

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

## **Eindrapport**

---

Status: Concept versie 4, opmerkingen Henk en Eef  
Laatste wijzigingen: dd 4 augustus 2008  
Opgesteld door: Publicarea  
Ten behoeve van: besluitvorming via projectgroep door stuurgroep

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.

*Augustus 2008*

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 1 Achtergrond beleid Almere</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 2 Landelijke ontwikkelingen</b>	<b>8</b>
<b>Hoofdstuk 3 Ontwikkelingsproces</b>	<b>10</b>
<b>Hoofdstuk 4 Wonen, welzijn en zorg warenhuis op 1 januari 2009</b>	<b>14</b>
4.1 Digitaal	15
4.1.1 ICT aspecten	21
4.2 Schriftelijk	22
4.3 Fysiek	22
4.4 Beheer	23
4.5 Communicatie	23
4.6 Besturing	24
4.7 Wat wordt verwacht van de aanbieders	24
4.8 Financiën	24
4.9 Management en sturingsinformatie	24
<b>Hoofdstuk 5 Wonen, welzijn en zorg warenhuis eindbeeld</b>	<b>26</b>
5.1 Digitaal	28
5.1.1 ICT aspecten	35
5.2 Schriftelijk	35
5.3 Fysiek	36
5.4 Beheer en bestuur	36
5.5 Communicatie	36
5.6 Wat wordt mogelijk in eindbeeld van de aanbieders verwacht	36
<b>Hoofdstuk 6 Projectstructuur na 1 juli 2008 en plan van aanpak</b>	<b>38</b>
6.1 Voorstel projectstructuur	38
6.2 Planning 1 juli 2008 tot 1 januari 2009	40

<b>Hoofdstuk 7 Business Case</b>	<b>42</b>
7.1 Business case aanbieders Persoonlijke Assistentie	42
7.2 Globale begroting eindbeeld	43
<b>Hoofdstuk 8 Risico-inschatting</b>	<b>44</b>
8.1 Warenhuis per 1 januari 2009	44
8.2 Risico-inschatting eindbeeld	46
<b>Overzicht bijlagen (bijlagen apart bijgevoegd)</b>	
Bijlage 1: Overzicht basisdocumenten	
Bijlage 2: Instellingsbesluiten stuurgroep, projectgroep en werkgroepen	
Bijlage 3: Programma van Eisen	
Bijlage 4: Toekomstbeeld vragenlijst door de GGD	
Bijlage 5: Eindrapport procesbeschrijvingen (wordt apart toegezonden)	
Bijlage 6: Format Persoonlijke Assistentie formeel en informeel (vrijwillige- en welzijnsdiensten)	
Bijlage 7: Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor	
Bijlage 8: Concept communicatieplan Eigen regie eigen keuze	
Bijlage 9: Schema functionaliteiten eindbeeld warenhuis in relatie tot eindbeeld Almere Direct en in relatie tot het warenhuis op 1 januari 2009	
Bijlage 10: Notitie Front Offices (eindbeeld)	
Bijlage 11: Strip Eigen regie eigen keuze (eindbeeld)	
Bijlage 12: Korte film Eigen regie eigen keuze (eindbeeld)	
Bijlage 13: Analyse ICT vragenlijsten	
Bijlage 14: Globale kostenindicatie eindbeeld	
Bijlage 15: Risico-inschatting eindbeeld	

## Samenvatting eindrapport (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg

### 1. Initiatief

Het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg is een initiatief van de gemeente Almere en wordt in samenwerking met de maatschappelijke partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg uitgevoerd. Almere wil door middel van het project op een innovatieve wijze invulling geven aan de Wmo waarbij het mee kunnen (blijven) doen van de burger in de samenleving op basis van zijn of haar eigen situatie uitgangspunt is. De burger dient de regie op zijn eigen leven te kunnen houden.

### 2. Van vraag naar aanbod

Om hier zorg voor te dragen maakt de gemeente gebruik van het referentiemodel beschreven in de nota 'Voorzieningen in de Wmo 2008 – 2010'<sup>1</sup>. Dit model gaat uit van de vraag en de kracht van de burger. Onderdeel van dat innovatieve model is het voorzieningenwarenhuis. De gemeente wil een goed functionerend systeem ontwikkelen waarin vraag en aanbod elkaar kunnen vinden. Daarmee verbindt en stimuleert zij organisaties om de gestelde maatschappelijke doelstellingen te bereiken. In het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg is hier door de gemeente in samenwerking met maatschappelijke partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg invulling aan gegeven.

### 3. Innovatief model

Het toekomstige voorzieningenwarenhuis dat centraal staat in dit project zal met toestemming en onder regie van de gemeente worden gevuld met formele en informele producten en diensten. Deze kunnen vervolgens door de inwoners van Almere worden vergeleken en door middel van een referentiebudget na indicatie worden aangeschaft. Het kan gezien worden als het gemeenschappelijke front office van de Almeerse partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg en de Almeerse burger. Door het gezamenlijk gebruik van de vragenlijst hoeft de burger maar één keer zijn gegevens op te geven en wordt overal op dezelfde wijze benaderd.

Nergens anders in Nederland wordt invulling gegeven aan dit warenhuismodel waar op basis van de vragenlijst niet alleen formele en informele producten en diensten kunnen worden vergeleken maar ook daadwerkelijk naar eigen keuze van de burger kunnen worden aangevraagd respectievelijk aangeschaft doormiddel van een referentiebudget.

Het hele proces rond het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg kan in de goede traditie van Almere als een open innovatie proces samen met de maatschappelijke partners worden gekenmerkt. Met de voorstellen zoals ze nu voorliggen, wil Almere haar koploperfunctie op

---

<sup>1</sup> Beleidsnota Voorzieningen in de Wmo 2008-2010, DMO Gemeente Almere, mei 2007

vernieuwingen op het terrein van wonen, welzijn en zorg verder invullen en de burger in positie brengen om te kunnen meedoen in de samenleving naar zijn / haar keuze en situatie.

#### **4. Projectstructuur**

Ten behoeve van het project zijn een stuurgroep, projectgroep en vier werkgroepen ingesteld welke zijn samengesteld uit vertegenwoordigers uit de gemeente en de maatschappelijke partners. Gezamenlijk zijn de basisdocumenten die als uitgangspunt dienen voor dit eindrapport opgesteld. Daarnaast zijn de aanbieders Persoonlijke Assistentie bij het proces betrokken en zullen de aanbieders van hulpmiddelen, vervoer, woningaanpassingen en vrijwillige- en welzijnsdiensten worden betrokken bij het project.

#### **5. Eindbeeld van het warenhuis**

In de publieksnota U doet Mee?!<sup>2</sup> is opgenomen dat alle voorzieningen in 2012 zijn opgenomen in het voorzieningenwarenhuis, waardoor elke inwoner zelf kan kiezen wat het beste bij de eigen situatie past. In het Programma van Eisen is beschreven waar het warenhuis in 2012 aan moet voldoen. Dit wordt het eindbeeld van het warenhuis genoemd.

Het warenhuis in het eindbeeld is niet alleen digitaal beschikbaar maar ook telefonisch, schriftelijk en fysiek. Binnen Almere zullen verschillende geautoriseerde organisaties namens de gemeente taken van Servicepunt 'Z' uitvoeren. In het warenhuis zijn de gegevens van de gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders op het gebied van wonen, welzijn en zorg opgenomen. Op basis van deze gegevens kunnen burgers producten en diensten van de aanbieders vergelijken en aanschaffen. Voorraden worden beheerd, wachttijden en kosten zijn transparant en management- en sturingsinformatie wordt via het warenhuis gegenereerd waardoor toetsing en controle en vooral ook innovatie en product- en dienstontwikkeling plaats kan vinden. Op basis van de vragenlijst die gezamenlijk met de gecontracteerde partners is ontwikkeld en door elke aanbieder wordt gebruikt wordt een klant-dossier opgebouwd die de klant en hulpverlener inzicht geven in de algemene gegevens van de burger, de aanvragen die zijn gedaan, de status daarvan en de status van het referentiebudget. Functionaliteiten binnen het warenhuis zijn o.a. het spreken van één taal, het automatisch inladen van data uit verbonden websites en databases, koppelingen naar verschillende systemen e.d.

Het Programma van Eisen waar het eindbeeld in is opgenomen werd op 14 november 2007 door de stuurgroep vastgesteld. Hierbij is vermeld dat het een groei-model betreft. Het warenhuis zal dan ook in verschillende fases worden gerealiseerd waarbij constant het eindbeeld in gedachten wordt gehouden.

---

<sup>2</sup> Publieksnota U doet mee?!, gemeente Almere, april 2008

## **6. Wijzigingen tijdens project**

Gedurende het proces zijn een aantal wijzigingen doorgevoerd waaronder het opknippen van het project in drie processen. Binnen het totale project is op hoofdlijnen het volgende onderscheid te maken:

1. De informatie/- en adviesfase - in de vorm van de "Digitale sociale kaart"
2. De onderzoeksfase in de vorm van de "Brede vragenlijst"
3. De toetredingsfase in de vorm van een toekenning al dan niet in de vorm van een referentiebudget waarmee in "Het warenhuis" keuzes kunnen worden gemaakt tussen diensten en producten en waar transacties tussen rechthebbenden en toegelaten organisaties plaatsvinden. Het klantdossier en de ontwikkeling van de front offices maken hier deel van uit.

Besloten is dat deel 3 de hoogste prioriteit heeft. Dit is de fase waar de klant op basis van een besluit en een referentiebudget in positie komt en waar uiteindelijk levering en afrekening plaats gaat vinden. Van het aller grootste belang dat deze fase goed en in de volle breedte wordt neergezet bij de start ingaande 2009. Desalniettemin dient ook het proces van de informatie/- en adviesfase (1) en onderzoeksfase (2) parallel hieraan verder doorontwikkeld worden. Ondanks deze wijzigingen kan het eindbeeld zoals geschetst in het Programma van Eisen staande blijven.

## **7. Warenhuis op 1 januari 2009 en daarna**

Op 1 januari 2009 zal de nadruk liggen op het faciliteren van het proces vanaf het aanvragen en verstrekken van een indicatie en het beheer, de verantwoording en controle daarvan. Op basis van een indicatie kan de burger met het referentiebudget producten en diensten op het gebied van Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen vergelijken en aanschaffen in het warenhuis. Dit kan zowel digitaal, telefonisch, schriftelijk of fysiek. Daarnaast kan de burger er informatie vinden over de voorzieningen vervoer, woningaanpassingen en de vrijwillige- en welzijnsdiensten.

Vanaf 1 januari 2009 zal op basis van het bestaande warenhuis gewerkt worden aan het uitbouwen van het warenhuis naar het beschreven eindbeeld. Er zullen onder andere functionaliteiten worden toegevoegd, meer koppelingen naar andere systemen zijn, naast Servicepunt 'Z' meer door de gemeente gekwalificeerde front offices zijn en meer producten en diensten worden toegevoegd waaronder de AWBZ en het wonen. Daarnaast zal de vragenlijst worden ingebouwd en de toepassingen van het klantdossier worden uitgebreid.

## **8. Inzicht in kosten en opbrengsten?**

Het eindrapport geeft een indicatie van de incidentele en structurele kosten per 1 januari 2009 en voor het eindbeeld. De opbrengsten in financiële zin zijn nog niet in te schatten. In kwalitatieve en beleidmatige zin zijn de 'opbrengsten' nog niet meetbaar. Deze zullen gedurende het project door

middel van klanten en medewerkers onder meer door tevredenheidsonderzoeken moeten worden nagegaan.

Op 13 maart 2008 zijn de organisaties uit de aanbesteding Persoonlijke Assistentie uitgenodigd om een format in te vullen van waaruit de gegevens voor de Business Case Persoonlijke Assistentie zouden kunnen worden gehaald.

De organisaties die de business case gemaakt hebben, geven aan dat het project tot 1 januari 2009 weinig investeringen met zich meebrengt. De benodigde investeringen hiervoor zullen vanuit het reguliere budget van de organisatie kunnen worden bekostigd. De organisaties geven aan het belang van deelname aan het project in te zien en zien een toegevoegde waarde in het samenwerken met de gemeente en maatschappelijke partners. De gemaakte business cases waren gericht op de pilot Persoonlijke Assistentie welke later ingetrokken werd maar bieden evenwel inzichten voor één dienst in het warehouse op 1 januari 2009 wat betreft de gevraagde inzet van de organisaties.

## **9. Vervolgstappen / planning**

Na 1 juli 2008 zal de huidige projectstructuur door het opsplitsen van het project in drie trajecten en het moeten aantrekken van nieuwe expertise aangepast worden. Er zullen twee nieuwe werkgroepen worden ingesteld waarvan een zich bezig gaat houden met het bouwen van de 'achterkant' van het warehouse en de andere met het doorontwikkelen van het warehouse naar het eindbeeld. Bij de huidige stuurgroep, projectgroep en werkgroepen zal de opdracht en samenstelling opnieuw worden gezien. Daarnaast is de samenhang tussen de andere initiatieven op het gebied van de Wmo van belang.

Na de vakantieperiode zal deze aangepaste projectstructuur opgetuigd worden. Het Wmo kantoor dat van Servicepunt 'Z' de opdracht heeft gekregen de 'achterkant' van het warehouse te bouwen komt op 7 juli met een technisch ontwerp en zal van september t/m december in samenwerking met de werkgroep het warehouse bouwen. In de maanden oktober en november zal het warehouse en de website door gebruikers worden getest en op basis daarvan worden aangepast. Vanaf september zullen ook de organisaties waar de gemeente een subsidie relatie mee heeft en de aanbieders van hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoer worden betrokken in het project. De inwoners van Almere zullen vanaf het najaar op de hoogte worden gesteld van de mogelijkheden van het warehouse. Vanaf januari 2009 en indien mogelijk eerder zal het warehouse worden doorontwikkeld naar het eindbeeld zoals deze er in 2012 uit dient te zien waarbij ook de vragenlijst en de front offices worden meegenomen.

## **10. Inhoud eindrapport (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg**

Voorliggend document beschrijft de achtergrond van het project, het ontwikkelingsproces, hoe het woonhuis er op 1 januari 2009 uit ziet en gaat functioneren, hoe het eindbeeld er uit gaat zien en gaat functioneren, wat het plan van aanpak daartoe is en hoe de globale begroting en risico-inschatting eruit zien. Daarbij is gebruik gemaakt van de documenten die tijdens het project zijn op- en vastgesteld.



