en beheer wordt qua verantwoordelijkheid in deze fase gelegd bij Servicepunt 'Z'. Met de deelnemende organisaties wordt een convenant gesloten en met elke organisatie apart een samenwerkingsovereenkomst. De gemeente ziet toe op de naleving van de bilaterale afspraken. Geadviseerd wordt verder een bestuurlijke stuurgroep en een uitvoering- en beheergerichte projectgroep in te richten waarin betrokken partijen vertegenwoordigd zijn. Daarnaast zijn er diverse gebruikersgroepen. Voorstel is om een aparte beheersgroep op het klantdossier te zetten. Dit model geldt als een groeimodel waarbij later kan worden gezien of een ontwikkeling naar het

---

<sup>11</sup> In de toekomst kan eventueel op nieuwe landelijke ontwikkelingen worden ingespeeld wat betreft de berichtenstandaard.

onderbrengen van het warehouse in een stichting in de reden ligt.

#### 4.9.2 Beheer c.q. aansturing Sociale Kaart

Er dient gekeken te worden naar de juridische c.q. aansturing- en beheersstructuur van de Sociale Kaart en Wmo-vragenlijst in relatie tot de samenhang met de vulling, het inladen in het warehouse en het klantdossier/referentiebudget.

#### 4.9.3 Financiën

In de contouren en aanzet voor het Functioneel Ontwerp wordt een indicatie voor de kosten en de wijze van financiering opgenomen. Hierin wordt o.a. beheer en besturing, communicatie, ICT en de verdeelsleutel van de deelnemende organisaties opgenomen. De verdeelsleutel geeft weer wat de organisaties inbrengen qua financiële middelen, locaties en personeel. Onderscheiden dient te worden wie deze deelnemende organisaties zijn.

#### 4.9.4 Toetsing en controle

Account- en jaarverslag; kwartaalrapportages.

#### 4.9.5 Autorisatie

Bepaalde medewerkers van de verschillende organisaties worden geautoriseerd om indicaties te doen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Daarnaast worden bepaalde medewerkers geautoriseerd om wijzigingen in de content van het warehouse aan te brengen en het klantdossier in te zien of te wijzigen.

### **Functionaliteiten**

#### 4.9.6 Privacyreglement

Er dient een privacyreglement worden opgesteld en vastgelegd.

#### 4.9.7 Toestemmingsmodules

Er dienen toestemmingsmodules worden opgesteld en vastgelegd.

#### 4.9.8 Geheimhouding en integriteit voor de medewerkers

Er dienen afspraken gemaakt te worden over geheimhouding en integriteit voor medewerkers.

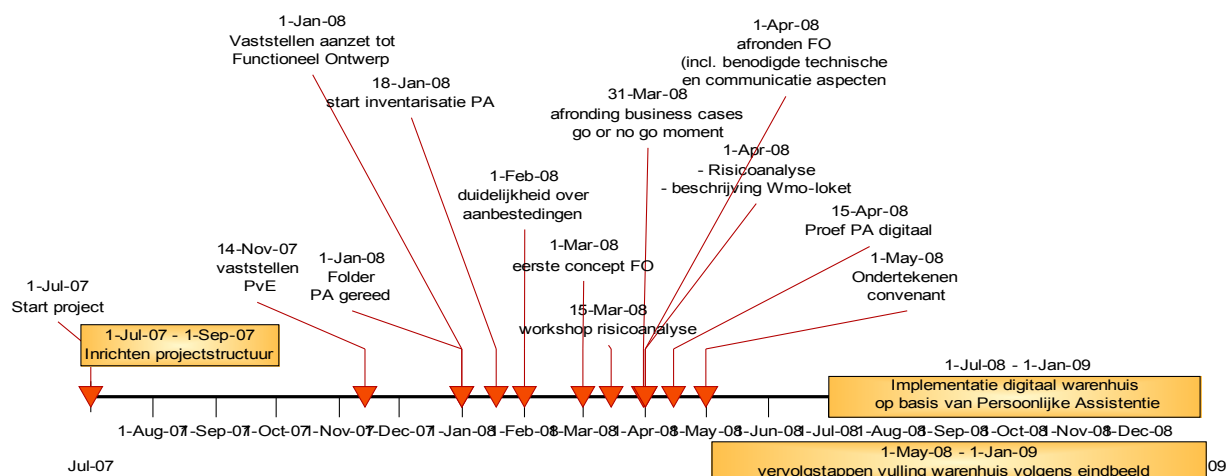
## Hoofdstuk 5: van Programma van Eisen naar start warehouse digitaal

In onderstaand Programma van Eisen wordt uiteen gezet wat het wonen, welzijn en zorg warehouse inhoudt en waaraan het moet voldoen. Dit wordt gedaan aan de hand van de negen dimensies die aan

het warehouse verbonden zijn. Zie bijlage 1. Eindbeeld warehouse

Dit Programma van Eisen is tijdens de stuurgroepvergadering van 14 november vastgesteld. Na het vaststellen van het Programma van Eisen wordt de aanzet tot het Functioneel Ontwerp nu ingevuld. In de aanzet tot het Functioneel Ontwerp worden de 9 dimensies uit het Programma van Eisen nader ingevuld naar een specificatie van wat, hoe, wanneer en door wie aan de hand van de voorziening Persoonlijke Assistentie. Zowel ten opzichte van het formele aanbod dat uit de aanbesteding voortkomt als het informele aanbod vanuit organisaties waarmee de gemeente een contract heeft afgesloten. De processen waar we mee te maken hebben worden hierbij beschreven en er wordt een indicatie van de kosten gegeven.

Begin januari 2008 zal de aanzet tot het Functioneel Ontwerp door de stuurgroep worden vastgesteld. Aan de hand van deze aanzet tot het Functioneel Ontwerp wordt daarna in het Functioneel Ontwerp of ontwerpen per deelgebied (technisch ontwerp) beschreven hoe dit materieel, personeelsmatig, technisch, financieel etc. gerealiseerd moet worden. Dit Functioneel Ontwerp dient eind maart afgerond te worden. Voor het geheel en per deelnemende organisatie worden business cases gedaan om in kaart te brengen wat de kosten en baten van het project en per organisatie zijn. Begin april is dan het go or no go moment waarop organisaties bepalen of ze mee doen ja of nee. Na het go of no go moment wordt door de deelnemende organisaties een convenant ondertekend waarin afspraken rond het deelnemen in het project zijn opgenomen. In April start de proef waarbij het digitale warehouse gevuld is met de voorziening Persoonlijke Assistentie. Vanaf mei 2008 wordt gekeken naar de verdere invulling van het warehouse naar de toekomst toe. In de tweede helft van 2008 wordt het warehouse gevuld met Persoonlijke Assistentie geïmplementeerd en zal online gaan. Onderstaand is het tijdspad opgenomen. De toelichting hierbij treft u in bijlage 7 Tijdspad.



