



Sector	: Inwoners	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er:	Hans Jansen Tel.: (0495) 57 53 19 en: Eurlings, Susanne Tel. (0495) 57 53 32	
Portefeuillehouder(s)	: P.P.H. Sterk	Nummer B&W-advies: BW-008340

ONDERWERP

Verhuizing vraagwijzer naar stadhuis

ADVIES

1. Besluiten om de vraagwijzer met ingang van 1 juni 2015 van de huidige locatie aan de Maasstraat 36 te verhuizen naar het stadhuis;
2. Besluiten om de verhuizing uit te voeren in twee fasen: fase 1 de verhuizing met inpassing in de bestaande setting en fase 2 bouwkundige aanpassingen voor de permanente situatie;
3. In te stemmen met het ten laste brengen van de kosten voor fase 1 van het uitvoeringsbudget Wmo 2015 en de additionele exploitatiekosten ten laste te brengen van het exploitatiebudget van de afdeling WIZ;
4. Vaststellen van de notitie "Integratie van de vraagwijzer in de gemeentelijke dienstverlening in Weert".

TOELICHTING

Relatie met vorig voorstel

BW-007634 van 23 september 2014 betreffende de "Inrichting toegang Wmo 2015". Bij het vaststellen van het toegangsmodel tot de Wmo 2015 is het advies gegeven om de informatie en adviesfunctie die de Wet maatschappelijke ondersteuning de gemeente opdraagt te koppelen aan de vraagwijzer en de vraagwijzer te huisvesten in het stadhuis.

Tijdens de begrotingsvergadering van de gemeenteraad op 12 november 2014 is een door de PvdA ingediende motie, "te onderzoeken of het mogelijk is de vraagwijzer te verplaatsen van de locatie Punt Welzijn naar het nieuwe stadhuis zodat deze voor iedereen toegankelijk is en hier zo spoedig mogelijk uitvoering aan te geven", door de Raad aangenomen.

Weert, 15 april 2015 De directeur,		S		B	W	W	W	W
					HL	FvE	PS	GG
			akkoord					
			bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 21 april 2015								

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.:

Akkoord met advies
21 APR. 2015

Nummer:

15

De secretaris,

Totaal aantal pagina's: 4
Pagina 1

Algemeen:

Wettelijk kader

Artikel 2.2.4 lid 1 sub a van de Wet maatschappelijke ondersteuning draagt de gemeente op om er voor zorg te dragen dat er in de gemeente voor ingezetenen cliëntondersteuning beschikbaar is. Clientondersteuning is gedefinieerd als "onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen".

Het kan hierbij zowel gaan om algemene informatie zoals folders, adressen, mondelinge informatie, verwijzingen naar websites, namen van hulpverleners of voorzieningen, als om meer specifieke aspecten zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

Informatie en advies is de eerste stap in het contact met de burger. In het nieuw ontworpen toegangsproces voor de Wmo worden 4 fasen onderscheiden:

1. informatie en advies;
2. het gesprek over het arrangement;
3. beoordelen en beschikken;
4. leveren en nazorg.

Bepalen van de toegang tot de Wmo

De informatie en adviesfase is het eerste contactmoment tussen burger en gemeente. De uitkomst van het proces in deze fase is bepalend voor de stappen die wel of niet daarna worden gezet en aldus voor de wijze waarop de burger wordt gesteund in zijn maatschappelijke participatie.

De informatie en adviesfunctie die de gemeente heeft ingericht is fysiek en functioneel ondergebracht bij de "vraagwijzer" die is gehuisvest bij Punt Welzijn. Met de invoering van de Wmo 2015 is de verantwoordelijkheid die de gemeente heeft voor de ondersteuning van haar ingezetenen verder verruimd. De huidige inrichting van de vraagwijzer en de fysieke toegankelijkheid voldoen niet meer aan de wettelijke opdracht. Het collegebesluit van 23 september 2014 en de motie van 12 november 2014 hebben richting gegeven aan de voorbereiding van de verhuizing van de vraagwijzer naar het stadhuis.

