

RAADSINFORMATIEBRIEF

13R.00201



Van : Wethouder Koster

Datum : 3 juni 2013

Portefeuillehouder(s) : Wethouder Koster

Portefeuille(s) : Sociale Domein

Contactpersoon : E. van Eijk

Tel.nr. : 8662

E-mailadres : eijk.eric@woerden.nl

Onderwerp:

WoerdenWijzer.nl

Kennisnemen van:

de inhoud van deze raadsinformatiebrief.

Inleiding:

In de raad van 25 april is naar aanleiding van het Raadsvoorstel inzake Voorjaarsoverleg (13R.00079) de volgende toezegging gedaan: de opbrengsten en kosten van WoerdenWijzer.nl (voorheen Sociaal Makelpunt) worden inzichtelijk gemaakt (financiële onderbouwing).

Daarnaast heeft de WMO-raad (30 mei 2013) een advies opgesteld naar aanleiding van de Kadernota decentralisaties transformaties. In dit advies spreekt de WMO raad een aantal zorgen uit ten aanzien van WoerdenWijzer.nl. In deze raadsinformatiebrief wordt hierop gereageerd.

Kernboodschap:

Kosten en baten WoerdenWijzer.nl

Kosten

De totale kosten voor 2014 van WoerdenWijzer.nl zijn:

Personeel	€ 653.800
Kantoorkosten	€ 30.000
Software/onderhoud	€ 50.000
Subtotaal	€ 733.800
Inzetten bestaand budget (overheveling van bestaande budgetten vanuit WMO loket en IASZ)	€ - 154.100
Benodigd budget	€ 579.700

Prestaties

Met dit budget wordt invulling gegeven aan het beantwoorden van alle vragen - betreffende het sociaal domein - die door inwoners van de gemeente Woerden aan de gemeente gesteld worden, door middel van:

- de digitale en telefonische toegang van WoerdenWijzer.nl;
- de afhandeling van enkelvoudige vragen;
- en het 'sociaal makelen' (huishoudens in complexe problematiek/meervoudige vragen).

De volgende prestaties kunnen worden verwacht:

- De digitale en telefonische toegang zijn voor alle inwoners beschikbaar voor hun vragen ten aanzien van het sociale domein. Op basis van de huidige ervaring bij het WMO-loket, kunnen er 10.000 vragen in 2014 beantwoord worden aan de telefoon;
- Op basis van de ervaring met de pilot Integraal Werken kunnen 120 intakes worden uitgevoerd.

Baten

Op dit moment zijn de financiële baten van WoerdenWijzer.nl niet in harde cijfers te benoemen. De gegevens van de raadsinformatiebrief d.d. 22 april 2013 (13R.00120) blijven hierop van toepassing. De invenienseffecten kunnen verwacht worden in de range vanaf 25% tot 60% (bij lang volhouden van integrale aanpak). Deels op gemeentebudgetten en deels bij andere partijen.

Advies WMO raad op de Kadernota decentralisaties transformaties

De WMO raad heeft een advies opgesteld naar aanleiding van de Kadernota decentralisaties transformaties. In dit advies spreekt de WMO raad een aantal zorgen uit ten aanzien van WoerdenWijzer.nl. Hieronder vindt u onze reactie hierop.

1. *Een deel van de WMO doelgroep is niet of nauwelijks in staat om zelfstandig via een digitaal meldpunt de zorgvraag adequaat te formuleren en gebruik te maken van digitale zoekfuncties. We denken hierbij bijvoorbeeld aan GGZ-cliënten en ouderen.*

Reactie:

Inderdaad zal een deel van de WMO doelgroep moeite hebben om zelfstandig via de digitale website hun zorgvraag te formuleren. Dit is nu ook het geval bij bijvoorbeeld de website van de gemeente Woerden. Daarom is WoerdenWijzer.nl ook telefonisch bereikbaar. De medewerkers van de telefonische toegang zijn voor een deel huidige medewerkers van het WMO-loket. Daarmee is de kwaliteit ten aanzien van de WMO doelgroep geborgd. Bewoners kunnen ook hulp kunnen krijgen bij het gebruik van de website van WoerdenWijzer.nl van medewerkers van maatschappelijke organisaties (dit gaan we ook in het samenwerkingsconvenant vastleggen).