## Hoofdstuk 6: Tot slot

Dit Programma van Eisen kwam tot stand dankzij een samenspel tussen de gemeente Almere en de maatschappelijke partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg binnen Almere. De actieve en

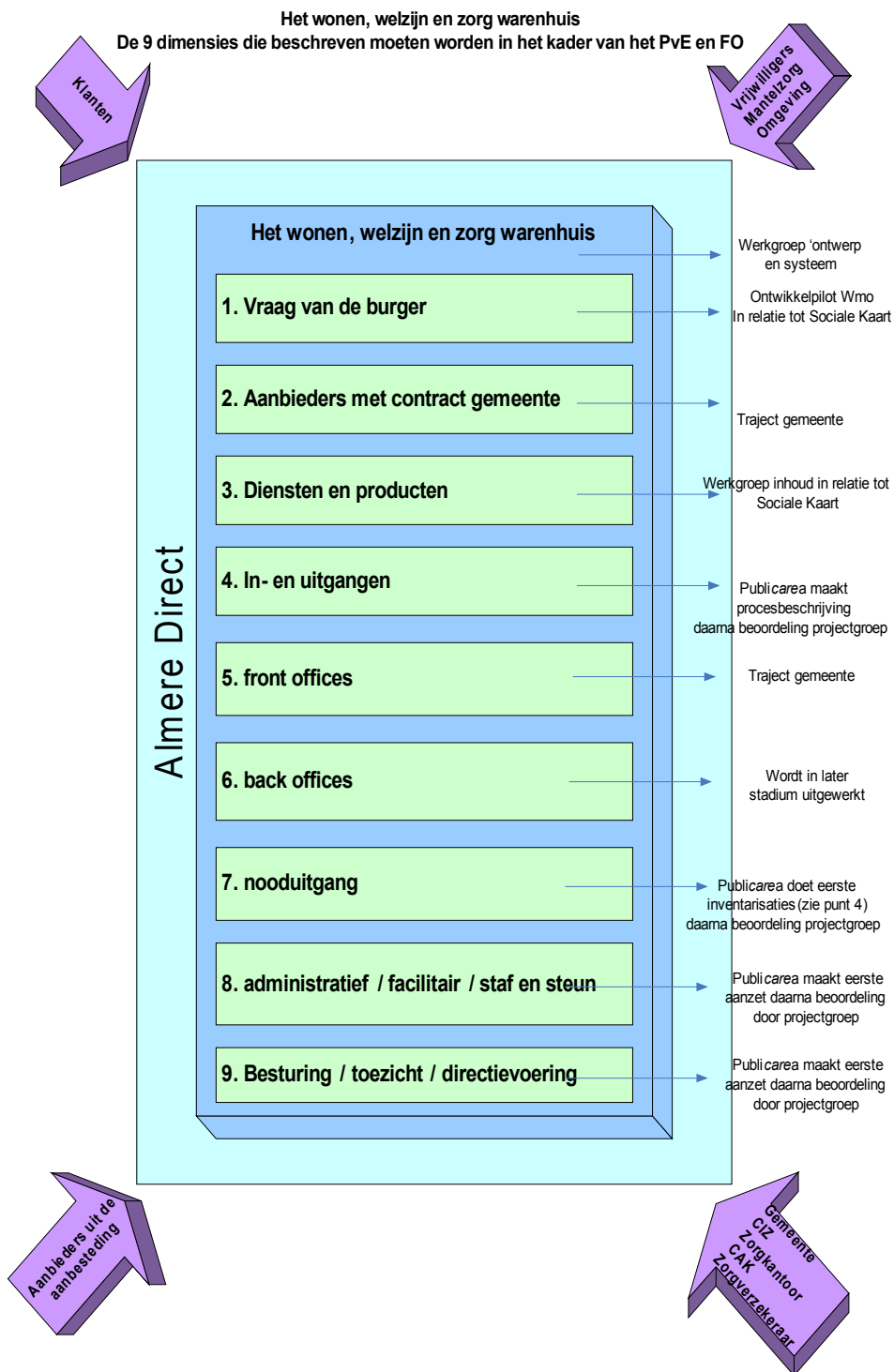
oplossingsgerichte houding van iedereen heeft hiertoe bijgedragen.

Samen gaan we in het belang van de burger dan ook verder met het  
en zorg warehouse van Almere!