Plan van aanpak

Het proces om te komen tot integratie vraagwijzer in het stadhuis is verdeeld in twee fasen, een tijdelijke fase 1 met beperkte veranderingen en een permanente fase 2 gericht op de eindsituatie. De redenen om de verhuizing van de vraagwijzer in twee fasen te verdelen en de eerste fase thans uit te voeren zijn tweeledig:

1. Punt Welzijn, waar de vraagwijzer thans is ondergebracht, verhuist op 15 juni 2015 naar het oude stadhuis aan de Beekstraat. In die nieuwe locatie is geen ruimte voor de vraagwijzer voorzien;
2. Door te starten in een voorlopige setting kan ervaring worden opgedaan en op basis daarvan worden bepaald aan welke voorwaarden structureel moet worden voldaan.

Fase 1

In de eerste fase worden geen ingrijpende wijzigingen aangebracht in de opzet van de vraagwijzer, noch worden omvangrijke bouwkundige aanpassingen doorgevoerd. Na het inhuizen van de vraagwijzer in het stadhuis zal wel de loketfunctie voor de Wmo die nu al onderdeel is van de vraagwijzer worden aangevuld met het loket voor participatie. In fase 2 kan verbreding naar andere beleidsterreinen zoals bijvoorbeeld de jeugdwet worden overwogen. De streefdatum waarop de vraagwijzer vanuit de gemeente operationeel wordt is 1 juni 2015.

Fase 2

De tweede fase is gericht op permanente en zichtbare inbedding in de gemeentelijke structuur. Daarvoor zal de vraagwijzer voor de burgers van Weert een vast en herkenbaar loket worden in het stadhuis van waaruit vragen op een breed maatschappelijk terrein

kunnen worden beantwoord en waar burgers terecht kunnen voor individuele adviezen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Daarvoor zullen veranderingen in de publieksruimte eventueel noodzakelijk zijn en zijn er bijkomende kosten. De streefdatum waarop de aangepaste definitieve vraagwijzerstructuur met het gewenste dienstverleningspakket in de startfase operationeel moet zijn is 1 juli 2016.

Dit advies aan uw college betreft uitsluitend fase 1. In de bijgevoegde notitie "Integratie van de vraagwijzer in de gemeentelijke dienstverlening in Weert" is achtereenvolgens uitgewerkt:

- *Tijdelijke werksetting vraagwijzer*
- *Werkproces vraagwijzer*
- *Fysieke aanpassingen*
- *Bereikbaarheid*
- *Bezetting van de vraagwijzer*
- *Benodigde formatie*
- *Financiële vertaling*
- *Dekking tekort*
- *Monitoring*

Argumenten:

Het advies past binnen de visie van uw college op de vormgeving van de toegang tot de Wmo en voldoet aan de in de wet gestelde eisen. Het advies houdt rekening met de voornoemde motie.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

Aan dit voorstel zijn geen directe juridische gevolgen verbonden.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Formatie: € 43.333,- ten laste van uitvoeringsbudget 2015;

Fysieke aanpassingen fase 1: € 3.800,- ten laste van uitvoeringsbudget 2015;

Exploitatiekosten: € 260,- per maand + kopiekosten ten laste van exploitatiebudget WIZ;

Begrotingspost:

Uitvoeringsbudget 2015 bestaande uit 3,5% macrobudget Jeugdhulp en 8% macrobudget Wmo ten bedrage van € 900.000,-.

Beschikbaar bedrag:

Van het uitvoeringsbudget 2015 is € 700.000,- gereserveerd. Een bedrag van € 200.000,- is beschikbaar.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Wijk- of dorpsraden
- ❖ Organisaties/Instellingen
- ❖ Wmo platform
- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie
- ❖ Overigen (bijv. afzender/aanvrager)

Nadere specificatie:

- De verhuizing van de vraagwijzer is van belang voor alle inwoners van Weert die gebruik willen maken van de informatie en adviesfunctie die voortkomt uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
- Alle maatschappelijke organisaties de wijk- en dorpsraden, het Wmo platform en het Zorgvragers overleg waarmee de gemeente een relatie of overeenkomst heeft zijn direct of indirect betrokken bij de vraagwijzer en worden geïnformeerd;