## Inleiding

Voor u ligt het eindrapport van het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg. Het startschot voor het project werd op 2 juli 2007 tijdens de conferentie ‘meedoen in wonen, welzijn en zorg’ gegeven. Na vaststelling van het Programma van Eisen op 14 november 2007 is afgesproken op 1 juli 2008 een ‘go - no go’ besluit te nemen ten aanzien van de verdere wijze van uitvoering en inrichting van het project.

Het hele proces rond het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg kan in de goede traditie van Almere als een open innovatie proces samen met de maatschappelijke partners worden gekenmerkt. Met de voorstellen zoals ze nu voorliggen, wil Almere haar koploperfunctie op vernieuwingen op het terrein van wonen, welzijn en zorg verder invullen en de burger in positie brengen om te kunnen meedoen in de samenleving naar zijn / haar keuze en situatie.

Op deze plaats past het allen die aan deze innovatieve zoektocht hun steentje qua inzet, input, deskundigheid en creativiteit hebben bijgedragen hartelijk te danken. Het gezamenlijke proces heeft naast onderlinge collegialiteit ook bijgedragen aan het uitwisselen en delen van kennis en het met elkaar open staan voor nieuwe samenwerkingsvormen en werkwijzen.

De gemeente Almere heeft met de Wet Maatschappelijke Ondersteuning de verantwoordelijkheid gekregen inwoners van Almere een compensatie van hun beperkingen aan te bieden zodat zij kunnen blijven deelnemen aan de maatschappij. In de nota Meedoen 2008 – 2010<sup>3</sup> wordt dat als volgt omschreven:

*“ Het coalitieprogramma gaat uit van een sociaal, ambitieus en avontuurlijk Almere. Bouwen op een stevig sociaal fundament staat daarbij centraal. Door de zelfredzaamheid van mensen met welke beperking dan ook te versterken, behouden zij langer de regie op hun eigen leven en kunnen zij ondanks hun beperkingen op hun eigen situatie afgestemde keuzes blijven maken. Waar dat nodig blijft, wordt gezorgd voor een vangnet. Het gaat er dan om die ondersteuning niet pas achteraf te bieden, maar door preventieve maatregelen zo vroeg mogelijk in te grijpen. Het gaat dus om ondersteuning en maatschappelijke participatie, om meedoen, om mensen te laten meebeslissen over hun eigen situatie. En wie het nodig heeft, krijgt ondersteuning.”*

Om hier zorg voor te dragen maakt de gemeente gebruik van het referentiemodel. Dit model gaat uit van de vraag en de kracht van de burger. Onderdeel van dat innovatieve model is het

---

<sup>3</sup> U doet Mee?! Beleidsnota Wmo 2008 -2010, Gemeente Almere DMO, september 2007

voorzieningenwarenhuis. De gemeente wil een goed functionerend systeem ontwikkelen waarin vraag en aanbod elkaar kunnen vinden. Daarmee verbindt en stimuleert zij organisaties om de gestelde maatschappelijke doelstellingen te bereiken. In het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg is hier door de gemeente in samenwerking met maatschappelijke partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg invulling aan gegeven.

Voorliggend document beschrijft de achtergrond van het project, het ontwikkelingsproces, hoe het warenhuis er op 1 januari 2009 uit ziet, hoe het eindbeeld er uit gaat zien, wat het plan van aanpak daartoe is en hoe de globale begroting en risico-inschatting eruit zien. Daarbij is gebruik gemaakt van de documenten die tijdens het project zijn op- en vastgesteld, zie bijlage 1 overzicht basisdocumenten.

## Hoofdstuk 1      Achtergrond beleid Almere

Almere wil ruimte bieden aan en aantrekkelijk zijn voor mensen met verschillende leefstijlen, met inkomens van hoog tot laag, voor jongeren en voor mensen vanuit verschillende herkomstlanden. *Iedereen moet mee kunnen doen*<sup>4</sup>. De Almeerse doelstelling ten aanzien van de Wmo is, dat de gemeente er voor wil zorgen dat inwoners van Almere per 1 januari 2009 een zodanige bij hun vraag aansluitende compensatie van hun beperkingen krijgen aangeboden, dat zij ondanks die beperkingen zelfredzaam blijven en kunnen blijven deelnemen aan de maatschappij. *Kunnen blijven participeren*<sup>2</sup>. De burger dient op basis van zijn of haar vraag logischerwijs bij het aanbod te komen dat past bij zijn of haar levenssituatie. Samen met maatschappelijke partners op het gebied van wonen, welzijn en zorg waar de gemeente een vertrouwens- en contract relatie mee heeft wordt aan dit streven invulling gegeven door middel van het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg. Alle vormen van ondersteuning worden door de aanbieders ondergebracht in het voorzieningenwarenhuis. Zij presenteren hier hun producten, diensten en activiteiten. Een aantal producten of diensten, zoals welzijnswork en vrijwilligerswerk is gratis of voor weinig kosten beschikbaar. Voor andere producten of diensten zal een tarief moeten worden betaald. Onder voorwaarden kan de burger voor deze diensten een indicatie krijgen waardoor hij voor het gebruik van deze diensten (gedeeltelijk) door de gemeente wordt gecompenseerd. De indicatie leidt tot het referentiebudget waarmee de cliënt zelf afweegt in hoeverre hij van de geïndiceerde dienst gebruik wil maken of voor de tegenwaarde kiest voor een andere oplossing. Deze aanpak maakt het mogelijk om betere verbindingen te leggen tussen vraag en aanbod. Voor de een is vrijwilligerswerk een acceptabel alternatief, voor de ander niet. Het resultaat in 2012 is dat elke inwoner straks weet waar hij terecht kan voor welke voorzieningen dan ook. Alle voorzieningen zijn opgenomen in het voorzieningenwarenhuis, waardoor elke inwoner zelf kan kiezen wat het beste bij de persoonlijke situatie past<sup>5</sup>.

Het voorzieningenwarenhuis is kortweg een met toestemming en onder regie van de gemeente gevuld warenhuis. Zo kan de gemeente haar verantwoordelijkheid nemen dat publieke middelen juist worden ingezet en ze ook kan controleren en toetsen. Voor de burger geeft het het vertrouwen dat het aanbod in het warenhuis ook aan de van overheidswege vastgestelde kwaliteiten voldoet.

---

<sup>4</sup> Programma Sociale en Krachtige samenleving, gemeente Almere, 2007

<sup>5</sup> Publieksnota U doet mee?!, gemeente Almere, april 2008

## Hoofdstuk 2 Landelijke ontwikkelingen

Op verschillende momenten tijdens het project zijn er bijeenkomsten geweest waarbij, enerzijds het Almeerse beleid en de wijze van uitwerking is gepresenteerd aan ondermeer VWS, VNG, CIZ, CVZ en pilotgemeenten in het kader van landelijke projecten. Anderzijds is Almere op de hoogte gesteld van de inhoud van deze landelijke projecten. Tijdens deze bijeenkomst is geconstateerd dat de landelijke projecten zich richten op de administratieve processen in het verkeer tussen gemeenten en backoffices, terwijl het Almeerse project zich richt op de facilitering van de burger om zelf regie te kunnen hebben binnen een onder verantwoordelijkheid van de gemeente opgezet financieel kwalitatief systeem met door de gemeente “erkende” partners. Afgesproken is dat Almere en VWS elkaar op de hoogte houden en informatie uitwisselen.

Inmiddels is van de landelijke projectleider vernomen dat er naar verwachting een standaard Wmo berichtenverkeer overeengekomen zal worden tussen gemeenten en aanbieders van Wmo-diensten. Met softwareleveranciers van gemeenten vinden momenteel gesprekken plaats en naar verwachting zal in de zomer het advies verschijnen.

*Het is raadzaam dat het Wmo-kantoor bij de ICT infrastructuur en het technisch ontwerp hiermee rekening houdt.*

Het VNG-magazine van 16 mei 2008 en het Wmo-team van de VNG hebben gemeenten opgeroepen zich aan te melden met voorbeeldmateriaal alsook als pilotgemeente. Met de VNG is contact opgenomen en aangegeven dat Almere hierin geïnteresseerd is. Vanuit de VNG is gemeld dat er zeer veel reacties van gemeenten zijn binnengekomen. De VNG stelt nu eerst een overzicht samen.

*Het is raadzaam het contact met de VNG warm te houden en het Almeerse project als VNG voorbeeldproject verkozen te krijgen.*

Een andere landelijke ontwikkeling waar aansluiting bij is, is de verdere uitontwikkeling van de Sociale Kaart Zorgwel. De GGD Flevoland participeert hierin. RIVM, bibliotheken en MEE Nederland zijn hierbij ook betrokken. Onder het RIVM resorteert ook de site KiesBeter.nl die een vergelijkingsmodule in zich heeft. De GGD Flevoland heeft aangeboden in dit project zowel de vanuit Almere gewenste aanpassingen in de landelijke thesaurus in te brengen (het “digitale taal woordenboek” zowel Wmo als burger proof te maken), alsook de afstemming te verzorgen ten aanzien van de kijk en vergelijk functie. Er zijn goede ingangen bij de kennisinstituten MOVISIE en Vilans die de ontwikkeling en het beheer van de thesaurus in hun portefeuille hebben.

*Het is raadzaam binnen het project de ontwikkelingen Sociale Kaart en thesaurus op landelijk niveau met elkaar te delen en waar mogelijk tot afstemming te brengen.*

Verder heeft er in de projectgroep een presentatie plaatsgevonden vanuit het coördinatiepunt CP-ICT. Het CP-ICT is een gezamenlijk project van de VNG en Divosa en heeft ondermeer een pilot elektronische klant dossier voor de gemeente Hoorn ontwikkeld op het gebied van werk en inkomen. In het elektronische klantdossier kunnen verschillende organisaties inloggen, hun informatie automatisch doen invoeren, werken in het eigen databestand met signalering naar en vanuit het elektronisch klant dossier etc.

*In het proces van uitwerking van het klantdossier in Almere is het dienstbaar gebruik te maken van de ervaringen van CP-ICT.*

Tot slot is van belang dat de inwerkingtreding van de Wet gebruik burgerservicenummer (BSN) in de zorg het mogelijk maakt dat het BSN in de AZR door zorgaanbieders, zorgverzekeraars, zorgkantoren en indicatieorganen wordt gebruikt mits voldaan aan de Wet burgerservicenummer in de zorg. Vanaf 1 juni 2008 geldt een overgangsjaar (bron CvZ website).

### Hoofdstuk 3      Ontwikkelingsproces

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 via één integrale indicatie (Wmo en AWBZ) transparant en op de juiste manier, plaats en tijd worden aangeboden in relatie tot de vraag van de burger.

Uitgangspunt is het primaire proces dat doorlopen wordt om van vraag tot levering te komen:

**vraag burger • informatie uitwisselen • indicatie • toewijzing • levering • controle**

Het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg is een complex proces door zijn vele autonome actoren (gecontracteerde en gesubsidieerde organisaties) en gerelateerde processen zoals de Sociale Kaart, vragenlijst, Almere Direct, ICT trajecten en processen bij de betrokken organisaties en op landelijk niveau. Daarnaast is er het belang van de gemeente om in het kader van het gemeentelijk gewenste beleid de klant in positie te brengen en keuzemogelijkheden te geven.

Sinds het startsein op 2 juli 2007 werken partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg binnen Almere samen om te komen tot het wonen, welzijn en zorg warehouse. Nergens anders in Nederland wordt invulling gegeven aan dit warehousemodel waar niet alleen formele en informele producten en diensten kunnen worden vergeleken maar ook daadwerkelijk naar eigen keuze van de burger kunnen worden aangevraagd respectievelijk aangeschaft doormiddel van een referentiebudget. Er wordt veel gepraat en geschreven over de keuze aan de burger en het zelfbeschikkingsrecht maar in de praktijk is daarvan weinig zichtbaar. De gemeente Almere wil hier verandering in brengen. Actief en met enthousiasme is de gemeente hier samen met de partners mee aan de slag gegaan.

Ten behoeve van het project zijn een stuurgroep, projectgroep en werkgroepen ingesteld, zie bijlage 2 instellingsbesluiten. Het Programma van Eisen, zie bijlage 3, dat opgesteld werd met input vanuit de projectgroep en werkgroepen werd 14 november 2007 door de stuurgroep vastgesteld. Het Programma van Eisen geeft aan de hand van negen elementen aan wat het eindbeeld van het warehouse is waarbij conform de wensen ook al de lopende projecten zoals de Sociale Kaart (Zorgwel GGD), vragenlijst en Almere Direct werden aangesloten. Op basis daarvan is verder gegaan met het concretiseren van het project. Dit hield in het afpellen van de ui naar de korte en lange termijn maar ook het maken van keuzes en het heroverwegen van ingeslagen wegen.

#### *Relatie warehouse • Sociale Kaart • vragenlijst*

Tijdens de stuurgroepvergadering van 21 mei 2008 werd bepaald dat het project moet worden onderscheiden naar drie trajecten:

**Traject 1.** De informatie- en adviesfase door en voor de klant in de vorm van de "Sociale Kaart". De Sociale Kaart Zorgwel is in opdracht van de gemeente Almere en vijf andere gemeenten door de GGD ontwikkeld. In het project moest hiermee aansluiting gezocht worden om te komen tot een volledige sociale kaart op het gebied van wonen, welzijn en zorg waar het warenhuis en de aanbieders automatisch door worden gevoed. Een gezamenlijk woordenboek (thesaurus) die zowel Wmo als burgertaal proof is zou dit faciliteren. De afspraak met de GGD is gemaakt dat zij ervoor zorgdragen dat de inhoud van de diensten op Zorgwel op hoofdpunten gelijk is aan die van het warenhuis.