**Bijlage 1: Eindbeeld warehouse  
Gepresenteerd tijdens de conferentie op 2 juli 2007 en van  
de stuurgroep.**

## **Aandachtspunten bij de 9 dimensies:**

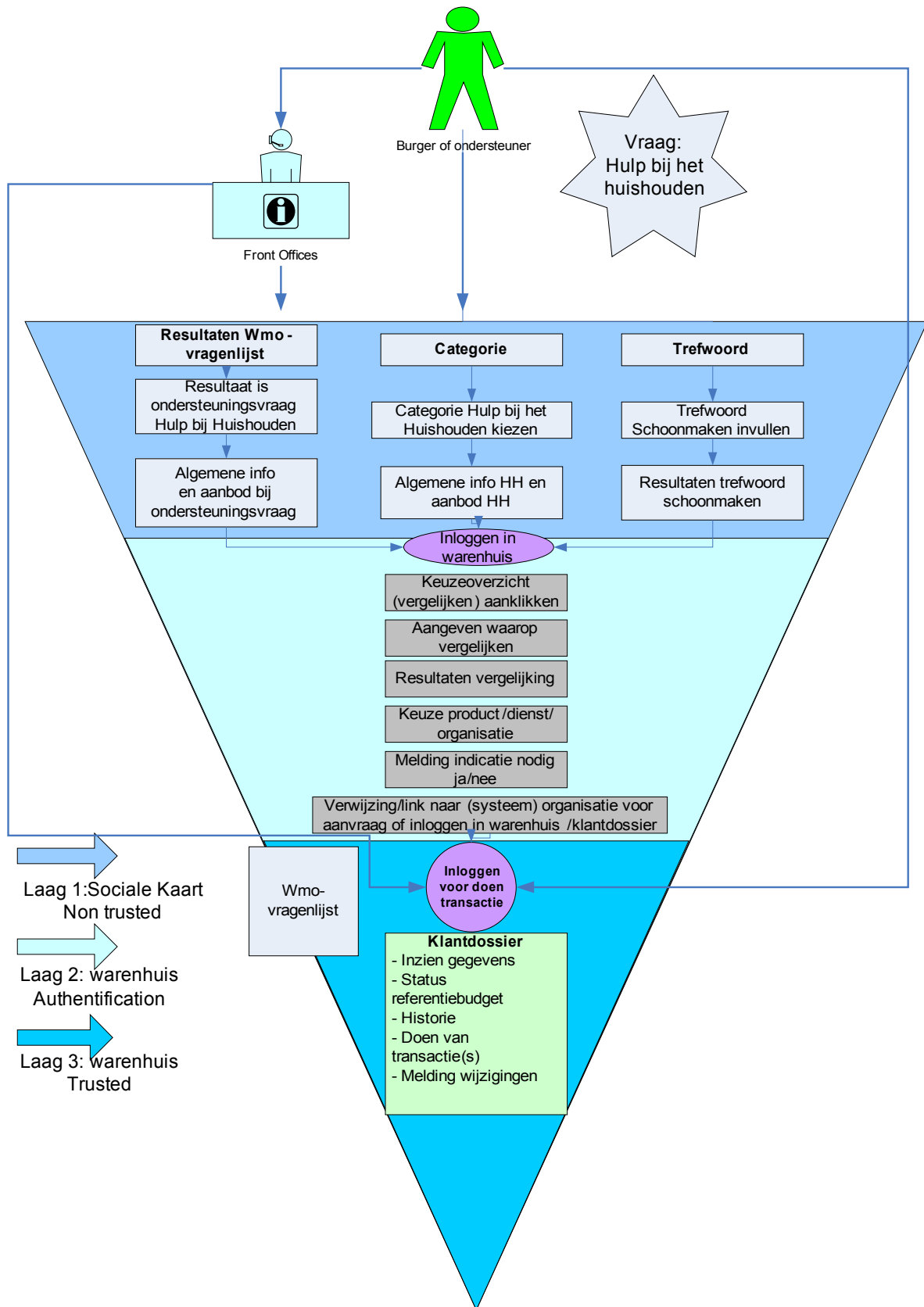
1. Vraag van de burger
  - vragenlijsten
  - routeplanner
  - chatfunctie
2. Aanbieders contract gem.
  - kwaliteitscriteria
  - dienstverleningsovereenkomsten
3. Diensten en Producten
  - formeel/informeel
  - individueel/collectief
  - thesaurus/één taal
  - voorraadbeheer
  - vergelijken
4. In-en uitgangen
  - burgers
  - aanbieders contr.gem.
  - gemeente/CIZ etc
  - vrijwilligers/omgeving
5. Front-Offices
  - Servicepunt 'Z'
  - Indicatiestellers bij aanbieders contr. gem.
  - Almere Direct
  - Oké punten
  - chatfunctie
6. Back Offices
  - Servicepunt 'Z'
  - Aanbieders contr. gem.
  - chatfunctie
7. Nooduitgang
  - spoed/complex/uniek
  - klachten
8. administratief/facilitair/  
staf en steun
  - financieel
  - P&O
  - Managementinfo
  - Monitoring
9. Besturing/toezicht/  
directievoering
  - kaders
  - verantwoording
  - autorisatie
  - innovatie
  - evaluatie



- Achter elke dimensie is aangegeven wie in eerste instantie inhoudelijk aan het betreffende onderdeel werkt. Van daaruit wordt informatie aangeleverd aan de projectgroep en kan bepaald worden welke eisen er per dimensie aan het warehouse worden gesteld.

## Bijlage 2: Schema relatie vraag Sociale Kaart / Warehouse / Klantdossier

Dit schema is gemaakt ter verduidelijking van de vraag van de burger in relatie tot de Sociale Kaart, het warehouse en het klantdossier. Het schema maakt inzichtelijk op welke manier de burger de drie lagen van de Sociale Kaart en het warehouse kan doorlopen.



### Bijlage 3: Digitaal Klantdossier wonen, welzijn en zorg Almere

Status: Eerste gedachtegang

*November 2007*

De gemeente Almere ontwikkelt in samenwerking met maatschappelijke partners een digitaal klantdossier op het gebied van wonen, welzijn en zorg (mijn.....almere.nl). De basis van dit klantdossier is de Wmo-vragenlijst (nieuwe naam is gewenst: wonen, welzijn en zorg vragenlijst?) die door de GGD en partners wordt ontwikkeld. Via het warenahuis heeft men toegang tot het klantdossier. Daarnaast kan men via het klantdossier transacties doen in het warenahuis. De burger of gemachtigde namens de burger is houder van het klantdossier en bepaalt wie wat mag in het klantdossier. Het klantdossier is enerzijds een dossier en anderzijds als het ware een communicatiekanaal waarmee de burger 'in gesprek' kan gaan met verschillende organisaties. Vanuit de verschillende organisaties die gemachtigd zijn door de burger wordt het klantdossier automatisch bijgehouden (zoals bijvoorbeeld informatie over de status van een aanvraag). Binnenkort vindt een gesprek plaats tussen de gemeente, GGD en VWS met betrekking tot het mogelijk verstrekken van subsidie ten behoeve van het klantdossier.

### **Gegevens**

Het digitale klantdossier bevat naast algemene gegevens over de burger gegevens op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Deze worden door de burger of gemachtigde en verschillende organisaties (Servicepunt 'Z', CIZ, gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders) ingebracht en bijgewerkt. Dit gebeurt via het invullen van de Wmo-vragenlijst en door het automatisch verwerken van gegevens vanuit de systemen van de betreffende organisaties (net als bijvoorbeeld bij mijnpostbank.nl waar als bijvoorbeeld de rente verandert de Postbank dit ook doorvoert in het klantdossier). De bedoeling is dat gegevens van de klant maar een keer hoeven te worden opgevraagd. De administratieve belasting wordt voor zowel de klant als de organisaties daardoor teruggebracht. Alle transacties die in het warenahuis worden gedaan, de vragen die de klant heeft gesteld en het antwoord dat daar op gegeven is en de status van aanvragen worden in het klantdossier geregistreerd. Op deze manier wordt een historie in het klantdossier opgebouwd. Ook het referentiebudget is in het klantdossier opgenomen. In het warenahuis moet duidelijk zijn voor de burger en/of ondersteuner waar het referentiebudget voor ingezet kan worden, hoe hoog het referentiebudget is en hoeveel de burger nog over heeft van het referentiebudget. In het klantdossier wordt de status van het referentiebudget bijgehouden. Bij het doen van een transactie moet dus de organisatie ook weten of er nog referentiebudget 'over' is (vergelijk met blokkering bij banktransacties). Indien er in het warenahuis of klantdossier relevante wijzigingen zijn aangebracht wordt dit gemeld als de klant inlogt in zijn klantdossier.