2. *De integrale benadering van vier transitie vergt een zeer brede kennis van de klantcontact-medewerkers. Ondanks herhaalde vragen aan de projectleider, mevrouw Van Woerkom, is voor de WMO-raad nog steeds niet duidelijk hoe de kwaliteit van de dienstverlening van deze medewerkers wordt geborgd.*

Dit geldt eveneens voor de indicatiestelling en voor de wijze waarop deze tot stand komt als er geen sprake is van een multiprobleem casuïstiek

Reactie:

Alle medewerkers van WoerdenWijzer.nl, dus zowel de medewerkers van de telefonische toegang als de sociaal makelaars, volgen op dit moment een intensief trainingstraject. De medewerkers krijgen de volgende onderwerpen in het trainingsprogramma:

- Regie voeren
- De inwoner / het huishouden in zijn kracht in combinatie met 'op je handen zitten'
- Opbouw informele kring (lees:vrijwilligers) rondom individu/huishouden
- Opbouw/versterken sociaal (buurt)netwerk
- Bemoeizorg/zorgmijders

In deze programma's wordt ingegaan op hoe deze onderwerpen van invloed zijn op de werkwijze van de telefonische medewerker en de sociaal makelaar. Daarnaast krijgen de medewerkers van WoerdenWijzer.nl tijdens de trainingen instrumenten in deze aangereikt en worden de noodzakelijke vaardigheden geoefend en eigen gemaakt.

De telefonische toegang start voor de domeinen WMO, Werk en Inkomen en Schuldhulpverlening.

Inhoudelijke kennis over deze domeinen is ruimschoots aanwezig bij de telefonische medewerkers. Inhoudelijke kennis over andere domeinen is voor een groot deel aanwezig bij de medewerkers. De medewerkers van WoerdenWijzer.nl zijn of huidige medewerkers van het WMO-loket, of oud consultants Werk en Inkomen, Schuldhulpverlening, WMO. Op het moment dat WoerdenWijzer.nl uitgebreid wordt voor de andere domeinen zal de inhoudelijke kennis van het team ook uitgebreid worden.

Van belang is om te vermelden dat de medewerkers van WoerdenWijzer.nl ook niet alle kennis in huis hoeven te hebben. Zij moeten wel weten waar de kennis te vinden is. De medewerkers van WoerdenWijzer.nl handelen hulpvragen waarbij professionele ondersteuning nodig is niet zelf af. Zij geleiden de hulpvraag door naar de uitvoerende instantie (bv. de WMO-consulent) bij enkelvoudige vragen of naar de professional tot wiens kernexpertise het beantwoorden van de hulpvraag behoort (bv. een gezinscoach van bureau Jeugdzorg) wanneer er een gezinsplan wordt opgesteld (bij multiproblematiek). Deze professionals doen de indicatiestelling en dragen zorg voor de juiste hulpverlening. De rol van WoerdenWijzer.nl is om huishoudens te ondersteunen zelf weer de regie op te pakken en hen daarbij waar nodig de weg te wijzen.

Overigens wekt de vraagstelling van de WMO-raad de indruk dat er herhaaldelijk vragen zijn gesteld aan de projectleider mevrouw van Woerkom. Om de WMO-raad goed te betrekken bij de ontwikkeling van WoerdenWijzer.nl hebben wij twee keer een informatiebijeenkomst voor hen georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomsten zijn deze vragen ter sprake gekomen en daar is met de toen aanwezige kennis, we waren bijvoorbeeld op dat moment nog de trainingen aan het voorbereiden, antwoord op gegeven. Aan de projectleider zijn geen (schriftelijke) vragen gesteld buiten deze bijeenkomsten om.

3. *Tenslotte is het voor de WMO-raad onduidelijk hoe de gemeente vaststelt of burgers, die via Woerdenwijzer.nl contact zoeken over een informatie- of hulpvraag, op een adequate wijze zijn geholpen.*

Bij meervoudige vragen wordt de ondersteuning door de sociaal makelaar, uitgaande van het gezinsplan, elke drie maanden geëvalueerd en kan dus vastgesteld worden of de burger adequaat geholpen is. Bij huishoudens met een enkelvoudige vraag wordt in de eerste plaats bij een telefonisch contact altijd gecheckt of een inwoner adequaat op weg is geholpen door de telefonisch medewerker. Daarnaast wordt met de maatschappelijke organisaties de afspraak gemaakt (samenwerkingsconvenant) dat de aanbieder het resultaat van de dienstverlening ter informatie naar WoerdenWijzer.nl stuurt. Een check op adequate ondersteuning via de digitale website is niet mogelijk. Uit het gebruik van de website moet blijken of dit succesvol is of niet.

Het is overigens de vraag of het noodzakelijk is of alle inwoners met een vraag moeten worden gevolgd. Het uitgangspunt is het stimuleren van eigen kracht. Waar er huishoudens zijn die deze eigen kracht niet beschikken is het vooral van belang dat het signalerend vermogen in de wijk zelf, van vrijwilligers, van professionals dermate is dat deze huishoudens ook gevonden worden.