- Raadsleden en de interne gemeentelijke organisatie dienen eveneens geïnformeerd te worden;
- Tenslotte is het van belang om de direct belanghebbenden zijnde de Unitus welzijnsgroep en Punt Welzijn, waar de huidige vraagwijzer is ondergebracht, te informeren.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Brief
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website
- ❖ Intranet

Nadere specificatie:

- Inwoners van Weert via een persbericht, de gemeentewijzer en de gemeentelijke website;
- Maatschappelijke organisaties (inclusief wijk- en dorpsraden, Wmo platform en het Zorgvragers overleg d.m.v. een brief met concept persbericht om te plaatsen in hun eigen communicatiemiddelen;
- De interne organisatie via plaatsing op het intranet;
- Raadsleden via de TILS lijst.

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Margot vanden Broeke, teamleider WIZ
Mincke Wijers, wnd. afdelingshoofd publiekszaken
Susanne Eurlings, projectleider afdeling projectontwikkeling

Extern:

Dhr. T. van Ekerschot, manager Punt Welzijn
Mevr. I. den Mulder, manager Punt Welzijn
Mevr. G. Heijkers, coördinator vraagwijzer

BIJLAGEN

Openbaar:

Notitie "integratie van de vraagwijzer in de gemeentelijke dienstverlening in Weert".

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Inleiding

In deze notitie wordt beschreven hoe we uitvoering gaan geven aan de inrichting van de eerste fase van de integratie van de "vraagwijzer" in de gemeentelijke organisatie. De start van die eerste fase is voorzien op 1 juni 2015. Vanaf die datum wordt de vraagwijzer in een voorlopige setting binnen de bestaande bouwkundige en technische mogelijkheden gehuisvest in de publiekshal van het stadhuis. De redenen om de verhuizing van de vraagwijzer in twee fasen te verdelen en de eerste fase thans uit te voeren zijn tweeledig:

1. Punt Welzijn, waar de vraagwijzer thans is ondergebracht, verhuist op 15 juni 2015 naar het oude stadhuis aan de Beekstraat. In die nieuwe locatie is geen ruimte voor de vraagwijzer voorzien;
2. Door te starten in een voorlopige setting kan ervaring worden opgedaan en op basis daarvan worden bepaald aan welke voorwaarden structureel moet worden voldaan.

Zoals eerder is beschreven in de "Visienota informatie en advies gemeente Weert" uit november 2014 is de directe aanleiding voor het overbrengen van de vraagwijzer naar het stadhuis de verdergaande verantwoordelijkheid die de gemeente vanaf 1 januari 2015 in het kader van de Wmo heeft voor de ondersteuning van haar burgers. In de Wmo 2015 is opgenomen dat de gemeente zorg dient te dragen voor cliëntondersteuning als algemene voorziening. Het geven van "informatie en advies" maakt deel uit van cliëntondersteuning. Met "geven van informatie en advies" wordt bedoeld op activiteiten die de burger de weg wijzen in het veld van maatschappelijke ondersteuning. Het kan hierbij zowel gaan om algemene voorzieningen zoals informatiepunten, als om meer specifieke voorzieningen zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

In de afgelopen maanden is de verhuizing van de vraagwijzer naar het stadhuis in een projectgroep in samenspraak met Punt Welzijn, die op dit moment de vraagwijzer faciliteert, voorbereid. In deze notitie wordt de voortgang beschreven en wordt aangegeven hoe de bezetting vanaf de datum van verhuizing kan worden ingevuld.

Achtergronden

Met "geven van informatie en advies" wordt bedoeld op activiteiten die burgers de weg wijzen op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, opgroeien en opvoeden, zorg en werk en inkomen. Het kan hierbij zowel gaan om algemene informatie zoals folders, adressen, mondelinge informatie, verwijzingen naar websites, namen van hulpverleners of voorzieningen, als om meer specifieke aspecten zoals een individueel advies, of hulp bij de verheldering van een ondersteuningsvraag.