### **Toegang**

Om in het eigen klantdossier te komen moet ingelogd worden. De beheerder van de website heeft de condities van het bestuur van het warenahuis gekregen om te bepalen wie toegelaten kan worden en aan

wie de inlogcode toegekend kan worden. Bij het eerste bezoek van de burger aan het warenhuis wordt deze inlogcode toegekend en aangemaakt en per e-mail aan de burger toegezonden. Dit is van de nodige veiligheidswaarborgen voorzien. In het vervolg kan de burger of de gemachtigde door de burger (familielid, medewerker of vrijwilliger) met deze code inloggen in het dossier. Als men ingelogd is in het dossier kunnen ook transacties in het warenhuis worden gedaan. De beheerder bekijkt wie wel of niet een dossier kan inloggen in het dossier. Bezien wordt of het Digid of BSN aan het klantdossier wordt gekoppeld. Er dienen afspraken gemaakt te worden over het geven en krijgen van toestemming; wie wat in het klantdossier mag doen (familieleden, vrijwilligers, front office, mid office en back office medewerkers). Bij het aanmaken van het klantdossier dient dit vastgelegd te worden.

### **Klanten en ondersteuners**

Mogelijkheden:

- Inzage in eigen gegevens op het gebied van wonen, welzijn en zorg, de historie in het warenhuis en de status van aanvragen en het referentiebudget.
- Wijzigingen in eigen gegevens kunnen worden gemeld
- Toegang tot het warenhuis
- Indien in bezit van het referentiebudget kunnen burgers transacties doen in het warenhuis via het klantdossier.

Bovenstaande is een eerste gedachtegang over het klantdossier. Het hoe, wat en wanneer dient in de volgende fasen nader uitgewerkt te worden in samenwerking met onder andere de GGD en VWS. De relatie met Almere Direct dient hierbij in de gaten te worden gehouden. Ook Almere Direct houdt rekening met het ontwikkelen van een klantdossier waarin voornamelijk het proces in geregistreerd wordt.

## **Bijlage 4: format Persoonlijke Assistentie**

**Concept d.d. 12 oktober 2007**

**T.b.v. gegevens vanuit organisaties om het warenhuis te vullen**

**Format Warenhuis Persoonlijke Assistentie (ook wel Hulp bij het Huishouden of Huishoudelijke Verzorging genoemd)**

<b>Algemene informatie organisatie</b>	<b>Invullen door organisatie</b>
Naam	
Bezoekadres	
Postadres	
Telefoon	
Spoedtelefoonnummer	
Internet	
E-mail	
Contactpersoon	
Waarvoor kunt u nog meer bij ons terecht?	Link naar website organisatie
Werkgebied	
Voor wie werken wij	
Bereikbaarheid	
Beschrijving Persoonlijke Assistentie	
<b>Klant kan zoeken op</b>	
Postcode	*****
Naam Organisatie	*****
<b>Gegevens ter vergelijking van voorziening</b>	
<b>Procedure</b>	
Is er een indicatie/verwijzing noodzakelijk?	Ja/Nee
Aanmeldprocedure <sup>12</sup>	
Vervolgprocedure	
Wat is de wachttijd voor het leveren van Persoonlijke Assistentie vanaf de aanvraag? <sup>13</sup>	
Hoe is de procedure als je de aanvraag wilt veranderen?	
Hoe kun je de Persoonlijke Assistentie opzeggen?	
<b>Inhoud</b>	
Wat zijn de dagen en tijden waarop Persoonlijke Assistentie wordt aangeboden?	
Welke diensten worden aangeboden?	
Indien u de hier naast staande termen anders noemt, geef dan hieronder aan. 0 0 0 0 0 0	<b>Persoonlijke assistentie 1</b> <b>Lichte schoonmaakwerkzaamheden</b> 0 Afwassen, machine in en uitruimen 0 Hand en spandiensten 0 Opruimen dagelijkse zaken 0 Stof afnemen 0 Bedden opmaken  <b>Zware schoonmaakwerkzaamheden</b> 0 Stofzuigen

<sup>12</sup> Het eerste contact met de cliënt heeft binnen 3 dagen na ontvangst van het (her)indicatiebesluit plaats (Bestek, pagina 37).

<sup>13</sup> Cliënt moet altijd zo spoedig mogelijk doch binnen 14 dagen door de zorgaanbieder in ondersteuning worden genomen. Binnen een periode van vier weken ontvangt de cliënt het aantal uren ondersteuning conform het indicatiebesluit (Bestek, pagina 36-37).

0	0 Schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keuken
0	0 Bedden verschoneren
0	0 Opruimen huishoudelijk afval
	<b>Verzorging kleding en linnengoed</b>
0	0 Kleding en linnengoed sorteren en wassen in wasmachine
0	0 Centrifugeren
0	0 Was drogen in machine
0	0 Vouwen, strijken (alleen bovenkleding) en opbergen
0	0 Ophangen/ afhalen wasgoed
0	0 Boodschappen doen voor dagelijkse leven
0	0 Maaltijdverzorging
	<b>Persoonlijke assistentie 2</b>
	<b>Opvang en/of verzorging van kinderen en/of volwassen huisgenoten</b>
0	0 Ondersteuning bieden bij wassen en/of aankleden
0	0 Hulp bij eten / drinken
0	0 Sfeerscheppen, spelen
0	0 opvoedingsactiviteiten
0	0 Helpen met de maaltijdbereiding
	<b>Dagelijkse organisatie van het huishouden</b>
0	0 organisatie huishoudelijke activiteiten
0	0 plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden
0	0 administratieve werkzaamheden
	<b>Instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden</b>
0	0 Instructie omgaan met hulpmiddelen
0	0 Instructie (licht) huishoudelijk werk
0	0 Instructie textielverzorging
0	0 Instructie maaltijdbereiding
	<b>Sturing of stimuleren bij het deels zelf uitvoeren van de activiteiten</b>
0	0 Psychosociale begeleiding: doelen formuleren met betrekking tot het voeren van een huishouding en bijstellen van doelen.
0	0 Helpen handhaven /verkrijgen/ herkwijgen van structuur in het huishouden
0	0 Helpen handhaven of vergroten van de zelfredzaamheid (b.v. structuur, budget)
0	0 Begeleiden ouders bij opvoeding kinderen
0	0 Begeleiden van kinderen
	<b>Adviseren van informele verzorging</b>
0	0 Ondersteuning mantelzorg/ partner