**Traject 2.** De onderzoeksfase door en voor de klant in de vorm van de "Brede Vragenlijst". Dit is als de 'voorkant' van het warenhuis te kenmerken. Met het traject van de vragenlijst moest aansluiting gezocht worden vanwege het belang van een eenduidige benadering naar de klant toe en het eenmalig uitvragen van gegevens. In de vragenlijst wordt niet alleen gekeken naar mogelijke beperkingen maar ook naar de eigen kracht van de burger en van diens omgeving. Op die manier probeert de vragenlijst een handvat te bieden voor een brede benadering van ondersteuningsvragen. De vragenlijst zal kunnen gaan dienen als basis voor het klantdossier in het warenhuis, zie bijlage 4 toekomstbeeld vragenlijst door de GGD.

**Traject 3.** De toetredingsfase, in geval van indicatie in de vorm van het "Warenhuis". Hierbij kan de burger met een referentiebudget in het warenhuis keuzes maken tussen diensten en producten en vinden transacties tussen rechthebbenden en toegelaten organisaties plaats.

Besloten is dat traject 3, de 'achterkant' van het warenhuis, de hoogste prioriteit heeft. Dit is de fase waar de klant op basis van een indicatiebesluit en een referentiebudget in positie komt en waar uiteindelijk levering en afrekening plaatsvindt. Voor de gemeente is het van groot belang dat deze fase goed en in de volle breedte van de Wmo wat betreft haar verantwoordelijkheden wordt neergezet bij de start per 1 januari 2009. Hierbij zullen het referentiebudget en het transactiemodel worden ingevoerd voor persoonlijke assistentie, hulpmiddelen (rolstoelen, individuele vervoersvoorzieningen zoals scootmobielen en fietsvoorzieningen en roerende woonvoorzieningen zoals toiletvoorzieningen<sup>6</sup>) Woningaanpassingen en vervoer zijn uitgezonderd van het referentiebudget en transactiemodel maar zullen wel ter informatie worden getoond in het warenhuis net als de vrijwillige en welzijnsdiensten. Ontwerp en bouw ervan dient evenwel zo te gebeuren dat de gewenste toekomstige ontwikkelingen zoals beschreven in het eindbeeld in dit rapport (hoofdstuk 5) er als vanzelfsprekend aan verbonden kunnen worden. In die zin is het warenhuis zoals dat er per 1 januari 2009 staat een fase in het ontwikkelingsproces naar het eindbeeld toe, zoals beschreven in het vastgestelde Programma van Eisen. Daarin staat dat het Programma van Eisen, gelet op de complexiteit, afhankelijkheid en verbondenheid met andere trajecten (ondermeer vragenlijst, front offices, Sociale Kaart en Almere Direct) naar realiseerbare mogelijkheden fasegewijs zal worden ingevoerd ('het afpellen van de ui').

---

<sup>6</sup> In het vervolg van het document worden met hulpmiddelen deze producten bedoeld.

Het doorontwikkelen van de vragenlijst, traject 2 onderzoeksfase, heeft de 2<sup>e</sup> prioriteit gekregen maar zal parallel aan het ontwikkelen van het warehouse per 1 januari 2009 gaan lopen.

Het optimaliseren van de Sociale Kaart heeft binnen het projectkader de laagste prioriteit gekregen. De Sociale Kaart (Zorgwel) zal qua inhoud voor professionals waar mogelijk doorontwikkeld worden. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij landelijke ontwikkelingen om de vertaling naar de burger te kunnen maken.

Deze drie trajecten zullen weliswaar in samenhang maar met een eigen termijn verder ontwikkeld worden. De samenhang tussen de elementen zal daarbij worden geborgd, waarbij ook het gemeenschappelijk als partners in Almere eraan uitvoering geven, net als tot nu toe, wenselijk is.

#### *Korte en lange termijn*

In eerste instantie was besloten te starten met een pilot Persoonlijke Assistentie op basis van de verdere uitwerking van het Programma van Eisen en de aanzet tot het Functioneel Ontwerp in het najaar van 2008. In de stuurgroepvergadering van 21 mei jl. is aangegeven de focus voor de korte termijn te willen leggen op het realiseren van de ‘achterkant’ van het warehouse, traject 3 zoals hiervoor beschreven. Daarnaast is geconcludeerd dat waar mogelijk van de beschikbare faciliteiten van Almere Direct gebruik worden gemaakt.

Voor wat betreft het eindbeeld zal zo veel mogelijk meegelift worden op de infrastructuur die door Almere Direct is neergelegd. Welke functionaliteiten van het warehouse kunnen aansluiten bij Almere Direct is reeds eerder door de werkgroep ontwerp en systeem uitgewerkt en in het schema ‘Functionaliteiten’ weergegeven, zie bijlage 9 functionaliteiten warehouse eindbeeld in relatie tot eindbeeld Almere Direct. Ondanks herhaaldelijk aandringen richting Almere Direct heeft validatie helaas nog niet plaatsgevonden.

De korte termijn houdt de periode tot 1 januari 2009 in waarin de ‘achterkant’ van het warehouse gerealiseerd dient te zijn. Vanaf 1 januari 2009 kan de klant na een door Servicepunt ‘Z’ verkregen indicatie met een referentiebudget producten en diensten in het warehouse vergelijken en aanschaffen. Gestart zal worden met Persoonlijke Assistentie en Hulpmiddelen. Dit zijn de eerste voorzieningen waarvoor in het kader van de Wmo de aanbestedingen zijn afgerond. In dit proces is ook de beheers-, verantwoordings-, en controlefunctie vanuit Servicepunt ‘Z’ geborgd.

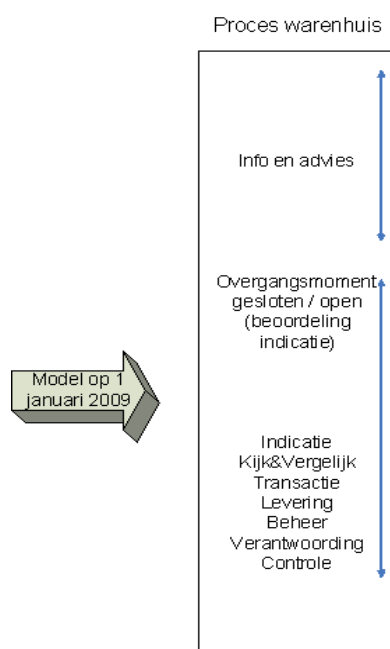
Zo mogelijk parallel maar anders na 1 januari 2009 zal verdere innovatie plaatsvinden en gewerkt worden aan het eindbeeld van het warehouse. Dit houdt onder andere in het schakelen van de achterkant naar de voorkant door het inbouwen van de vragenlijst en het doorontwikkelde digitale klantdossier, het toevoegen van vrijwillige en welzijnsdiensten, het ontwikkelen van de front offices en het toevoegen van andere prestatievelden van de Wmo, het wonen en de AWBZ aan het warehouse.



De hoofdstukken 4 en 5 geven het inhoudelijke Functioneel Ontwerp weer waarin de inhoud wordt gespecificeerd en de functionaliteiten van het warenhuis worden beschreven (zoals afgesproken in de stuurgroepvergadering van 21 mei 2008). Dit wordt gedaan voor de korte (1 januari 2009) en lange termijn (eindbeeld). Vanuit dit Functioneel Ontwerp zal de vertaling naar de ICT architectuur en techniek worden gemaakt in een technisch Functioneel Ontwerp en Technisch Ontwerp voor hetgeen op 1 januari 2009 moet draaien. Hiertoe is opdracht verstrekt aan het Wmo kantoor. Het definitieve Functioneel Ontwerp van de ‘achterkant’ van het warenhuis is in bijlage 7 bijgevoegd.

## Hoofdstuk 4 Wonen, welzijn en zorg warenhuis op 1 januari 2009

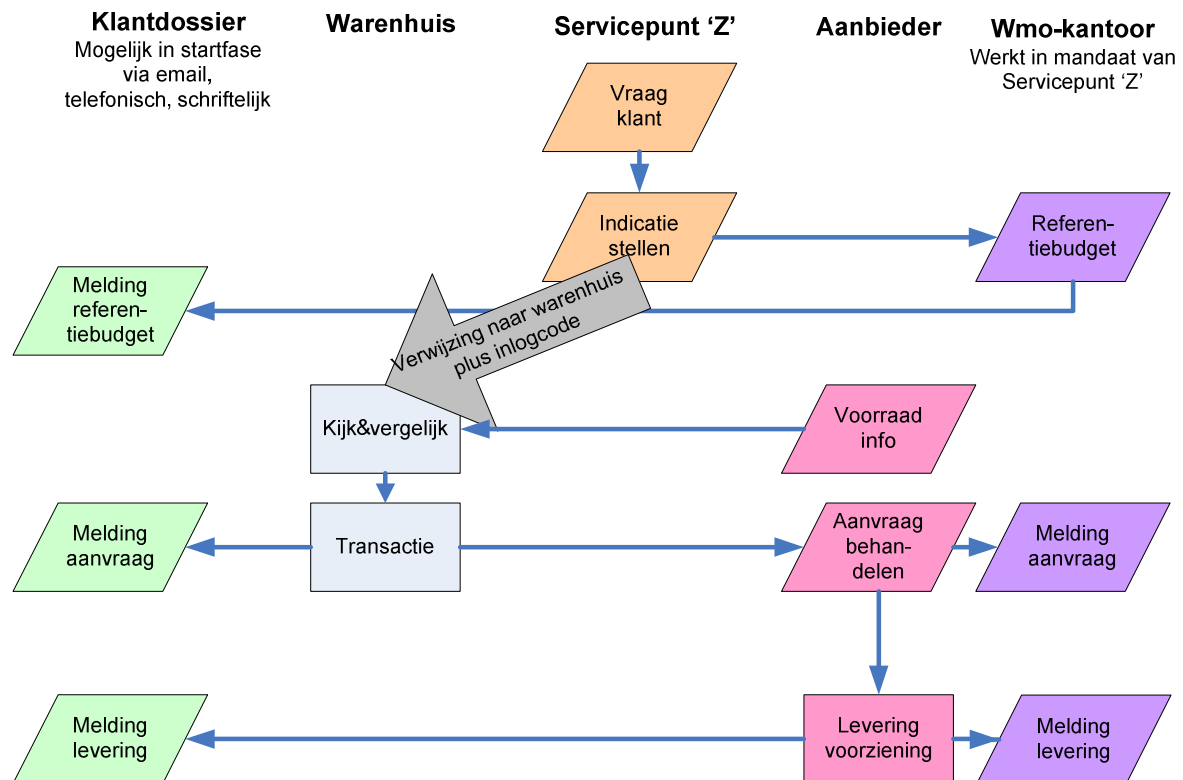
Zoals in hoofdstuk 3 aangegeven zal de nadruk op 1 januari 2009 liggen op het faciliteren van het proces vanaf het verstrekken van een indicatie en het beheer, de verantwoording en controle daarvan. De klant krijgt op basis van de indicatie, die door het Servicepunt 'Z' gegeven wordt volgens de gangbare landelijk vastgesteld objectieve classificatie, een referentiebudget waarmee in het warenhuis producten en diensten kunnen worden vergeleken en worden aangeschaft. Dit kan zowel digitaal, telefonisch, schriftelijk of fysiek. Het warenhuis zal op 1 januari 2009 gevuld zijn met Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen. Hiertoe is een format ingevuld dat door alle gecontracteerde aanbieders van Persoonlijke Assistentie is ingevuld. Zodra de aanbestedingen voor de hulpmiddelen zijn afgerond zullen ook deze aanbieders gevraagd worden het format (dat aangepast wordt naar de betreffende voorziening) in te vullen. Deze gegevens worden opgenomen in een database waar vanuit de website van het warenhuis gevuld zal worden. De website biedt informatie, keuzemogelijkheden en een kijk&vergelijk functie. Er kan gezocht worden op trefwoord en categorie. Daarnaast zal er een eenvoudige routeplanner zijn waarmee de bezoeker door het warenhuis wordt geleid. Het (digitale) al beschikbare aanvraagformulier dat Servicepunt 'Z' in gebruik heeft zal als basis worden gebruikt. Ook kan men organisaties en voorzieningen op basis van verschillende categorieën met elkaar vergelijken op de website. Geïndiceerde burgers die voor een PGB hebben gekozen kunnen geen transacties doen in het warenhuis. De functionaliteiten die per 1 januari 2009 in relatie tot het eindbeeld zijn gerealiseerd zijn weergegeven in kolom B van bijlage 9. Zie daarnaast bijlage 7 Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor. Bovenstaande is als volgt schematisch weergegeven waarbij op 1 januari 2009 het proces vanaf indicatie is gerealiseerd <sup>7</sup>.



<sup>7</sup> Alle schema's en afbeeldingen in hoofdstuk 4 en 5 dienen uitdrukkelijk als voorbeeld gezien te worden.