Informatie en advies is dus de eerste stap in het contact met de burger. In het nieuw ontworpen toegangsproces voor de Wmo worden 4 fasen onderscheiden zoals in de figuur hieronder is weergegeven. De informatie en adviesfase is het eerste contactmoment tussen burger en gemeente. De uitkomst van het proces in deze fase is bepalend voor de stappen die wel of niet daarna worden gezet en aldus voor de wijze waarop de burger wordt gesteund in zijn maatschappelijke participatie.



De kerngedachte in de Wmo is dat de burger zelf initiatief neemt. Hij heeft de regie over zijn leven. Als hij beperkingen ervaart, dient hij eerst te trachten die zelf op te lossen, desnoods met behulp van zijn eigen netwerk. Hij zal zich oriënteren op algemene voorzieningen die in de buurt of verder weg aanwezig zijn. Afhankelijk van de belemmeringen die hij ervaart, wil hij misschien meer informatie over ondersteuning of zorg; is er zorg nodig die valt onder de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet Langdurige Zorg (Wlz) of is het ondersteuning die kan worden geboden via de gemeente? Al deze "uitzoekvragen" of "oriëntatievragen" vallen onder fase 1 Informatie en advies. Deze periode is in tegenstelling tot fase 2 en 3 niet wettelijk in tijd begrensd. Het resultaat van deze fase kan zijn dat de burger zelfstandig verder kan met zijn leven, zonder een beroep te doen op verdere ondersteuning door de gemeente, dan wel (warme) doorgeleiding naar het Wmo-team of partijen buiten de gemeente.

Van belang is dat in deze fase geen diepgaande verkenning van de leefgebieden plaatsvindt. Wel probeert de medewerker informatie en advies te duiden of het gaat om enkelvoudige of meervoudige vragen, eenvoudige of complexe problematiek en of een persoon voldoende zelfredzaam is om tot oplossingen te komen. De informatie en adviezen die worden gegeven, gaan uit van het perspectief "de burger is zelf aan zet" en zijn bedoeld om de burger in staat te stellen zelf zijn belemmeringen te overwinnen. Het kan echter ook zijn dat de burger vindt dat hij ondersteuning nodig heeft en zich bij de gemeente meldt voor een (keukentafel) gesprek. In de geest van de Wmo zou het informatie en adviesloket zich op een breed samengestelde doelgroep moeten richten en als zodanig ook vragen moeten beantwoorden binnen het domein van jeugdhulp en de participatiewet en zelfs vragen buiten de directe verantwoordelijkheid van de gemeente. Een dergelijke brede invalshoek vereist enerzijds van de medewerkers aanzienlijke generalistische kennis en anderzijds afstemming en afbakening met andere partijen in het sociale stelsel.

Op dit moment wordt de functie informatie en advies ingevuld door de vraagwijzer die is ondergebracht bij Punt Welzijn. Om het informatie en adviesloket binnen de gemeente op eenduidige wijze vorm te geven en de herkenbaarheid voor de burger te vergroten is ervoor gekozen om de huidige informatie en adviesfunctie vanuit de vraagwijzer over te hevelen naar het stadhuis. Daartoe moeten ook de huidige taken van de vraagwijzer worden ontvlecht.

Plan van aanpak

Voor de integratie van de vraagwijzer in het stadhuis is een plan van aanpak geschreven. In dit plan van aanpak is het totale project verdeeld in twee fasen, een tijdelijke fase met beperkte veranderingen en een permanente gericht op de eindsituatie. Beide fasen starten overlappend maar kennen een verschillende looptijd. In de eerste fase worden de activiteiten van de vraagwijzer en Punt Welzijn ontvlecht en, voor zover deze betrekking

hebben op informatie en advies zoals bedoeld in de Wmo 2015, verlegt van de huidige locatie aan de Maasstraat 36 naar de hal van het stadhuis. De streefdatum om het vraagwijzerloket in het stadhuis operationeel te hebben is 1 juni 2015.