	Overig: 0 0 0 0
De organisatie is gespecialiseerd in zorg aan	0 Cliënten met een bepaalde geloofsovertuiging 0 Cliënten met een psychische stoornis 0 Cliënten met een verstandelijke beperking 0 Cliënten met een zintuiglijke beperking 0 Cliënten met een lichamelijke beperking 0 Ouderen 0 0
<b>Kosten</b>	
Is er een eigen bijdrage verbonden aan Persoonlijke Assistentie?	Ja/Nee
Is het PGB inzetbaar?	Ja/Nee
Wat zijn de kosten bij inzet PGB?	
Zijn er verder kosten (denk aan intakekosten, bemiddelingskosten, reiskosten, materiele kosten)? Zo ja, welke?	
<b>Personeel</b>	
Krijgt de klant een vaste hulp	Ja/Nee
Is er vervanging bij ziekte en vakantie van de medewerker?	Ja/Nee
Hoe snel is er een ziektevervanging?	
Beheersen alle medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift?	Ja/Nee
Is elk personeelslid voldoende geschoold om de werkzaamheden uit te voeren?	Ja/Nee
Hoe legitimeert de hulpverlener zich tegenover de cliënt?	
<b>Overig</b>	
Kent u ook informele ondersteuning in uw dienstenpakket?	Ja/Nee
Wat is de klachtenprocedure?	
Hoe wordt er met de privacy van de klant omgegaan?	
Is er een huissleutelbeleid?	Ja/Nee
Wordt er gewerkt met individuele ondersteuningsplannen?	Ja/Nee
Wat zijn de Algemene Voorwaarden waaronder de dienst wordt geleverd?	
Heeft de organisatie een kwaliteitskeurmerk?	
<b>Opmerkingen</b>	

**Concept dd 17 oktober 2007**

**Tbv gegevens vanuit organisaties**

Format Warenhuis Persoonlijke Assistentie (ook wel Hulp bij het Huishouden of

Huishoudelijke Verzorging genoemd) vrijwillige activiteiten

Algemene informatie organisatie	Invullen door organisatie	
Naam		
Bezoekadres		
Postadres		
Telefoon		
Internet		
e-mail		
Contactpersoon		
Waarvoor kunt u nog meer bij ons terecht?	Link naar website organisatie	
Werkgebied		
Voor wie werken wij		
Bereikbaarheid		
Beschrijving Persoonlijke Assistentie		
<b>Klant kan zoeken op</b>		
Postcode	*****	
Naam Organisatie	*****	
<b>Gegevens ter vergelijking van voorziening</b>		
<b>Procedure</b>		
Aanmeldprocedure		
Vervolgprocedure		
Wat is de wachttijd voor het leveren van Persoonlijke Assistentie vanaf de aanvraag?		
Hoe is de procedure als je de aanvraag wilt veranderen?		
Hoe kun je de Persoonlijke Assistentie opzeggen?		
<b>Inhoud</b>		
Wat zijn de dagen en tijden waarop Persoonlijke Assistentie wordt aangeboden?		
Welke diensten worden aangeboden?		Wie komen voor deze dienst in aanmerking?
Indien u de hier naast staande termen anders noemt, geef dan hieronder aan.		
0	0 kleine boodschappen	0
0	0 vriendschappelijk bezoek	0
0	0 hulp bij tuinonderhoud	0
0	0 'knoppenhulp'	0
0	0 kleine klusjes	0
0	0 begeleiden naar arts o.i.d.	0
0	0 intensieve vrijwillige thuishulp	0
0	0 buddyzorg	0

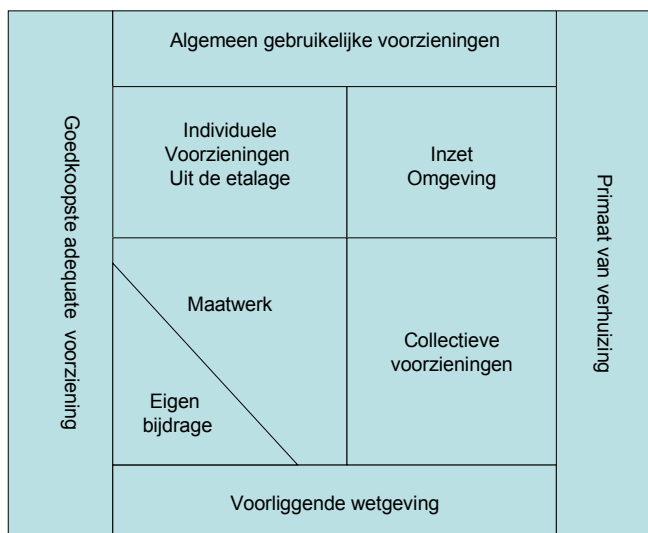
0	0 telefooncirkel	0
0	0 eettafelprojecten	0
0	0 administratieve ondersteuning	0
0	0 computerhulp	0
0	0 mantelzorgondersteuning	0
0	0 mantelzorgvervanging	0
0	0 vrijwilligers terminale zorg	0
	Overig:	
	0	0
	0	0
	0	0
	0	0
De organisatie is gespecialiseerd in zorg aan	0 Cliënten met een bepaalde geloofsovertuiging 0 Cliënten met een psychische stoornis 0 Cliënten met een verstandelijke beperking 0 Cliënten met een zintuiglijke beperking 0 Cliënten met een lichamelijke beperking 0 Ouderen 0 0	
<b>Kosten</b>		
Moet de klant een onkostenvergoeding betalen?	Ja/Nee	
Moet de klant een reiskostenvergoeding betalen?	Ja/Nee	
<b>Personeel</b>		
Krijgt de klant een vaste vrijwilliger?	Ja/Nee	
Is er vervanging bij ziekte en vakantie van de vrijwilliger?	Ja/Nee/In overleg	
Hoe snel is er een ziektevervanging?		
Beheersen alle vrijwilligers de Nederlandse taal in woord en geschrift?	Ja/Nee	
<b>Overig</b>		
Wat is de klachtenprocedure?		
Hoe wordt er met de privacy van de klant omgegaan?		
Wat zijn de Algemene Voorwaarden waaronder de dienst word geleverd?		
Heeft de organisatie een kwaliteitskeurmerk?		
<b>Opmerkingen</b>		


**Bijlage 5: Overzicht passages uit gemeentelijke stukken m.b.t. Hulp bij het Huishouden, Persoonlijke Assistentie en voorzieningenwarenhuis**

Deze bijlage geeft een overzicht van alle passages over Hulp bij het Huishouden en Persoonlijke Assistentie uit de gemeentelijke stukken.