Afbeelding 1

Het globale proces van vraag tot levering ziet er op hoofdlijnen op 1 januari 2009 als volgt uit (een meer gedetailleerde procesbeschrijving van vraag burger tot en met levering is opgesteld door de werkgroep inhoudelijke en functioneel technische procesbeschrijving, zie bijlage 5 eindrapport procesbeschrijvingen):



Afbeelding 2

#### 4.1 Digitaal

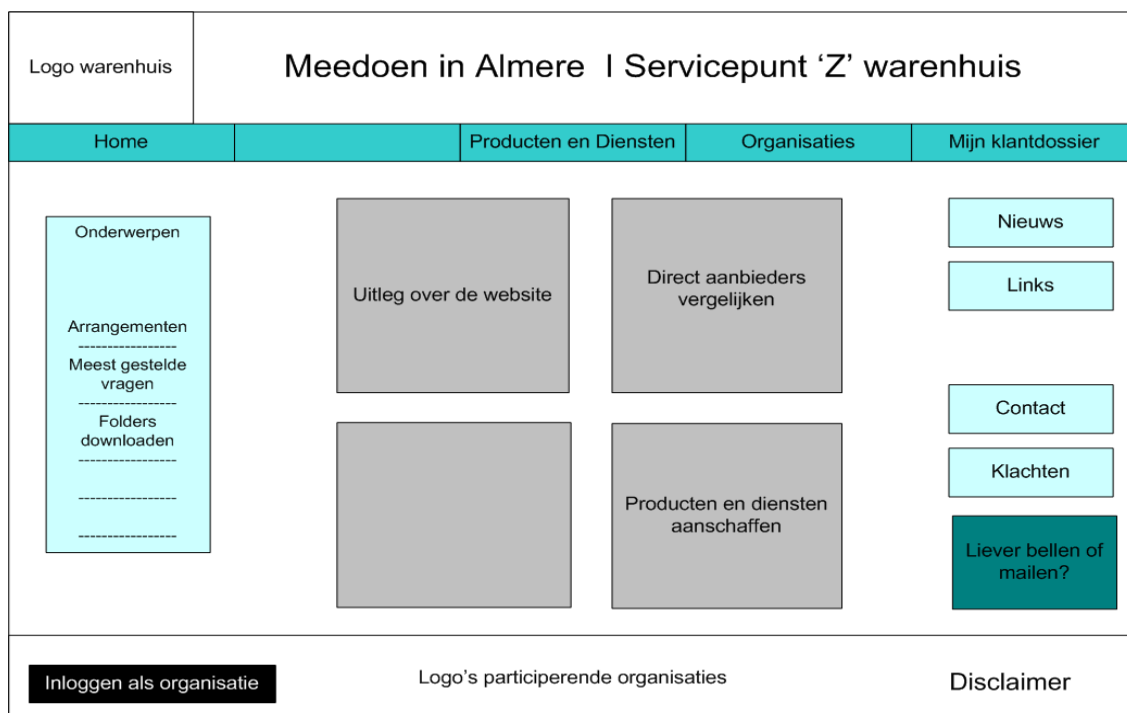
Het digitale warenhuis dat op 1 januari 2009 operationeel zal zijn kan omschreven worden als een grote database van door de gemeente toegestane diensten en producten van aanbieders die het fiat van de gemeente hebben om zich te presenteren. Deze database heeft een *voorkant* via een website (de informatie wat erin zit) en een *achterkant* (het transactie en beheersproces na de indicatie).

Kenmerken van het warenhuis op 1 januari 2009 zijn:

- Gevuld met Persoonlijke Assistentie, hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoer (de gemeente heeft aangegeven vervoer en woningaanpassingen buiten het referentiebudget en de keuzevrijheid voor de burger daarbinnen te houden. Wel zal de informatie over de voorzieningen en aanbieders worden weergegeven. Dit geldt ook voor de vrijwillige- en welzijnsdiensten).
- Kijk&vergelijk module
- Doen van transacties op basis van het referentiebudget en de condities waaronder dat kan.

- Eenvoudig klantdossier te gebruiken door geïndiceerde burgers (kan in startfase ook schriftelijk, telefonisch of per email zijn).
- Beheer, verantwoording, controle
- Gekoppeld aan Servicepunt 'Z'
- Koppeling naar Wmo kantoor
- Koppeling naar gemeentelijke basisadministratie of applicatie Wmo-kantoor wat betreft BSN
- Koppeling naar aanbieders

De homepage van de website van het warehouse op 1 januari 2009 ziet er als volgt uit. (De schermen van het daadwerkelijke ontwerp kunnen afwijken van de schermen die hier worden getoond. Ook de termen en titels die worden gebruikt kunnen afwijken. Het is hier bijgevoegd om te visualiseren.).



Afbeelding 3: voorbeeld homepage website warehouse per 1 januari 2009

## Home

Op de homepage zijn de volgende functionaliteiten ingebouwd die hieronder worden uitgewerkt.

## Producten en Diensten

Vanuit 'producten en diensten' verschijnt een lijst op alfabet met alle producten en diensten die zijn opgenomen in het warehouse. Dit zijn de producten en diensten die de aanbieders uit het warehouse aanbieden. Indien op de naam van het product of dienst wordt geklikt wordt informatie daarover in een nieuw scherm geopend.

NB: lijst moet nog samengesteld worden voor vervoer, hulpmiddelen, woningaanpassingen en vrijwillige- en welzijnsdiensten. Voor de vrijwillige en welzijnsdiensten is hiervoor reeds een format ontwikkeld.

### **Organisaties**

Vanuit 'organisaties' is er een overzicht van alle aanbieders in het warehouse. Dit zijn de gecontracteerde aanbieders, en aanbieders waarmee de gemeente een subsidierelatie heeft. De gecontracteerde aanbieders Persoonlijke Assistentie zijn (De aanbesteding voor hulpmiddelen en vervoer wordt voorbereid. Deze aanbieders kunnen pas vanaf oktober 2008 worden genoemd.):

- Zorggroep Almere
- Icare
- Humanitas
- Atenda (onderdeel Humanitas)
- Zorg Ondersteuning Nederland (ZON)
- Coloriet
- Better Life
- Roebiazorg
- Take good care
- Leger des Heils

Als op het logo van de organisatie wordt geklikt krijgt men op een nieuw scherm de volgende informatie over de organisatie.

- Foto
- Naam
- Algemene informatie over de organisatie
- Bezoekadres
- Postadres
- Telefoon:     - informatie en advies  
                  - indicatie / aanvraag  
                  - spoednummer
- Email
- Internetadres

Deze algemene gegevens kunnen via Zorgwel (GGD) worden ingeladen.

Het is wenselijk met de vrijwillige en welzijnsorganisaties in contact te treden over de wijze waarop zij gepresenteerd worden.

### **Klantdossier**

Het klantdossier bestaat uit:

- NAW gegevens klant → deze gegevens worden voor zover mogelijk automatisch (Digid, BSN) ingeladen.
- Aanvragen: een overzicht wordt gegeven van de aanvragen die al gedaan zijn (bestelgeschiedenis). Hierbij wordt vermeld wanneer de aanvragen zijn gedaan en wat de status ervan is. Indien de aanvraag wordt geleverd krijgt de klant hier een melding van. De klant kan aangeven of hij dit digitaal of per post wil ontvangen. Deze melding wordt ook automatisch doorgegeven aan het Wmo-kantoor.
- Referentiebudget: een overzicht wordt gegeven van de status van het referentiebudget. Met het referentiebudget kunnen burgers diensten en voorzieningen in het warehouse aanschaffen. Voor de aanvrager moet duidelijk zijn waar het referentiebudget voor ingezet kan worden (bestelgroepen samenstellen) en wanneer, hoe hoog het budget is en hoeveel nog over is. Daarnaast ontvangt de klant een melding als het referentiebudget op is of niet toereikend is. Het referentiebudget wordt namens de gemeente door het Wmo-kantoor beheerd.
- Transacties: via het klantdossier kan de klant producten en diensten via een aanvraagformulier aanvragen (transactiemodule). Dit formulier wordt automatisch naar de betreffende organisatie verstuurd. In het model op 1 januari 2009 kan de klant producten en diensten op het gebied van Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen aanschaffen. Over woningaanpassingen, vervoer en vrijwillige- en welzijnsdiensten is alleen informatie in het ‘open’ gedeelte van de website (voor inloggen) te vinden.
- Via een i-knop kan de klant informatie opvragen over de mogelijke eigen bijdrage. Deze kan op basis van de betreffende voorziening en het inkomen daarna door de klant zelf worden berekend.
- Autorisatie: De volgende personen en functionarissen kunnen worden geautoriseerd om in te kunnen loggen in het klantdossier.
  - burgers met een indicatie (via Digid)
  - gemachtigde ondersteuner van burger met indicatie (via Digid)
  - Servicepunt ‘Z’
  - aanbieder van keuze (voor zover in huidige praktijk reeds aan de orde; nieuwe autorisaties moeten separaat beoordeeld worden)

De klant dient toestemming te geven voor het inloggen in zijn of haar klantdossier. Het geven van toestemming kan digitaal of per post. Deze toepassing is in het klantdossier ingebouwd.

Zoals hiervoor aangegeven is, hoewel het streven er wel op gericht is, het niet zeker dat het klantdossier voor de burger per 1 januari 2009 ook digitaal beschikbaar is. Zo niet dan dient de informatie bij de klant op andere wijze vanuit Servicepunt ‘Z’ te worden gegeven (telefonisch, schriftelijk of per email).

### *Referentiebudget*

Het Wmo kantoor draagt zorg voor het beheer van het referentiebudget. Bij Servicepunt 'Z' is het referentiebudget per klant bekend. Op 1 januari 2009 kan de geïndiceerde burger de status van zijn referentiebudget in ieder geval telefonisch, schriftelijk of per e-mail via Servicepunt 'Z' opvragen, maar zo mogelijk direct via zijn 'mijn klantdossier'. Zie ook bijlage 7 Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor.

### **Onderwerpen**

- Bestelgroepen: een overzicht van diensten waaruit besteld kan worden gekoppeld aan de afgegeven indicatie.
- Veel gestelde vragen: een overzicht van de meest gestelde vragen en antwoorden
- Folders downloaden: een overzicht van de folders op het gebied van wonen, welzijn en zorg die gedownload kunnen worden.

### **Uitleg over de website**

In tekst en met afbeeldingen wordt uitgelegd hoe de website werkt. Daarnaast wordt uitgelegd wat het warenhuis is, wat de condities zijn waaronder er gebruik gemaakt van kan worden en onder wiens verantwoordelijkheid het valt.

### **Almere en de Wmo**

Hier wordt uitleg gegeven over de visie van de gemeente op de Wmo, het warenhuismodel en de samenwerking met de maatschappelijke partners evenals de toekomstvisie voor verdere uitwerking van het warenhuis.

### **Direct aanbieders vergelijken**

De kijk&vergelijk module wordt in de website van het warenhuis ingebouwd. Per 1 januari 2009 kan voor de voorzieningen Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen worden vergeleken op de categorieën:

- Algemene informatie organisatie (naam, adres, telnr., email, website, werkgebied, bereikbaarheid)
- Procedure (aanmelden, vervolg, wachttijd, aanpassen, opzeggen)
- Diensten en producten (bij Persoonlijke Assistentie: dagen en tijden, inhoud diensten, vaste hulp, vervanging bij ziekte, bij hulpmiddelen, per middel: merk, soort, type, kleur, etc.)
- Prijzen en kosten
- Overig (bv. leveringsvoorwaarden, kwaliteitskeurmerk, klachtenprocedure).

Er zijn verschillende kijk&vergelijk modules op de markt die ingebouwd kunnen worden (zoals Regelhulp, kiesbeter.nl, Wmo webwinkel etc.). Het Wmo kantoor zal de kijk&vergelijk module in het technisch ontwerp inbouwen.

De gegevens voor de kijk&vergelijk module worden vanuit een centrale database ontsloten. De database wordt beheerd door Servicepunt 'Z' en gevuld met de gegevens uit de ingevulde formats Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen, zie bijlage 6 format Persoonlijke Assistentie. Aanbieders van Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen geven hun voorraad informatie telefonisch of per email dagelijks door.

### **Producten en diensten aanschaffen**

Via deze button kunnen producten en diensten Persoonlijke Assistentie en hulpmiddelen worden aangeschaft.

Proces verloopt als volgt, zie ook bijlage 7 Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor:

- bestelling(en) wordt geplaatst door geïndiceerde burger (aanvraagformulier invullen = aanvraagformulier Servicepunt 'Z').
- geïndiceerde burger (mogelijk in begin fase namens de burger door Servicepunt 'Z' in het geval de automatisering nog niet op 1-1-2009 op orde is) geeft akkoord voor bestelling (na check op beschikbaar budget en condities bij / door het Wmo kantoor)
- bericht 'bestelling geplaatst' wordt getoond
- bestelling wordt naar de gekozen aanbieder verzonden
- In het klant dossier van Servicepunt 'Z' (en zo mogelijk ook in het klant dossier dat de burger zelf kan inzien) wordt het referentiebudget automatisch aangepast en de status van de aanvraag weergegeven.
- Melding bestelling wordt naar Wmo kantoor gestuurd
- Burger ontvangt melding van in behandeling nemen van aanvraag van de aanbieder. Deze melding wordt in het geautomatiseerde eigen klant dossier opgenomen. Een melding daarvan wordt ook aan Servicepunt 'Z' gegeven en daarmee opgeslagen in het klant dossier dat Servicepunt 'Z' gebruikt.

### **Nieuws**

Hieronder wordt het laatste relevante nieuws vermeld zoals beschikbaarheid nieuwe diensten en producten in warenhuis, wijzigingen met betrekking tot bijvoorbeeld eigen bijdragen, nieuwe folders die gedownload kunnen worden en een agenda met activiteiten.

### **Links**

Relevante links zoals:

[www.almere.nl](http://www.almere.nl)

[www.woningnet.nl](http://www.woningnet.nl) (directe link naar Almere)



[www.zorgwel.nl](http://www.zorgwel.nl)

[www.cak.nl](http://www.cak.nl)

### **Contact**

Adres (bezoekadres, postadres, telefoonnummer, fax, e-mailadres) waar mensen met vragen en opmerkingen terecht kunnen (Servicepunt 'Z').

### **Liever bellen of mailen?**

Hieronder verschijnt het telefoonnummer of e-mailadres waarmee de klant contact op kan nemen. Hier wordt hij verder geholpen.

### **Inloggen als organisatie**

Organisaties kunnen inloggen om hun eigen gegevens in het warenhuis te wijzigen. Hiervoor krijgen zij van Servicepunt 'Z' een inlogcode. De inlogcode is op naam van de organisatie en op naam van de functionaris.

### **Disclaimer**

In de disclaimer worden de websitevoorwaarden, de voorwaarden met betrekking tot het referentiebudget en het doen van transacties en het privacyreglement vermeld.

### **Klachten**

Indien de klant klachten heeft over de website of het warenhuis kan hij deze via een formulier doorgeven. Klachten over de levering van een product of dienst kan via de klachtenregeling van de betreffende organisatie. In het overzicht met organisaties is per organisatie informatie over de klachtenregeling opgenomen.

### **Klanttevredenheid**

Via e-mail of per post zal de klant worden gevraagd zijn of haar mening te geven over de mogelijkheden en werking van het warenhuis.

#### **4.1.1 ICT aspecten**

##### **AZR**

Er wordt gebruik gemaakt van de berichtenstandaard AZR. De meeste deelnemende organisaties zijn op AZR aangesloten. Voordeel hiervan is dat het BSN in AZR is ingebouwd.