Fase 1

In de eerste fase worden geen ingrijpende wijzigingen aangebracht in de opzet van de vraagwijzer, noch worden omvangrijke bouwkundige aanpassingen doorgevoerd. Na het inhuizen van de vraagwijzer in het stadhuis zal wel de loketfunctie voor de Wmo die nu al onderdeel is van de vraagwijzer worden aangevuld met het loket voor participatie. In fase 2 kan verbreding naar andere beleidsterreinen zoals bijvoorbeeld de jeugdwet worden overwogen. Voorts is van belang om taken die vallen onder de titel "informatie en advies" zoals bedoeld in de Wmo 2015 en taken die horen bij de resterende activiteiten van Punt Welzijn van elkaar te scheiden.

Vervolgens moet gezorgd worden dat er een (tijdelijke) passende en deskundige bezetting van het vraagwijzerloket is en een werkproces wordt ontworpen. De verplaatsing van de vraagwijzer gaat nog niet gepaard met een verandering van werkgeverschap voor de huidige medewerkers van Punt Welzijn. In eerste instantie zal getracht worden door middel van uitleen/detachering voor de resterende maanden van 2015 de overgang te faciliteren. De vraagwijzer wordt gekoppeld aan het KCC en wordt vanuit WIZ gemanaged en gestuurd. Immers nauwe samenwerking tussen de vraagwijzer en de vak-afdelingen is van groot belang. De telefonische bereikbaarheid wordt gekoppeld aan het KCC tijdens en buiten de openstellingsuren van de vraagwijzer. De loketfunctie wordt tijdelijk fysiek ondergebracht bij de publieksbalie van het stadhuis. Voor verdiepende gesprekken in de backoffice van de vraagwijzer zal gebruik gemaakt worden van bestaande spreekkamers en één ruimte van het vergadercentrum. Fase 1 behelst een tijdelijke situatie, waarbij zoveel mogelijk afstemming met andere disciplines gezocht wordt om gebruik van ruimte voor de vraagwijzer mogelijk te maken en waarbij minimale aanpassingen of faciliteiten worden gerealiseerd. Dit om de kosten te drukken.

Fase 2

De tweede fase is gericht op permanente en zichtbare inbedding in de gemeentelijke structuur. Daarvoor zal de vraagwijzer voor de burgers van Weert een vast en herkenbaar loket worden in het stadhuis van waaruit vragen op een breed maatschappelijk terrein kunnen worden beantwoord en waar burgers terecht kunnen voor individuele adviezen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Daarvoor zullen veranderingen in de publieksruimte eventueel noodzakelijk zijn en zijn er bijkomende kosten. De streefdatum waarop de aangepaste definitieve vraagwijzerstructuur met het gewenste dienstverleningspakket in de startfase operationeel moet zijn is 1 juli 2016. Fase 2 betreft een fysieke aanpassing van de centrale (ontvangst)hal. Dit gebeurt op basis van de evaluatie van fase 1 en een programma van wensen en eisen en een nog aan te vragen krediet.

In deze notitie wordt alleen ingegaan op de eerste fase.

De scope van het project is om voor Fase 1 een tijdelijk vraagwijzerloket operationeel te hebben voor 1 juni aanstaande dat is gesitueerd in de bestaande lokettenstructuur in het stadhuis. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het vraagwijzerloket moet gemakkelijk bereikbaar zijn, zowel fysiek, telefonisch als digitaal;
- Het vraagwijzerloket moet zonder afspraak toegankelijk zijn en wijkt daarin dus af van het gemeentelijk concept. Hiermee wordt beoogd de toegang laagdrempelig te houden;