## 1. Passages uit de nota Voorzieningen in de Wmo 2008-2010

### Model 3: Het referentiemodel



### Definitie Persoonlijke Assistentie (blz. 23)

Onder persoonlijke assistentie worden alle activiteiten verstaan die noodzakelijk worden geacht om een huishouden te kunnen voeren. Hierbij kan gedacht worden aan huishoudelijke hulp, maar ook aan het onderhoud van de tuin, het doen van boodschappen en klussen in en om het huis. Als referentiebudget geldt de wijze waarop de huishoudelijke hulp momenteel wordt berekend.

Uit tabel 2 Voorzieningenwarenhuis, blz 23, komt Persoonlijke assistentie als volgt terug:

Voorzieningenwarenhuis			
Compensatieveld:	Algemeen	Collectief	Individueel
a. huishouden voeren	<i>Huishoudelijke hulppool?</i>		Persoonlijke assistentie
		Eettafelprogramma's	Maaltijdvoorziening
		Collectieve woningaanpassing flats etc.?	Sociale alarmering
			Bouwkundige en niet bouwkundige woonvoorzieningen
			Roerende woonvoorzieningen

Tabel 1. Huidige Voorzieningen

Compensatieplicht	Groepen voorzieningen	Huidige omvang (per 01-01-2007)
a. een huishouden voeren	Bouwkundige en niet-bouwkundige woonvoorzieningen	450 aanpassingen toegekend in 2006

	Roerende woonvoorzieningen (o.a. douchestoelen, toiletstoelen)	2.000
	Huishoudelijke hulp in natura	2.500
	Huishoudelijke hulp (PGB)	450
	Maaltijdvoorziening	90.000
	Sociale alarmering in de woning	500
b. verplaatsen in en om de woning	Handbewogen rolstoelen	1100
	Elektrische rolstoelen	150
c. lokaal kunnen verplaatsen	Collectief vervoer deeltaxi	3.500
	Individuele vervoersvoorzieningen zoals een scootmobiel of een aanpassing aan de auto	1.500
	Individuele financiële vervoersvergoeding	1.200
	Speciale fietsen en handbikes	150
d. mensen ontmoeten en sociale verbanden aangaan	Tegemoetkoming kosten sportrolstoel	10
	Individuele bijzondere bijstand	2.370

**Een opsomming van de mogelijke voorzieningen in voorzieningenwarenhuis die af te leiden zijn uit de nota Voorzieningen in de Wmo 2008-2010**

*Algemeen*

- Trapliften
- Vrijwillige boodschappenservice
- Schuldhulpverlening
- Sociale activeringstrajecten
- Begeleiding naar activiteiten (schouwburg)
- Rolstoelpool
- Scootmobielpas

*Individueel*

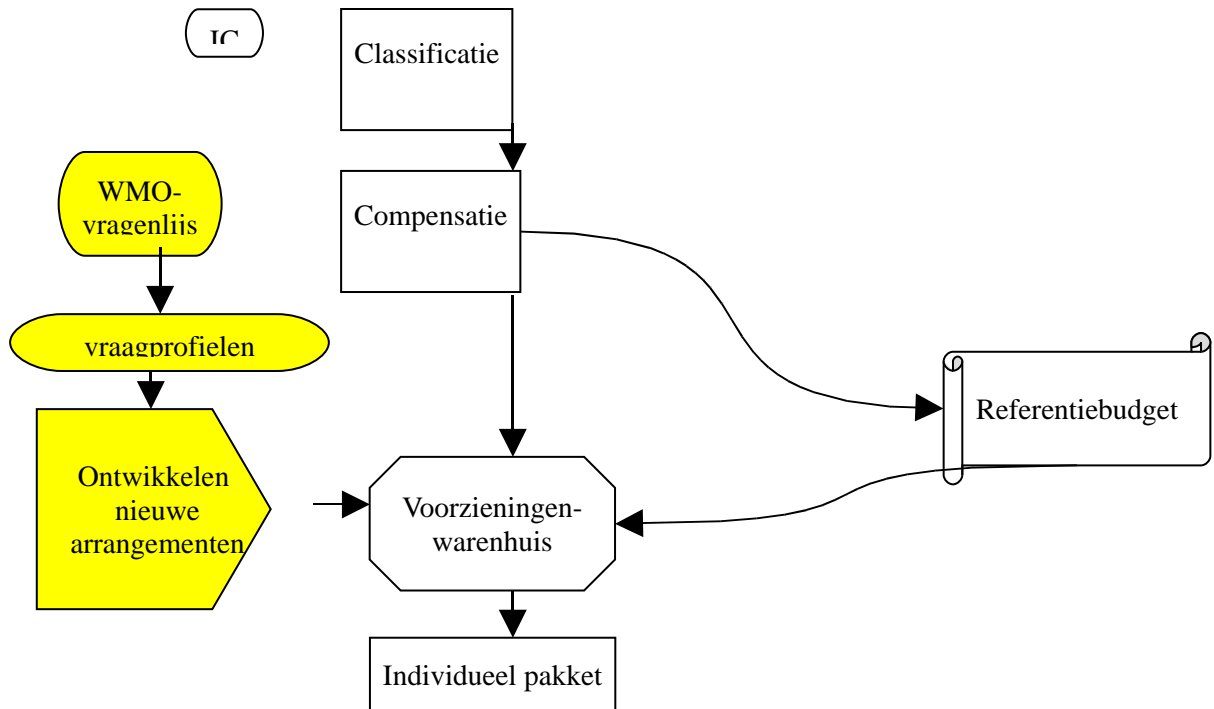
- Persoonlijke assistentie (huishoudelijke hulp, onderhoud tuin, boodschappen doen, klussen in en om het huis)
- Maaltijdvoorziening
- Sociale alarmering (alarmapparaat)
- Bouwkundige en niet bouwkundige woonvoorzieningen
- Roerende woonvoorzieningen
- Speciale fietsen en handbikes
- Sportvoorzieningen (sportrolstoelen)
- Hulpmiddelen (scootmobiels, rolstoelen)