## **Wmo kantoor**

Zie bijlage 7 Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor

### **4.2 Schriftelijk**

De informatie uit de database zal ook op schrift beschikbaar zijn. In een catalogus wordt informatie gegeven over de individuele voorzieningen Persoonlijke Assistentie, hulpmiddelen, woningaanpassingen en vervoer aangeboden door gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders en de verschillende mogelijkheden. In de catalogus wordt daarnaast de top 10 van meest gestelde vragen opgenomen. Hieraan worden voorbeeldarrangementen verbonden. Op 1 januari 2009 zal deze catalogus beschikbaar zijn.

### **Opzet catalogus**

- Introductiebrief wethouder
- Algemeen deel visie gemeente Almere op warenhuismodel
- Uitleg over warenhuis en referentiebudget
- Algemeen deel producten en diensten wonen, welzijn en zorg
- Meest gestelde vragen
- Zoeken op trefwoorden
- Arrangementen
- Totaaloverzicht (welke diensten per organisatie) = kijk en vergelijk
- Per pagina organisatie uitlichten
- Per pagina (organisatie) de volgende items:
  - Algemene informatie organisatie (naam, adres, telnr., email, website, werkgebied, bereikbaarheid) en foto
  - Procedure (aanmelden, vervolg, wachttijd, aanpassen, opzeggen)
  - Diensten en producten
  - Kosten (eigen bijdrage, PGB, extra kosten)
  - Overig (kwaliteitskeurmerk, klachtenprocedure)
- Eerst organisaties die vrij toegankelijk zijn (geen indicatie)
- Daarna organisaties waarvoor indicatie nodig is
- Afkortinglijst
- Lijst met websites organisaties en andere relevante websites

### **4.3 Fysiek**

Op 1 januari 2009 zal de huidige situatie in stand worden gehouden waarbij Servicepunt 'Z' het enige front office zal zijn.

#### **4.4 Beheer**

Het beheer van het warenhuis is formeel bij Servicepunt 'Z' ondergebracht. Servicepunt 'Z' heeft onderdelen van het beheer uitbesteed aan het WMO kantoor. Zie ook bijlage 7 Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor.

In het technisch ontwerp wordt nader gepreciseerd hoe het technisch beheer zal gaan plaatsvinden, waarbij de bestaande ICT relaties van Servicepunt 'Z' mee in beschouwing zullen worden genomen. Voor het inhoudelijk beheer dient een functionaris bij Servicepunt 'Z' de activiteiten te verrichten om de actualiteit van de gegevens te borgen. Nader beschouwd moet worden of dit uit de staande organisatie van Servicepunt 'Z' kan of dat er vooral in de startperiode extra capaciteit voor beschikbaar moet zijn. Zorgwel ervaringen geven aan dat 20 uur per week voldoende moet zijn.

##### *Personeel*

De medewerkers van Servicepunt 'Z' dienen te worden voorgelicht en getraind op de nieuwe werkwijze. Tijdens de testfase moet blijken of de nieuwe werkwijze extra handelingen en tijd met zich meebrengt of juist tijd bespaart.

##### *Administratief*

De administratieve inspanningen qua beheer en controle zullen voornamelijk door het Wmo kantoor worden uitgevoerd.

#### **Privacy aspecten**

Tot 1 januari 2009 is dit niet aan de orde omdat het binnen het gemeentelijk systeem blijft.

#### **4.5 Communicatie**

Om de betrokken partners, organisaties in het veld en inwoners van Almere te informeren over het bestaan van het warenhuis en de mogelijkheden ervan is een communicatieplan opgesteld. In dit communicatieplan is rekening gehouden met de afstemming tussen de verschillende projecten en trajecten binnen de gemeente en tussen betrokken partners. De partners zullen door middel van een digitale nieuwsbrief, presentaties tijdens bijeenkomsten, Almere Sociaal en de projectleden op de hoogte gehouden blijven. Vanaf het najaar 2008 zullen ook de inwoners van Almere op de hoogte worden gebracht. De naamgeving (naam Servicepunt 'Z' (plus 'underline', naam warenhuis, vermelding front offices) wordt intern door de gemeente Almere opgenomen. De definitieve communicatiestrategie, inhoud, planning en uitvoering zal door een nieuw te formuleren werkgroep ter hand worden genomen. Het concept communicatieplan is bijgevoegd in bijlage 8.

#### **4.6 Besturing**

Het warehouse zal 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'. De gemeente ziet toe op de naleving van de bilaterale afspraken. De organisaties die uit de aanbesteding zijn gekomen hebben met het intekenen op het bestek ingestemd met bovenstaand model per 1-1-2009. Het format Persoonlijke Assistentie is daar ook op gemaakt. Daarnaast zal er een samenwerkingsovereenkomst worden gesloten tussen Servicepunt 'Z' en de aanbieders uit het warehouse. De samenwerkingsovereenkomst volgt uit het bestek van de aanbesteding en kan worden opgesteld nadat het technisch ontwerp en de testfase zijn afgerond.

#### **4.7 Wat wordt verwacht van de gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders**

- informatie over het warehouse en link naar het warehouse opnemen op de eigen website
- actueel houden van eigen gegevens in warehouse
- voorraad informatie doorgeven
- opnemen gegevens diensten en producten op eigen website

#### **4.8 Financiën**

De kosten voor het project kunnen worden uitgesplitst in incidentele kosten en structurele kosten:

*Incidenteel:*

- De consultancy kosten van het Wmo kantoor voor het bouwen van de achterkant van het warehouse komen voor rekening van Servicepunt 'Z'.
- Voor de daadwerkelijke bouw brengt het Wmo kantoor geen kosten in rekening.
- Coördinatie, afstemming en facilitering van het proces tot 1 januari 2009 (nader te bepalen vanuit servicepunt 'Z')
- Voor de communicatie in 2008 is 35.000 euro begroot. Zie bijlage 8 concept communicatieplan.
- Begeleiding van burgers in keuzetraject. Hiervoor wordt 20 uur per week ingeschat.

*Structureel:*

- Voor het inhoudelijke beheer van het warehouse wordt 20 uur per week ingeschat.
- Voor het technisch en functioneel beheer van het warehouse wordt 35 uur per week ingeschat. In de loop der tijd (als de systemen goed werken en taken naar bestaande afdelingen zijn afgestaan) kan dit afgebouwd worden naar 15 uur per week.
- Kosten aanbieders Persoonlijke Assistentie zijn overzienbaar blijkens de business cases.

#### **4.9 Management en Sturingsinformatie**

Bijgehouden wordt wie het warehouse bezoekt, wat de tijd is tussen aanvraag en indicatie, welke voorzieningen in welke hoeveelheid aangeschaft worden, wat de levertijd is van de voorzieningen,

welke combinaties van producten en diensten het meest voorkomen, of de aanbieders voldoen aan de afgesproken eisen (levertijd, foutmarges etc.), welke klachten binnenkomen en welke wijzigingen er zijn gedaan.

Deze functionaliteiten worden door het Wmo kantoor in het technisch ontwerp ingebouwd. Nader overleg over de exacte invulling zal plaatsvinden met Servicepunt 'Z'. Zie ook bijlage 7 Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor.

## Hoofdstuk 5 Wonen, welzijn en zorg warenhuis eindbeeld

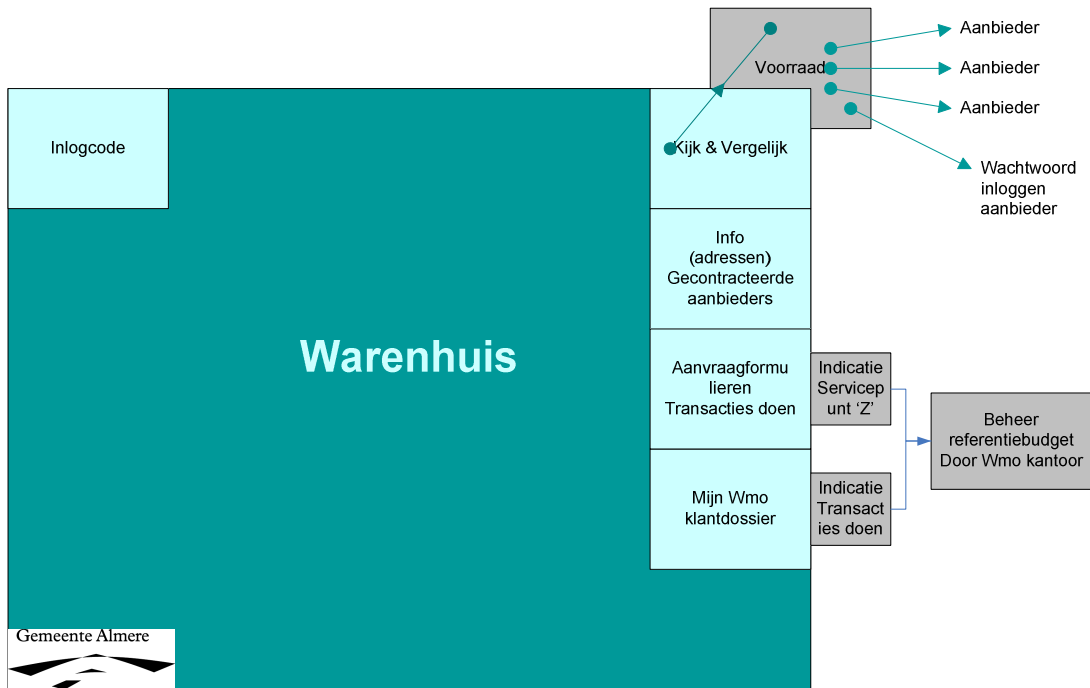
In dit hoofdstuk wordt het eindbeeld van het wonen, welzijn en zorg warenhuis beschreven zoals weergegeven in het Programma van Eisen. In de publieksnota U doet Mee?! is opgenomen dat alle voorzieningen in 2012 zijn opgenomen in het voorzieningenwarenhuis, waardoor elke inwoner zelf kan kiezen wat het beste bij de persoonlijke situatie past. In 2012 zou het warenhuis daarom op de manier beschreven in het eindbeeld moet functioneren. Het warenhuis is niet alleen digitaal beschikbaar maar ook telefonisch, schriftelijk en fysiek. Daarnaast zijn er zaken aan verbonden als beheer, administratie, bestuur en financiën. Deze elementen worden apart toegelicht. Vanuit het warenhuis dat op 1 januari 2009 operationeel is, zie hoofdstuk 4, zal aan dit eindbeeld gewerkt worden. Er zullen functionaliteiten worden toegevoegd, meer nadruk op de 'voorkant' worden gelegd (burger aan het stuur, informatie en advies), de uitontwikkelde vragenlijst die door alle aanbieders in het warenhuis wordt gehanteerd zal zijn ingebouwd, een 'slimmere' toepassing van het klantdossier met name voor de klanten zelf zal beschikbaar zijn, er zullen meer koppelingen naar andere systemen zijn, meer producten en diensten worden toegevoegd waaronder de AWBZ en het wonen en er zullen meer front offices zijn.

De volgende vier afbeeldingen visualiseren bovengeschetst eindbeeld van het warenhuis:

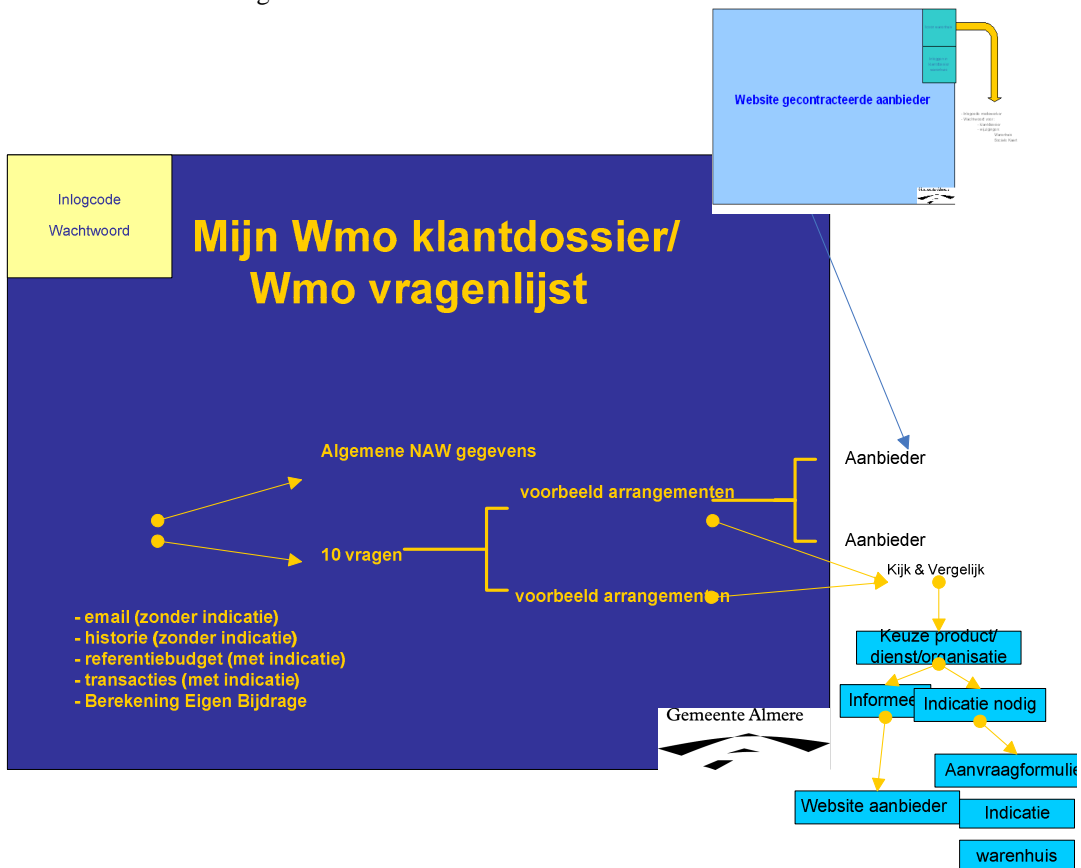
De volgende vier afbeeldingen visualiseren bovengeschetst eindbeeld van het warenhuis:



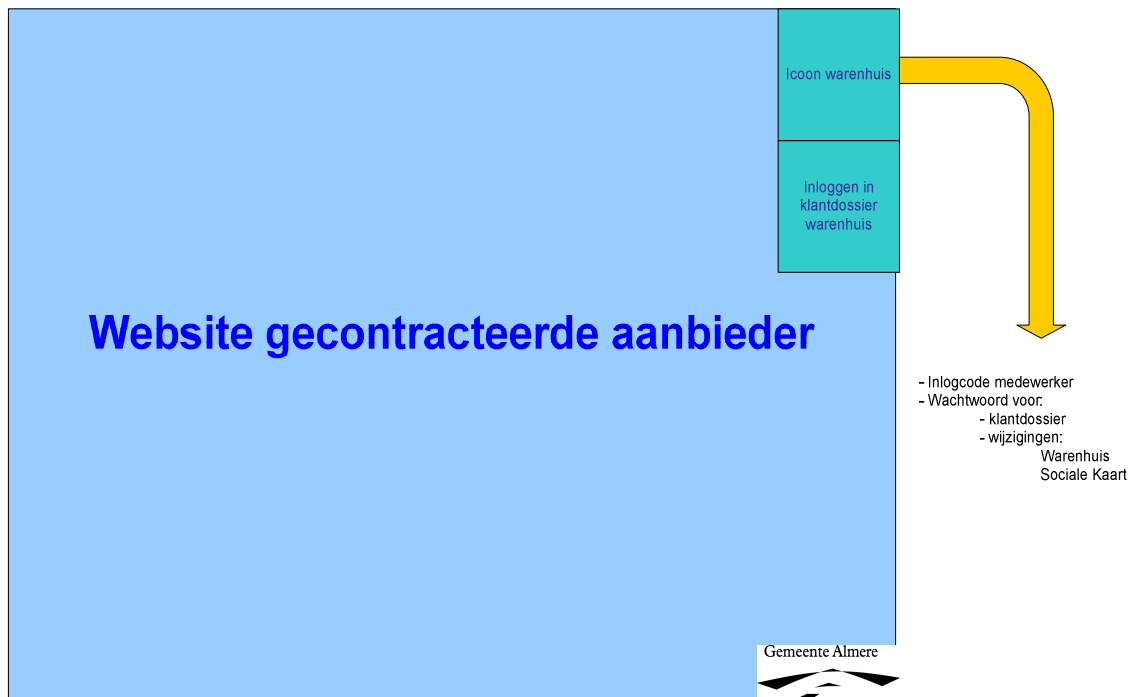
Afbeelding 4: Het totale warenhuis inclusief informatie en advies functie, klantdossier, vragenlijst en kijk&vergelijk functie



Afbeelding 5: Het gesloten gedeelte van het warenhuis uitgelicht inclusief link naar voorraadbeheer aanbieder en beheer referentiebudget door Wmo kantoor.



Afbeelding 6: Klantdossier uitgelicht

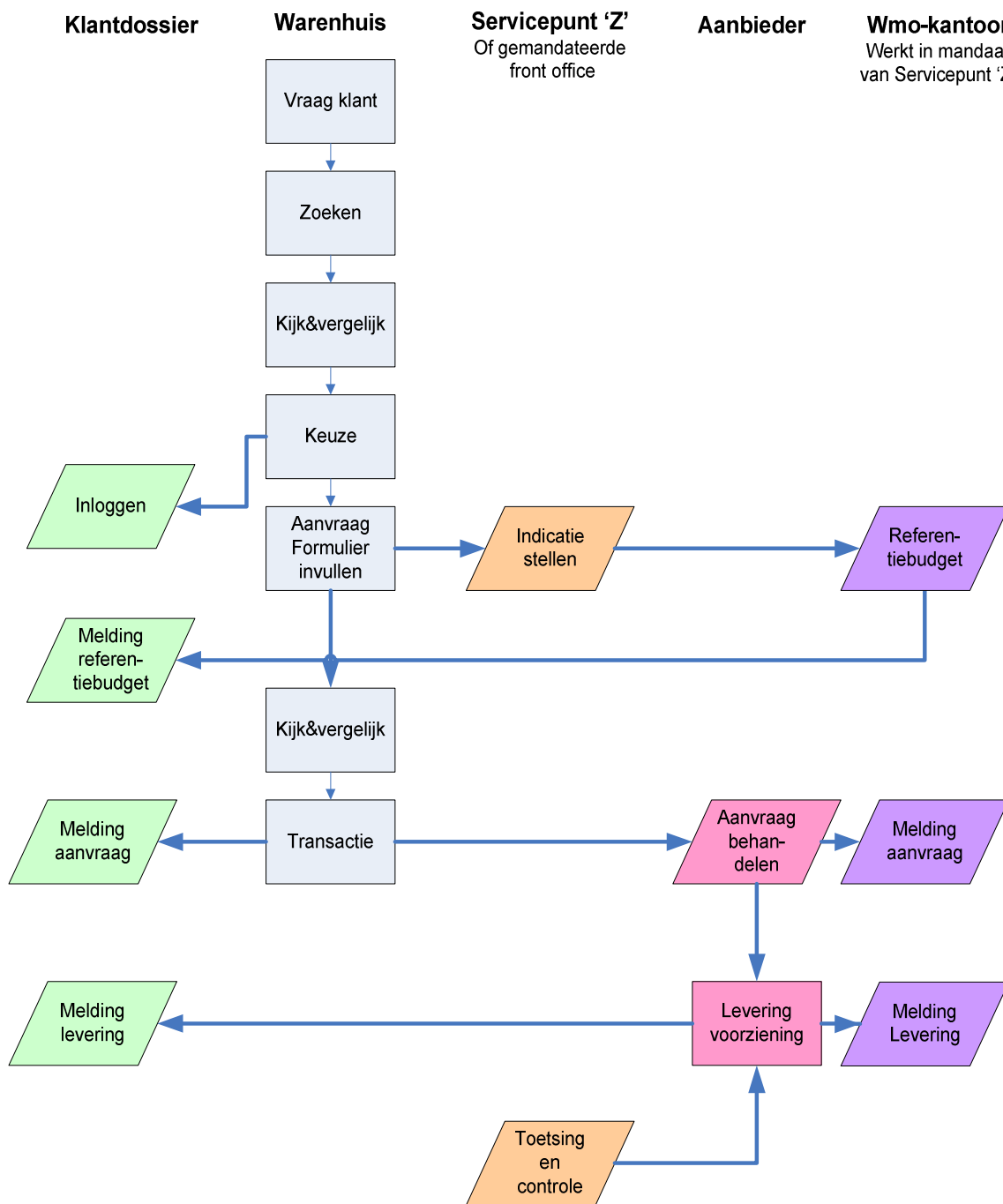


Afbeelding 7: Website gecontracteerde of gesubsidieerde aanbieder uitgelicht

## 5.1 Digitaal

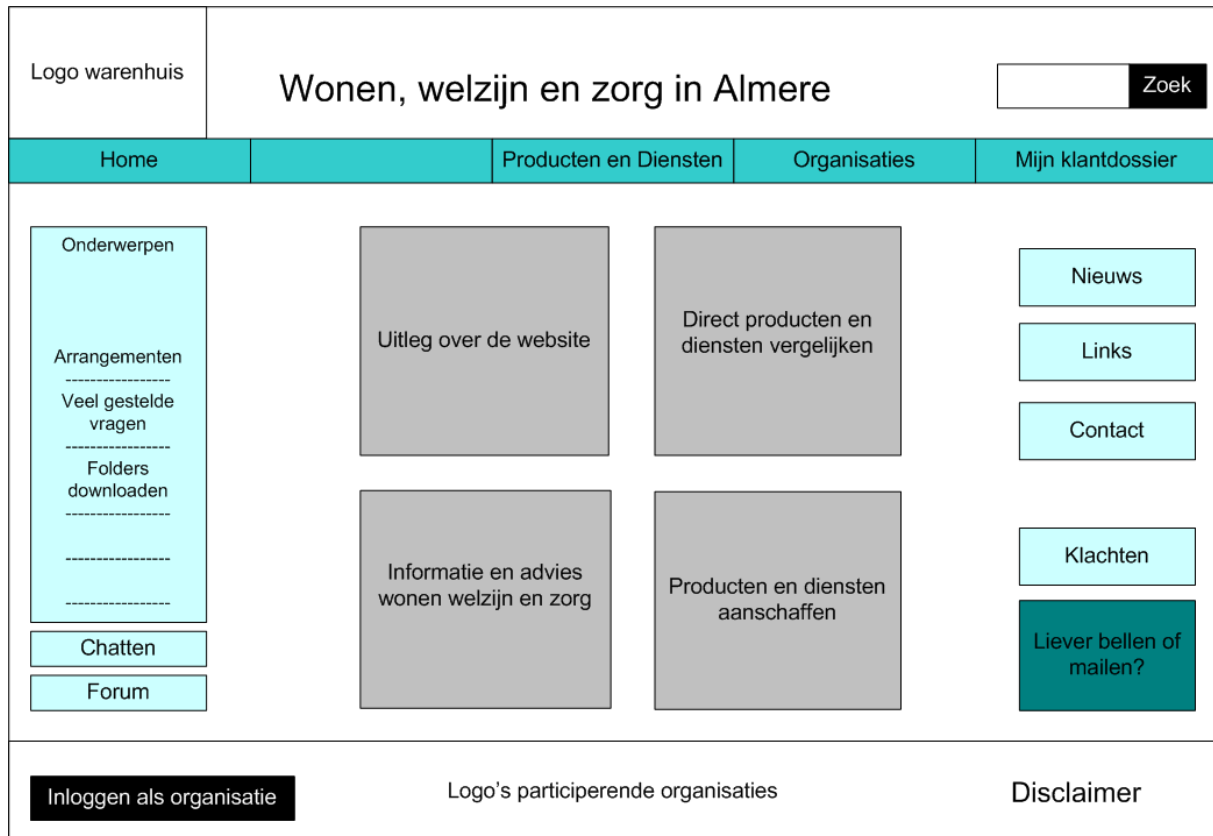
Het globale proces dat in het warenhuis wordt doorlopen is in schema weergegeven. In het schema is ook de relatie met de systemen van Servicepunt 'Z', de aanbieders en het Wmo-kantoor aangegeven (een meer gedetailleerde procesbeschrijving van vraag burger tot en met levering is opgesteld door de werkgroep inhoudelijke en functioneel technische procesbeschrijving, zie bijlage 5 eindrapport procesbeschrijvingen):





Afbeelding 8: proces warenhuis eindbeeld

De homepage van de website van het warenhuis (eindbeeld) ziet er op basis van bovenstaand schema als volgt uit. (De schermen van het daadwerkelijke ontwerp kunnen afwijken van de schermen die in het Functioneel Ontwerp worden getoond. Ook de termen en titels die worden gebruikt kunnen afwijken).



afbeelding 9: voorbeeld homepage website warenhuis eindbeeld

## Home

Op de homepage zijn de volgende functionaliteiten ingebouwd die hieronder worden uitgewerkt.

## Zoeken

De bezoeker van de website kan via trefwoorden zoeken in het warenhuis.

## Producten en Diensten

Vanuit 'producten en diensten' krijgt de klant een lijst op alfabet met alle producten en diensten die zijn opgenomen in het warenhuis. Dit zijn de producten en diensten die de formele en informele aanbieders uit het warenhuis aanbieden. Indien op de naam van het product of dienst wordt geklikt wordt informatie daarover in een nieuw scherm geopend.

## Organisaties

Vanuit 'organisaties' krijgt de klant een overzicht van alle aanbieders in het warenhuis. Dit zijn de gecontracteerde aanbieders, en aanbieders waarmee de gemeente een subsidierelatie heeft. Zie ook 'Organisaties' onder 4.1

## **Mijn klantdossier**

Elke burger kan een klantdossier aanmaken. Ook als er (nog) geen indicatie is afgegeven. Het klantdossier is een virtueel dossier. Dat wil zeggen dat er niet één dossier is, maar dat gegevens uit verschillende informatiesystemen gekoppeld zijn. De gegevens blijven bij de bronnen.

Het klantdossier bestaat uit:

- Via het klantdossier kan de vragenlijst worden ingevuld en in het klantdossier worden de uitkomsten uit de vragenlijst opgenomen.
- NAW gegevens klant → deze gegevens worden automatisch (Digid, BSN, via Almere Direct aansluiting en toestemmingsmodules) ingeladen.
- Aanvragen: een overzicht wordt gegeven van de aanvragen die reeds gedaan zijn (historie). Hierbij wordt vermeld wanneer de aanvragen zijn gedaan en wat de status ervan is. Indien de aanvraag wordt geleverd krijgt de klant hier een melding van. De klant kan aangeven of hij dit digitaal of per post wil ontvangen. Deze melding wordt ook automatisch doorgegeven aan het Wmo-kantoor.
- Referentiebudget: een overzicht wordt gegeven van de status van het referentiebudget  
Met referentiebudget kunnen burgers diensten en voorzieningen in het warenhuis aanschaffen. Voor de aanvrager moet duidelijk zijn waar het referentiebudget voor ingezet kan worden en wanneer, hoe hoog het budget is, hoeveel nog over is. Daarnaast ontvangt de klant een melding als het referentiebudget op is of niet toereikend is. Het referentiebudget wordt door het Wmo-kantoor beheerd.
- Transacties: via het klantdossier kan de klant producten en diensten aanvragen (transactiemodule).
- Via een i-knop kan de klant informatie opvragen over de mogelijke eigen bijdrage. Deze kan op basis van elementen als de voorziening en het inkomen worden berekend.
- Melding: bij persoonlijke wijzigingen wordt een melding gegeven bij inloggen in klantdossier. De klant kan zelf aangeven of hij de melding ook via e-mail wil ontvangen.
- Nieuwsbrief: algemene wijzigingen in het warenhuis worden in een nieuwsbrief vermeld. De klant kan zelf aangeven welke onderwerpen hij terug wil zien in de nieuwsbrief.
- Melding bij inlezen andere personen/organisaties: mogelijkheid tot akkoord hiertoe geven
- e-formulier: Via het klantdossier kan een digitaal aanvraagformulier worden ingevuld om producten en diensten aan te kunnen vragen. Dit formulier wordt automatisch naar de betreffende organisatie verstuurd.
- Autorisatie: De volgende personen en functionarissen worden geautoriseerd om in te kunnen loggen in het klantdossier.
  - klanten / burger (ook burgers zonder indicatie)
  - gemachtigde ondersteuner klant
  - geautoriseerde medewerkers gecontracteerde aanbieders
  - Servicepunt Z (beheer)

De klant dient toestemming te geven voor het inloggen in zijn of haar klantdossier. Het geven van toestemming kan digitaal of per post. Deze toepassing is in het klantdossier ingebouwd. Daarnaast is de toegang tot informatie gelaagd. Niet iedereen kan dezelfde gegevens raadplegen. Dit is gekoppeld aan de inlogcode.