Vervolg:

Met deze raadsinformatiebrief gaan wij er van uit dat de toezegging over WoerdenWijzer.nl, gedaan in de raad van 25 april, afdoende is beantwoord.

Daarnaast gaan wij er vanuit dat wij een afdoende reactie hebben gegeven op de zorgen die zijn geuit door de WMO-raad.

Bijlagen:

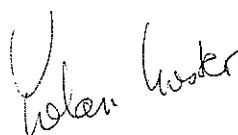
Advies WMO raad Kadernota decentralisaties transformaties, d.d. 30 mei 2013.

De secretaris



dr. G.W. Goedmakers_CMC

Wethouder



Y. Koster-Dreese

Aan het College van B&W van de gemeente Woerden
t.a.v. wethouder Y. Koster-Drees
Postbus 45
3440 AA Woerden

Ons kenmerk	Uw kenmerk	Bijlage(n)	Plaats	Datum
C13-0530			Harmelen	30 mei 2013

Betreft: advies Kadernota decentralisaties/transformaties

Geacht College,

Op 2 mei 2013 hebben we uw verzoek ontvangen om een advies uit te brengen over een aantal stukken die gaan over de kaderstelling voor de decentralisaties, met name:

- Kadernota decentralisaties/transformaties sociale domein (20130430 kaderstelling raad 3d)
- Raadsvoorstel 13R.001135 over de kadernota decentralisaties en
- Voorstel aan B&W en Voorstel aan de Raad over de Kadernota decentralisaties/transformaties (collegeadvies kader 3d 13a.00447)

De WMO-raad heeft kennis genomen van deze notities. Jeroen Göttgens heeft een mondelinge toelichting gegeven waarna het advies is vastgesteld in de vergadering op 28 mei 2013.

De WMO-raad onderschrijft het nut van deze kadernota. De WMO-raad heeft in de loop der tijd meerdere startnotities en werkdocumenten over de transities ontvangen. Deze kadernota speelt in op wijzigende wetgeving en politieke druk en beschrijft de speerpunten van het gemeentelijk beleid die - in de context van de meest recente stand van zaken - overeind dienen te blijven.

De WMO-raad realiseert zich dat de kadernota een raamwerk vormt waarbinnen de verschillende acties vorm krijgen. Dit neemt niet weg dat de WMO-raad een aantal zorgpunten heeft geformuleerd.

Het uitgangspunt van de kadernota is dat de burger zo efficiënt mogelijk wordt bediend bij een vraag naar informatie en bij een hulpvraag. De gemeente legt hierbij de nadruk op een integrale, klantvriendelijke benadering. Het Sociaal Makelpunt - dat inmiddels is omgedoopt tot Woerdenwijzer.nl - vormt hierin een essentieel onderdeel. De WMO-raad spreekt in dit advies zijn toenemende zorg uit over een aantal aspecten van Woerdenwijzer.nl die sterk onderbelicht dreigen te raken.

In de kadernota krijgen de multiprobleem hulpvragers veel aandacht. De vier sociale makelaars die onlangs zijn benoemd, zullen zich concentreren op multiprobleem cases. De WMO-raad is van mening dat dit deel van de zorg op het gebied van de WMO meer dan voldoende is afgedekt.

Wij vinden het zorgwekkend dat alle andersoortige vragen - voor het merendeel WMO vragen - straks via het centrale digitale meldpunt i.c. Woerdenwijzer.nl, hun weg moeten zien te vinden naar de

benodigde ondersteuning. De aanpak voor andersoortige, niet-multi problem (hulp)vragen blijven in de kadernota naar onze mening zwaar onderbelicht.

De WMO-raad vraagt daarom uw aandacht voor de volgende knelpunten.

Een deel van de WMO doelgroep is niet of nauwelijks in staat om zelfstandig via een digitaal meldpunt de zorgvraag adequaat te formuleren en gebruik te maken van digitale zoekfuncties. We denken hierbij bijvoorbeeld aan GGZ-cliënten en ouderen.

De integrale benadering van vier transities vergt een zeer brede kennis van de klantcontact-medewerkers. Ondanks herhaalde vragen aan de projectleider, mevrouw Van Woerkom, is voor de WMO-raad nog steeds niet duidelijk hoe de kwaliteit van de dienstverlening van deze medewerkers wordt geborgd.

Dit geldt eveneens voor de indicatiestelling en voor de wijze waarop deze tot stand komt als er geen sprake is van een multiproblem casuïstiek.

Tenslotte is het voor de WMO-raad onduidelijk hoe de gemeente vaststelt of burgers, die via Woerdenwijzer.nl contact zoeken over een informatie- of hulpvraag, op een adequate wijze zijn geholpen.

Met vriendelijke groet,

M.A.J. Maas-Schonk,
Voorzitter WMO-raad