*Collectief*

- Collectief vervoer (deeltaxi)
- Eettafelprogramma's (gezelschap/koffietafel)

- Collectieve woningaanpassing

## 2. Presentatie Wmo Voorzieningen 29 mei 2007



## 3. Passages uit nota Meedoen 2007

### Hulp bij het huishouden

Blz.33: Zoals in de kadernota Wmo reeds is aangegeven, wordt de functie Hulp bij het huishouden per 1 januari 2007 overgeheveld van de Awbz naar de Wmo. Deze functie dient te worden aanbesteed. Om deze aanbesteding zorgvuldig en met in achtname van de inspraak van burgers te kunnen voorbereiden, dient deze aanbestedingsprocedure uiterlijk 1 januari 2008 te zijn afgerond. Besloten is het Zorgkantoor te vragen gedurende het jaar 2007 te blijven voorzien in deze functie. Het Zorgkantoor voert de Hulp bij het huishouden nu reeds uit in het kader van de Awbz. De Wvg-verordening hoeft hiervoor niet aangepast te worden.

Voorafgaand aan de aanbestedingsprocedure worden begin 2007 de beleidsuitgangspunten vastgesteld. Hierbij komt onder andere aan de orde op welke wijze de keuzevrijheid van de burger vorm krijgt en op welke wijze de kwaliteit van de hulp gegarandeerd wordt.

### *Eigen bijdrage*

Blz. 34: De Wvg kent geen eigen bijdrage, de Awbz wel. Zo is aan de functie Hulp bij het huishouden een inkomensafhankelijke eigen bijdrage gekoppeld voor iedere gebruiker. Omdat de Wmo ook de mogelijkheid biedt een eigen bijdrage toe te passen voor aan te bieden voorzieningen, kan worden overwogen deze, en zo ja in welke vorm, toe te passen.

### *Wat gaan we doen in 2007*

Blz. 35: Aanbesteden van de functie “hulp bij het huishouden” al dan niet in samenhang met andere individuele voorzieningen.

### **Budget 2007**

Hulp bij het huishouden: €5.505.000

## **4. Passages uit aanbesteding Persoonlijke Assistentie**

### **Korte beschrijving van de opdracht of de aankoop/aankopen:**

De persoonlijke assistentie wordt als een dienst aanbesteed. Er wordt dus geen gebruik gemaakt van meerdere percelen. De dienstverleners die op deze aanbesteding wensen in te schrijven dienen bij het aandienen van de dienst PA in ieder geval de werkzaamheden onder PA1 en PA2 te kunnen bieden.

#### PA1:

Lichte en zware schoonmaakwerkzaamheden

Verzorging kleding en linnengoed

Boodschappen dien voor dagelijks leven (indien boodschappendienst geen goed alternatief is)

Maaltijdverzorging (indien maaltijdservice geen goed alternatief is)

#### PA2:

Opvang en/of verzorging van kinderen/volwassenen huisgenoten

Helpen met maaltijdbereiding

Dagelijkse organisatie van het huishouden

Instructie, advies en voorlichting gericht op het huishouden

Sturing of stimulering bij het deels zelf uitvoering van activiteiten

Advisering van informele verzorging

## **Bijlage 6: Projectstructuur**

### **Stuurgroep**

#### *Deelnemers*

- De heer R. van der Linden, gemeente Almere, voorzitter
- De heer G. Zwigelaar, Agis
- De heer J. Stienen, Zorggroep-Almere
- De heer H. Koelmans, CIZ
- De heer A. Deutekom, Goede Stede
- De heer H.J. de Geus van den Heuvel, gemeente Almere (adviseur vanuit projectgroep)
- Projectleider, mevrouw Willemse, Publicarea
- Projectsecretaris, mevrouw Plaizier, Publicarea

#### *Vergaderschema*

1 keer per 5 weken.

### **Projectgroep**

#### *Deelnemers*

- De heer H.J de Geus van den Heuvel, gemeente Almere, voorzitter
- Mevrouw T. van der Maat, gemeente Almere
- De heer E. Botjes, gemeente Almere
- De heer S. Bless, zorggroep Almere
- Mevrouw A. van der Beek, GGD
- Mevrouw W. Huitema, De Schoor
- De heer I. Veldman, Triade
- Mevrouw H. Nauta, VCA
- De heer D. Twisk, CIZ
- Mevrouw, C. Knol, MEE
- Mevrouw A. Schipper, De Alliantie
- Projectleider, mevrouw Willemse, Publicarea
- Projectsecretaris, mevrouw Plaizier, Publicarea

#### *Vergaderschema*

1 keer per 3 weken.

### **Werkgroep Inhoud**

#### *Deelnemers*

- Mevrouw A. van der Beek, GGD, voorzitter

- mevrouw C. van Middelkoop, Zorggroep Almere
- mevrouw R. Rondeel, Gemeente Almere
- mevrouw C. Knol, MEE
- mevrouw H. Nauta, VCA
- Projectleider, mevrouw Willemse, Publicarea
- Projectsecretaris, mevrouw Plaizier, Publicarea

### **Werkgroep ontwerp en systeem**

#### *Deelnemers*

- De heer P. Deenen, gemeente Almere, voorzitter
- De heer A. Prins, Zorggroep-Almere
- De heer W. Lanphen, GGD
- De heer P. Mulder, gemeente Almere
- Mevrouw R. Hofstede. Zorggroep Almere (per 1 december 2007)
- Projectleider, mevrouw Willemse, Publicarea
- Projectsecretaris, mevrouw Plaizier, Publicarea