### **Uitleg over de website**

In een demo wordt uitleg gegeven over de website en hoe gebruik gemaakt kan worden van het warehouse. Daarnaast wordt tekstueel uitleg gegeven.

### **Informatie en advies wonen, welzijn en zorg**

Via de button 'Informatie en advies wonen, welzijn en zorg' komt de klant op de pagina waar hij informatie op het gebied van wonen, welzijn en zorg kan vinden. Deze gegevens worden vanuit een gestructureerde database ingeladen. Onderwerp van gesprek is of en hoe gebruik zal worden gemaakt van de gegevens uit de database van Zorgwel en de zoekstructuur die Zorgwel hanteert. Op landelijk niveau zijn samenwerkingsafspraken gemaakt over Zorgwel tussen GGD Brabant, Rijnland en Flevoland en ondermeer RIVM (Kies Beter), de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten), de VOB (Vereniging van Openbare Bibliotheken) en MEE Nederland. Zorgwel is op dit moment voornamelijk gericht op professionals en wordt doorontwikkeld voor het gebruik door burgers. Op deze ontwikkeling zou Almere eventueel aan kunnen haken. Daarnaast zijn reeds gesprekken gevoerd met MOVISIE en de GGD over het 'Wmo proof' en 'klant proof' maken van de NIZW (nu MOVISIE) thesaurus = woordenboek. Om te zorgen voor synchronisatie zouden zowel het warehouse, als de Sociale Kaart, Servicepunt 'Z' en de aanbieders van deze thesaurus gebruik dienen te maken. Op die manier is er één taal en kunnen wijzigingen in systemen van warehouse en aanbieders automatisch doorgevoerd worden.

Indien gebruik gemaakt zal worden van Zorgwel zullen de gegevens ontsloten worden via de website van het warehouse en zal de structuur op de website van het warehouse worden ingebouwd.

### **Direct producten en diensten vergelijken**

Via deze button kan de klant organisaties, producten en diensten vergelijken. De categorieën waar op vergeleken kan worden zijn: Algemene informatie organisatie (naam, adres, telnr., email, website, werkgebied, bereikbaarheid), Procedure (aanmelden, vervolg, wachttijd, aanpassen, opzeggen), Diensten en producten (dagen en tijden, inhoud diensten, vaste hulp, vervanging bij ziekte), Prijzen en kosten en Overig (bv. leveringsvoorwaarden, kwaliteitskeurmerk, klachtenprocedure). Daarnaast wordt inzicht gegeven in de 'voorraad' van de dienst of het product. De aanbieders geven hun voorraad informatie automatisch (via vertaalmachine) of handmatig door.

De burger geeft per categorie aan op welke elementen hij of zij de producten of diensten wil vergelijken en krijgt een overzicht per organisatie op die elementen.

Ook welzijnsaanbieders en vrijwilligersorganisaties en hun diensten kunnen met elkaar vergeleken worden. Hiertoe is net als voor de gecontracteerde aanbieders een format opgesteld, zie bijlage 6 format Persoonlijke Assistentie welzijns- en vrijwilligersorganisaties. Aangezien het bij de welzijns- en vrijwillige diensten gaat op een klein bedrag worden de diensten niet via het referentiebudget aangeschaft. De klant neemt met de betreffende organisatie contact op om de dienst aan te vragen.

### **Producten en diensten aanschaffen**

Klanten met en zonder indicatie kunnen op deze pagina terecht komen. Bij bepaalde diensten zal worden aangegeven dat hieraan kosten zijn verbonden en hoe de klant een indicatie aan kan vragen. Gevraagd wordt of de klant een indicatie heeft. Als hij nee aanklikt verschijnt de vragenlijst die ingevuld dient te worden om te zien wat de persoonlijke situatie is en of er reden is voor een indicatie. Indien er sprake is van een indicatie aanvraag dan ingevulde vragenlijst wordt automatisch ingeladen in het systeem van Servicepunt 'Z'. Indien de klant kiest het formulier handmatig in te vullen kan het formulier geprint en opgestuurd worden. In het klantdossier wordt de aanvraag opgenomen. Indien de klant al een indicatie heeft wordt hij doorgelinkt naar het klantdossier.

### **Onderwerpen**

- Arrangementen: een overzicht van mogelijke arrangementen per ondersteuningsvraag
- Veel gestelde vragen: een overzicht van de meest gestelde vragen
- Overige onderwerpen: nader uit te werken

### **Chatten**

Bezoekers van de website hebben de mogelijkheid te chatten met front office medewerkers van aanbieders, Servicepunt 'Z' en overige aangesloten organisaties.

### **Forum**

Klanten kunnen binnen het forum over diverse onderwerpen met elkaar discussiëren. Een forumbeheerder leidt de discussies in goede banen.

### **Contact**

Adres (bezoekadres, postadres, telefoonnummer, fax, e-mailadres) waar mensen met vragen en opmerkingen terecht kunnen en overzicht met door de gemeente gemandateerde front offices waar men terecht kan.

### *Spoed/nood/complex*

Hier worden de reguliere spoednummers (112 en 0900-8844) opgenomen en de situaties wanneer deze nummers gebeld dienen te worden.

### **Nieuws**

Hieronder wordt het laatste relevante nieuws vermeld zoals beschikbaarheid nieuwe diensten en producten in warenhuis, wijzigingen met betrekking tot bijvoorbeeld eigen bijdragen, nieuwe folders die gedownload kunnen worden en een agenda met activiteiten.

Daarnaast kan de klant zich aanmelden om de nieuwsbrief te ontvangen.

### **Links**

Relevante links zoals:

[www.almere.nl](http://www.almere.nl)

[www.woningnet.nl](http://www.woningnet.nl) (directe link naar Almere)

[www.zorgwel.nl](http://www.zorgwel.nl)

[www.cak.nl](http://www.cak.nl)

### **Liever bellen of mailen?**

Hieronder verschijnt het telefoonnummer of e-mailadres waarmee de klant contact op kan nemen met een front office medewerker. Deze helpt hem verder.

### **Inloggen als organisatie**

Organisaties kunnen inloggen om hun eigen gegevens in het warenhuis te wijzigen. Hiervoor krijgen zij een inlogcode.

### **Opmerkingen/suggesties**

De klant heeft de mogelijkheid via een formulier opmerkingen of suggesties door te geven. Dit formulier wordt doorgestuurd naar de beheerder van het warenhuis. De beheerder beoordeelt waar de opmerking of suggestie terecht hoort en stuurt het door.

### **Disclaimer**

In de disclaimer worden de websitevoorwaarden, de voorwaarden met betrekking tot het referentiebudget en het doen van transacties en het privacyreglement vermeld.

## **Pagina-instellingen**

Van belang is dat mensen die blind, slechthoort of doof zijn ook toegang hebben tot het wardenhuis. De website bevat daarom een voorleesfunctie en de mogelijkheid de teksten te vergroten.

## **Klanttevredenheid**

Via een module op de website zal de klant worden gevraagd zijn of haar mening te geven over de mogelijkheden en werking van het wardenhuis.

### **5.1.1 ICT aspecten**

#### **Synchronisatie**

De gegevens in het wardenhuis en binnen het systeem van de betreffende organisatie dienen gesynchroniseerd te worden. Indien de systemen niet met elkaar communiceren is een vertaalmachine nodig. Wijzigingen worden automatisch verwerkt in het wardenhuis. De beheerder ontvangt hierover een signaal en toets streekproef gewijs of de wijziging juist en volgens afspraak is.

#### **Thesaurus**

Het wardenhuis 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 of een telefoonnummer gegeven. Het wardenhuis wordt automatisch gevuld door systemen van de partijen die dezelfde taal spreken.

#### **Landelijke berichtenstandaard**

Er wordt gebruik gemaakt van de landelijke berichtenstandaard op het gebied van de Wmo en de AWBZ.

#### **Almere Direct**

De functionaliteiten in relatie tot Almere Direct zijn beschreven in bijlage 9 schema functionaliteiten in relatie tot Almere Direct. Zoals op pagina 13 aangegeven heeft validatie door Almere Direct helaas nog niet plaatsgevonden.

## **5.2 Schriftelijk**

Er is tevens een catalogus beschikbaar. Deze betreft het brede veld van wonen welzijn er zorg. De catalogus wordt jaarlijks geactualiseerd. De gegevens komen overeen met de gegevens op de website. Voor opzet catalogus zie 4.2

### **5.3 Fysiek**

Vastgesteld is dat de notitie front offices de vertrekbasis vormt voor de invulling ervan, zie bijlage 10 front offices.

### **5.4 Beheer en bestuur**

De gedachte is op termijn een samenwerkingsstichting door partijen op te richten t.a.v. gedachtegoed, het beheer etc. van warenhuis (inclusief informatie en advies, vragenlijst, front offices, autorisaties, inlogcodes, privacyaspecten, toelatingsovereenkomsten van de stichting met de toegelaten organisaties, beoordeling management- en sturingsinformatie etc.). De vrijwilligers- en welzijns organisaties staan in een subsidie relatie met de gemeente. Voorstel is in de subsidie verordening op te nemen dat deze organisaties ook “verplicht” zijn tot vulling van de database.

### **Privacy aspecten**

Er wordt een privacydocument opgesteld dat aan het college bescherming persoonsgegevens wordt voorgelegd ter goedkeuring. De klant is altijd degenen die toestemming geeft wie tot hoever in zijn klantdossier kan.

### **Management en sturingsinformatie**

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. Zie ook 4.8

### **5.5 Communicatie**

Om de betrokken partners, organisaties in het veld en inwoners van Almere te informeren over het bestaan van het warenhuis en de mogelijkheden ervan moet periodiek de wijze en planning van communicatie worden beoordeeld. Het eindbeeld is gevisualiseerd in een strip en korte film. Deze zijn bijgevoegd als bijlage 11 en 12. In 2009 wordt door de gemeente een Wmo breed communicatieplan opgesteld. Het project (digitale) dienstverlening, wonen, welzijn en zorg wordt hierin opgenomen.

### **5.6 Wat wordt mogelijk in eindbeeld verwacht van gecontracteerde en gesubsidieerde aanbieders**

- opnemen op de eigen website en link naar warenhuis
- gebruik Thesaurus
- opnemen gegevens diensten en producten op eigen website
- actueel houden van eigen gegevens in warenhuis
- afgesproken terugkoppelingen melden



- gebruik van de stamformulieren en daarop verder voortborduren

Nader inzicht moet ontwikkeld worden welke ICT technische en personele aspecten hieraan verbonden zijn. Daarbij moeten ook de landelijke ontwikkelingen in de beschouwing worden meegenomen.

## Hoofdstuk 6 Projectstructuur na 1 juli 2008 en Plan van aanpak

De tekst van dit hoofdstuk zal worden aangepast naar de nieuwe projectstructuur die voort zal vloeien uit de herstructurering binnen de gemeente Almere.

### **6.1 Voorstel projectstructuur**

Na 1 juli 2008 zal de huidige projectstructuur door het opsplitsen van het project in drie trajecten en het moeten aantrekken van nieuwe expertise aangepast worden. Voor de trajecten ‘Vragenlijst (incl. ontwikkelen front offices)’ en de ‘achterkant van het warehouse’ zullen aparte werkgroepen worden opgericht. De werkgroepen zullen niet alleen onderdelen op papier uitwerken maar ook het invoeringstraject als zodanig ondersteunen. De ervaringen die partijen daarin opdoen zullen onderwerp van de projectstructuur gemaakt worden. De nadruk hierbij ligt op de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor het eindresultaat en het proces.

#### **Stuurgroep**

De huidige stuurgroep zal in stand worden gehouden. De samenstelling dient nader te worden beschouwd, ondermeer op het punt van GGD Flevoland. De opdracht zal verbreed worden met de vragenlijst, het klant dossier en de front offices. De wijze van informatie-uitwisseling en de afstemming met betrekking tot de deelname vanuit woningcorporaties dient beschouwd te worden.

#### **Projectgroep**

De huidige projectgroep zal ook na 1 juli 2008 in stand gehouden worden. De opdracht zal idem aan de stuurgroep worden verbreed. Vanuit de aanbieders van vervoer en hulpmiddelen zal de projectgroep worden aangevuld. De projectgroep zal de overall coördinatie en afstemming doen, als informatie-uitwisselingplatform dienen, de werkzaamheden van de werkgroepen toetsen en de brede visie in de gaten houden. Wel wordt er gedacht aan het aanstellen van een onafhankelijke voorzitter.

#### **Werkgroep inhoud**

De werkgroep inhoud zal in stand gehouden worden en zich samen met de werkgroep communicatie en profilering na 1 juli 2008 voornamelijk bezig houden met het inhoudelijk vullen van het warehouse en de catalogus.

#### **Werkgroep ontwerp en systeem**

De werkgroep ontwerp en systeem heeft met de inzichten ten aanzien van ICT en de functionaliteiten (zie bijlage 9) haar werkzaamheden afgerond en zal na 1 juli 2008 vervangen worden door de werkgroep architectuur en technisch ontwerp Servicepunt Z warehouse per 01-01-2009.

### **Werkgroep communicatie en profilering**

Afgesproken is dat de afdeling communicatie van de gemeente de uitvoering van het communicatieplan op zich neemt. De werkgroep communicatie en profilering zal zich toelagen op de vormgeving van de website en de profilering van het warenhuis (inclusief in samenwerking met de afdeling communicatie de naamgeving). Daarnaast zal zij een adviserende functie naar de afdeling communicatie van de gemeente hebben en meewerken aan het vullen van het warenhuis. Hierbij zal de werkgroep voornamelijk gericht zijn op de klantvriendelijkheid van de website.

### **Werkgroep inhoudelijke en functioneel technische procesbeschrijving**

Eind juni zal het eindrapport van de werkgroep inhoudelijke en functioneel technische procesbeschrijving gereed zijn. Na 1 juli 2008 zal bezien moeten worden welke bijdrage de werkgroep nog zou kunnen leveren.

### **Werkgroep ICT architectuur en technisch ontwerp Servicepunt 'Z' warenhuis per 01-01-2009 (nieuw)**

De werkgroep 'warenhuis' zal zich richten op het vertalen van hetgeen in dit eindrapport staat voor de fase tot 1 januari 2009 in een technisch ontwerp en het daadwerkelijk bouwen van het model dat op 1 januari 2009 gerealiseerd dient te zijn. De werkgroep is op 10 juni 2008 van start gegaan. Hierin nemen vertegenwoordigers vanuit de verschillende geledingen van de gemeente deel. De werkgroep wordt getrokken door het Wmo kantoor.

### **Werkgroep doorontwikkeling toekomst warenhuis (nieuw)**

Deze werkgroep zal aan de slag gaan met het doorontwikkelen van het warenhuis naar het eindbeeld toe inclusief de vragenlijst als middel voor de burger en de aanbieders. De vragenlijst is inhoudelijk beproefd maar dient op technisch gebied verbeterd te worden. Daarnaast dient het traject front offices opgestart te worden. Bezien moet worden welke organisaties de front office functie uit kunnen en willen voeren en welke randvoorwaarden hieraan verbonden zijn. De notitie front offices is hierbij de basis, zie bijlage 10. De samenstelling voor deze werkgroep moet nog worden beschouwd. Het is wenselijk tot een samenstelling te komen van inhoudelijke en ICT architectuur denkers.

### **Gebruikersgroepen**

Naast deze stuurgroep, projectgroep en werkgroepen wordt voorgesteld een aantal gebruikersgroepen in het leven te roepen die de kwaliteit van het warenhuis, de Sociale Kaart en de vragenlijst toetsen.

### **Andere Wmo initiatieven in Almere**

Het project (digitale) dienstverlening is niet het enige initiatief op het gebied van de brede Wmo en de relatie wonen - welzijn – zorg. Het is aan te bevelen te bezien of en hoe de vele initiatieven meer aan elkaar verbonden kunnen worden in een project- en communicatiestructuur.

## 6.2 Planning 1 juli 2008 tot 1 januari 2009

De planning is nog gebaseerd op de projectstructuur zoals beschreven in hoofdstuk 6 en zal worden aangepast naar de nieuwe projectstructuur.

Nr.	Termijn	Activiteit	Houder
1	juni – september 2008	ICT architectuur en technisch ontwerp	WMO kantoor i.s.m. werkgroep warenhuis per 1-01-09
2	juli - september 2008	Ontwikkelen e-formulier indicatie en aanvraag voorziening	WMO kantoor i.s.m. werkgroep warenhuis per 1-01-09
3	augustus – september 2008	Website vormgeven	Afdeling communicatie afdeling internet/intranet, werkgroep communicatie
4	augustus 2008	Start optuiging en werkplan (inclusief tijdsas) doorontwikkeling warenhuis naar eindbeeld	Stuurgroep en projectgroep
5	vanaf september 2008	Uitvoeren opgesteld communicatieplan	Afdeling communicatie gemeente (i.s.m. werkgroep communicatie en profilering)
6	augustus / september 2008	projectaanpak aanbieders uit aanbesteding vervoer en hulpmiddelen	Servicepunt 'Z'
7	september 2008	Contact project landelijk	Projectgroep
8	september – december 2008	Bouwen warenhuis	Wmo kantoor (i.s.m.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- kijk&amp;vergelijk</li> <li>- transacties</li> <li>- beheer</li> <li>referentiebudget</li> <li>- klantdossier</li> </ul>	werggroep warenhuis per 1-01-09)
9	september 2008	Bijeenkomst gesubsidieerde organisaties gericht op kennismaken, presentatie project en invullen formats	Werggroep inhoud
10	juli – oktober/november 2008	Schrijven inhoud warenhuis <ul style="list-style-type: none"> <li>- arrangementen</li> <li>- meest gestelde vragen</li> <li>- uitleg website</li> <li>- Almere en de Wmo</li> </ul>	Werggroep communicatie en profilering i.s.m. werggroep inhoud
11	november – december 2008	Realiseren catalogus individuele voorzieningen	Afdeling communicatie gemeente
12	oktober– november 2008	Testen warenhuis en website met gebruikers	Werggroep warenhuis per 1-01-09

## Hoofdstuk 7 Business Cases

### 7.1 Business Case aanbieders Persoonlijke Assistentie

Begin 2008 is door de werkgroep ontwerp en systeem een bijeenkomst georganiseerd waarbij de aanbieders Persoonlijke Assistentie en de organisaties waarmee de gemeente een bijzondere relatie heeft werden ingelicht over het project (digitale) dienstverlening wonen, welzijn en zorg. Kort daarna volgde een bijeenkomst waarin gezamenlijk een vragenlijst werd ingevuld waarin de organisaties aangaven waar ze op dit moment staan qua informatievoorziening en ICT en wat ze nodig hebben om bij het project aan te kunnen sluiten, zie bijlage 13 analyse ICT vragenlijsten. Begin mei hebben de aanbieders van Persoonlijke Assistentie een brief van Henk de Geus van den Heuvel, manager Servicepunt 'Z' ontvangen met de vraag de business case voor 22 mei te maken. Als bijlage was een document met uitleg over de business case en de ingevulde vragenlijst door de betreffende organisatie bijgevoegd. Aangezien de gedachte toen nog was een pilot te gaan starten was de informatie over de pilot hierop gericht. De gemaakte business case bieden evenwel inzichten voor één dienst in het warehouse op 1 januari 2009 wat betreft de gevraagde inzet van de organisaties. De vragen die gesteld zijn, zijn relevant voor de beoordeling van datgene we op 1 januari 2009 willen realiseren. Daarnaast verklaart men zich bereid voor hetgeen vermeld onder paragraaf 4.7.

Onderstaande organisaties zijn gevraagd de business case te maken. De organisaties in blauw hebben de business case reeds toegestuurd.

- Zorggroep Almere
- Icare
- Humanitas
- Atenda (onderdeel Humanitas)
- Zorg Ondersteuning Nederland (ZON)
- Coloriet
- Better life
- Roebiazorg
- Take good care
- Optimazorg
- Leger des Heils
- De Schoor
- Triade
- VMCA
- CIZ

- Almere Direct
- Sociale Zaken gemeente Almere
- GGD Flevoland (offerte naar eindbeeld)

De organisaties die de Business Case gemaakt hebben geven aan dat het project tot 1 januari 2009 betrekkelijk geringe investeringen met zich meebrengt, die vanuit het reguliere budget van de organisatie kunnen worden bekostigd. De organisaties geven aan het belang van deelname aan het project in te zien en zien een toegevoegde waarde in het samenwerken met de gemeente en maatschappelijke partners. De gebundelde gemaakte business cases zullen apart ter beschikking worden gesteld aan de gemeente.

## 7.2 Globale begroting eindbeeld

In de aanzet tot het Functioneel Ontwerp van december 2007 was reeds een globale begroting opgenomen, zie bijlage 14 globale kostenindicatie.

# Hoofdstuk 8 Risico-inschatting

## 8.1 Warenhuis per 01-01-2009

### *ICT*

- Het Wmo-kantoor heeft aangegeven dat zij de ICT-aspecten van het beschreven inhoudelijk ontwerp kan realiseren. De aan de technische beschrijvingen verbonden consultancy kosten zijn voor rekening van het project. De ICT technische aspecten zijn voor rekening van het Wmo-kantoor en hangen samen met het contract dat het Servicepunt 'Z' en het Wmo-kantoor al eerder met elkaar hebben afgesloten. De ICT aspecten bevinden zich binnen het gemeentelijke domein (Servicepunt 'Z').
- Of het klantdossier al digitaal beschikbaar zal zijn per 01-01-2009 is onzeker. Dit kan een aantal maanden later worden. In de tussentijd zal de burger telefonisch, schriftelijk of per email op de hoogte worden gehouden van met name de stand van zaken van het referentiebudget.
- Binnen het gemeentelijke kader van Almere Direct zal Servicepunt 'Z' gebruik maken van het BSN. Dit zal de situatie per 01-01-2009 niet hoeven te beïnvloeden, daar het Servicepunt 'Z' thans ook voorziet in de check op deze gegevens.
- Vanwege de samenwerkingsovereenkomst met het CIZ is Servicepunt 'Z' ook in de afstemming met AZR voorzien (AZR is de standaard).

*Inhoudelijk (kennis over en beschikbaarheid van het aanbod)*

• De informatie over de diensten en productie van de uit de aanbesteding gecontracteerde aanbieders Persoonlijke Assistentie is beschikbaar. Deze informatie dient zowel schriftelijk als digitaal gecategoriseerd beschikbaar te worden gesteld.

**Risico: Hiervoor moet een duidelijke houder worden aangewezen zodat per 01-01-2009 de inhoud daadwerkelijk schriftelijk en digitaal beschikbaar is.**

Het aanbod van diensten en producten vanuit informele c.q. de welzijnsaanbieders dient nog geïnventariseerd te worden. Het format is hiertoe met hen al vastgesteld. Er is een afspraak gemaakt op 1 juli 2008 de startbijeenkomst hiervoor te houden. Met het zichtbaar maken van deze diensten en producten geeft de gemeente Almere invulling aan haar bestuurlijke wens om burgers zo lang mogelijk te laten meedoen en daarnaast alternatieven te geven zodat de burger zelf kan kiezen voor diensten met een prijskaartje eraan.

**Risico: De vraag naar informele en welzijnsdiensten kan groter zijn dan het beschikbare aanbod eraan. Er is immers een afhankelijkheid van bijvoorbeeld aantallen beschikbare vrijwilligers.**

De aanbestedingsprocedure voor aanbieders op het gebied van vervoer en hulpmiddelen is nog in voorbereiding. Toch wil de gemeente dat ook deze diensten en producten per 01-01-2009 in het warehouse zijn opgenomen. Deze potentiële aanbieders worden wel door Servicepunt 'Z' nu al geïnformeerd over deze wens, maar in concreto zijn zowel de aanbieders als hun diensten qua aantal en inhoud en de wijze van profilering in het warehouse nog niet bekend. Er dient daarom snel een projectaanpak hiervoor te worden opgesteld door Servicepunt 'Z'.

**Risico: Aanbod en aanbieders nog niet beschikbaar.**

De aanbieders dienen veranderingen in hun diensten en producten zowel qua inhoud als qua aantallen(voorraad) door te geven aan Servicepunt 'Z'. De aanbieders hebben zich bij het aanvaarden van het bestek alsook tijdens het project zich hiertoe bereid verklaard.

**Risico: Met de (formele en informele) aanbieders moet nog worden afgesproken hoe en hoe vaak hierin gaat worden voorzien. Ook hiervoor geldt dat een houder van dit onderwerp dient te worden aangewezen. Het voorstel is dat Servicepunt 'Z' te laten zijn.**

#### *Personeel*

De medewerkers dienen bekend te worden gemaakt met en geschoold te worden met de nieuwe werkwijze. Hiervoor met een scholingsprogramma worden ontwikkeld en uitgevoerd voor 01-01-2009.

**Risico: Er moet een houder worden aangewezen die dit scholingsprogramma ontwikkelt en uitvoert. Voorgesteld wordt dit Servicepunt 'Z' te laten zijn.**



### *Financieel*

a. Referentiebudget: in het Functioneel Ontwerp van het Wmo kantoor is een waarborg ingebracht ten aanzien van de besteding van het referentiebudget in relatie tot de kosten van de voorziening. Indien het referentiebudget niet toereikend is kunnen er geen producten of diensten worden aangeschaft.

Risico: geen (is ingebouwd)

b. Kosten ten aanzien van project per 01-01-2009

De kosten en baten van het project zijn nog niet volledig in beeld. Dit is afhankelijk van de offerte die door het Wmo kantoor aan Servicepunt 'Z' zal worden uitgebracht.

**Risico: financiering van het project is onduidelijk waardoor de continuïteit van het project in gevaar komt.**

### *Organisatie en coördinatie*

Er zijn meerdere aspecten gebonden aan de bouw en het doen functioneren van het warenhuis per 01-01-2009 en daarna. Het project is inhoudelijk beschreven. In continuïteit op de sturing, coördinatie en organisatie van het totale proces in relatie tot de overeengekomen inhoud, dient te worden voorzien (zie voorstel paragraaf 6.1). De partners hebben zich bereid verklaard actief te blijven mee participeren.

**Risico: voor de nieuwe fase van het project moet een nieuwe projectstructuur worden vormgegeven. De voortgang van het project kan gevaar lopen indien dit teveel tijd in beslag neemt.**

## **8.2 Risico-inschatting eindbeeld**

In bijlage 15 treft u de risico-inschatting die was opgenomen in de stuurgroepvergadering van 14 november 2007. Er is een kolom aan toegevoegd waarin de stand van zaken van het betreffende onderdeel qua risico uiteengezet is.

## Bijlagen

Als bijlagen zijn in een apart document bijgevoegd:

Bijlage 1: Overzicht basisdocumenten

Bijlage 2: Instellingsbesluiten stuurgroep, projectgroep en werkgroepen

Bijlage 3: Programma van Eisen

Bijlage 4: Toekomstbeeld vragenlijst door de GGD

Bijlage 5: Eindrapport procesbeschrijvingen (wordt apart toegezonden)

Bijlage 6: Format Persoonlijke Assistentie formeel en informeel (vrijwillige- en welzijnsdiensten)

Bijlage 7: Functioneel Ontwerp door Wmo kantoor

Bijlage 8: Concept communicatieplan Eigen regie eigen keuze

Bijlage 9: Schema functionaliteiten eindbeeld warenhuis in relatie tot eindbeeld Almere Direct en in relatie tot het warenhuis op 1 januari 2009

Bijlage 10: Notitie Front Offices (eindbeeld)

Bijlage 11: Strip Eigen regie eigen keuze (eindbeeld)

Bijlage 12: Korte film Eigen regie eigen keuze (eindbeeld)

Bijlage 13: Analyse ICT vragenlijsten

Bijlage 14: Globale kostenindicatie eindbeeld

Bijlage 15: Risico-inschatting eindbeeld