### **Werkgroep communicatie en profilering**

#### *Deelnemers*

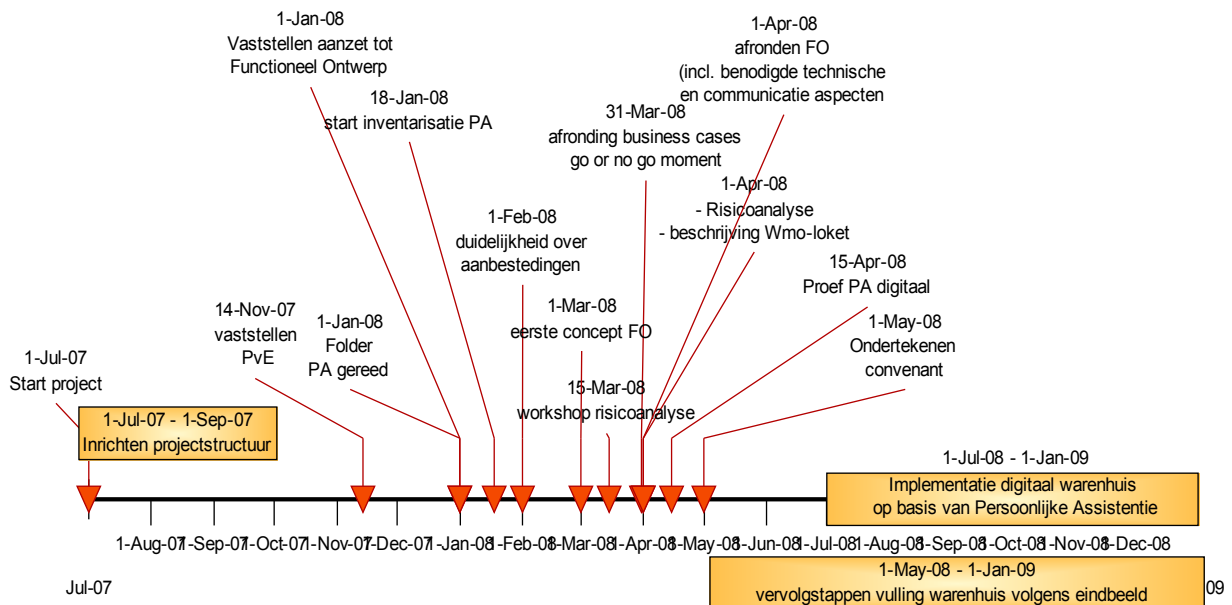
- Mevrouw W. Huitema, De Schoor, voorzitter
- Mevrouw L. Venselaar, gemeente Almere
- Mevrouw C. van Eijden, GGD
- Mevrouw C. de Boer, Zorggroep-Almere
- Mevrouw L. Hartong, Wmo-c
- Mevrouw L. Hoeve, gemeente Almere
- Projectleider, mevrouw Willemse, Publicarea
- Projectsecretaris, mevrouw Plaizier, Publicarea

#### *Vergaderschema werkgroepen*

Tweewekelijks

## **Bijlage 7: Tijdspad**

## Tijdspad (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg



**Juli 2007:** Het startschot voor het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg werd gegeven tijdens het congres “meedoen in wonen welzijn en zorg” op 2 juli jl.

Na dit congres werden een stuurgroep, projectgroep en twee werkgroepen ingericht die aan de slag zijn gegaan met het invullen van het Programma van Eisen en het Functioneel Ontwerp

**14 nov. 2007:** Het Programma van Eisen zal tijdens de stuurgroepvergadering van 14 november worden vastgesteld.

Na het vaststellen van het Programma van Eisen wordt de aanzet tot het Functioneel Ontwerp ingevuld.

**1 jan. 2008:** Op 1 januari 2008 moet de folder Persoonlijke Assistentie klaarliggen voor de burger. (op zich activiteit buiten het project, maar wel een markering)

**1 jan. 2008:** 1 januari zal de aanzet tot het Functioneel Ontwerp conform het vastgestelde projectplan door de stuurgroep worden vastgesteld. Het Functioneel Ontwerp (incl. technische en communicatie aspecten) wordt aan de hand van deze aanzet ingevuld. Zie dat als de kaders. Het beschrijft concreet, maar niet gedetailleerd hoe die zijn en dat het kan.

Aan de hand van het Programma van Eisen en de aanzet tot het Functioneel Ontwerp worden per deelnemende organisatie business cases gedaan om in kaart te brengen wat de kosten en baten per organisatie zijn.

**Januari 2008:** In januari zal de inventarisatie starten van Persoonlijke Assistentie ten behoeve van het vullen van de Sociale Kaart en het warehouse (in samenhang met de GGD inventarisatie en de Wmo-vragenlijst en bestek aanbestedingen (voor afstemming is zorggedragen)).

**1 feb. 2008:** Voor 1 februari moet er in het kader van het vervolg op de aanbestedingen van andere diensten en producten in het kader van prestatieveld 6 van de Wmo duidelijkheid zijn.

Op het gebied van de hulpmiddelen en het vervoer wordt op dit moment "marktonderzoek" uitgezet.

- Maart 2008: In maart dient het FO (inclusief technische en communicatie aspecten) afgerond te worden zodat met de 'bouw' van het warenhuis kan worden begonnen.
- Maart 2008: In de tweede helft van maart wordt een workshop gehouden om de risicoanalyse verder in te vullen. Eraan voorafgaand heeft inventarisatie bij de partners plaatsgevonden.
- Maart 2008: Eind maart worden de businesscases binnen de organisaties afgerond. Aan de hand hiervan wordt per organisatie bepaald of er wel of niet aan het project wordt deelgenomen.
- April 2008:
- Begin april dient de risicoanalyse naar aanleiding van de workshop beschikbaar te zijn.
  - Daarnaast dient te zijn beschreven op welke manier het Wmo-loket (de verschillende front offices) eruit gaat zien. Geïnterviewd moet worden wat er momenteel is bij de front offices die de Wmo lokettaken mogen gaan uitoefenen en daarmee front office van het warenhuis zijn en wat wenselijk is in het kader van de nieuwe werkwijze. Beschreven wordt hoe van de huidige situatie naar de gewenste situatie gekomen kan worden in relatie tot het warenhuis.
- April 2008: In April start de proef waarbij het digitale warenhuis gevuld is met de voorziening Persoonlijke Assistentie.
- Mei 2008: Na het go of no go moment wordt door de deelnemende organisaties een convenant ondertekend waarin afspraken rond het deelnemen in het project zijn opgenomen.
- Vanaf mei 2008 wordt gekeken naar de verdere invulling van het warenhuis naar de toekomst toe mede in relatie tot het marktonderzoek met betrekking tot hulpmiddelen en vervoer.
- juli 2008 - januari 2009: In de tweede helft van 2008 zal het warenhuis gevuld met Persoonlijke Assistentie geïmplementeerd worden en online gaan. Dit loopt parallel aan het, in de planning van Almere Direct opgenomen, online gaan van het Wmo-loket.