- Het vraagwijzerloket moet bemenst worden door deskundige medewerkers. Het functioneringsniveau van de medewerkers kan variëren van Mbo+ tot Hbo;
- In het vraagwijzerloket moeten informatie en advies gegeven worden op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, welzijn, zorg, wonen, opvoeden en opgroeien, participatie, werk en inkomen. Er zijn daarom ook andere (externe) partijen betrokken bij het vormgeven van het vraagwijzerloket;
- In het vraagwijzerloket kunnen (op termijn) ook vragen beantwoord worden over voorzieningen binnen de gemeente op het gebied van sport, cultuur en ontspanning;
- In het vraagwijzerloket moet ruimte zijn voor een persoonlijk gesprek, eventueel op afspraak en in een beschutte omgeving;
- Vanuit het vraagwijzerloket wordt zo nodig een warme overdracht gedaan naar andere instanties;
- In het vraagwijzerloket kunnen ook vragen naar de status van een melding, aanvraag of verzoek worden beantwoord. Ook intern zal warme overdracht plaatsvinden.

De scope van het project wordt verder beperkt door de voorgenomen verhuizing van Punt Welzijn naar het oude stadhuis. Op 15 juni aanstaande vindt die verhuizing plaats. Vanaf dat moment er is bij Punt Welzijn geen fysiek loket meer aanwezig zodat 15 juni de uiterste datum is waarop de tijdelijke inrichting van de vraagwijzer in het stadhuis operationeel moet zijn. De richtdatum voor de verhuizing is 1 juni 2015.

Positionering van de vraagwijzer en het werkproces

In bijlage 1 en 2 is schematisch weergegeven hoe binnen de gemeente de centrale toegang tot de vraagwijzer wordt geregeld. Ongeacht het door de burgers te kiezen kanaal zal de communicatie verlopen via het klant contact centrum (KCC). Zowel telefonische vragen als binnenlopende burgers komen in eerste instantie in aanraking met een medewerker van het KCC. Ook digitaal ingevulde formulieren en/of emails komen via het KCC bij de vak-afdelingen terecht. Het KCC filtert vervolgens de vraag naar 2 hoofdgroepen, vragen over het sociaal domein (jeugd, Wmo en participatie, of vragen buiten het sociaal domein. De laatst genoemde categorie vragen worden in een latere fase aan de vraagwijzer gekoppeld. Voor nu zullen deze op de bekende manier naar de desbetreffende afdelingen worden doorgeleid.

Als de vraag betrekking heeft op het sociaal domein maar specifiek de jeugdwet betreft dan leidt het KCC de vraag door naar het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). In een verdere fase wordt bekeken of medewerkers van het CJG kunnen aanhaken bij de vraagwijzer.

De overige vragen binnen het sociaal domein worden doorgeleid naar de vraagwijzer. Daarbij kan de vraagwijzer telefonische vragen beantwoorden, of mensen ontvangen die spontaan binnen lopen. De vrije inloop vindt plaats op werkdagen tussen 09.00 uur en 12.30 uur en op woensdag aanvullend tussen 13.30 uur en 16.30 uur. Er is ook een digitaal loket voorzien. Dat zal echter op 1 juni nog niet operationeel zijn.

Binnen de vraagwijzer wordt een eerste selectie uit de binnengekomen vragen gemaakt waarbij er 3 behandelopties bestaan:

1. Er wordt direct aan de balie antwoord gegeven op de gestelde vraag. Dat kan als de vraag eenvoudig van aard is, geen uitzoekwerk vraagt en kort en bondig beantwoord kan worden. Het streven is om deze vragen binnen maximaal 15 minuten te beantwoorden zonder consultatie van andere medewerkers.
2. De vraag wordt doorgeleid naar het backoffice. Dat komt voor als de vraag complexer is en/of uitzoekwerk vraagt. In het backoffice zitten verschillende derde partijen zoals

het Algemeen Maatschappelijk Werk, de Kredietbank, MEE en sociale raadslieden. Voor een gesprek in het backoffice wordt altijd een afspraak gemaakt met een terzake deskundige. De gemeente faciliteert in dat geval de spreekkamers voor de externe partijen. Het gesprek kan echter ook op een andere locatie plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld op het vestigingsadres van de desbetreffende partij. Gesprekken in het backoffice kunnen langer duren dan 30 minuten en daarnaast kunnen ook reeksen van gesprekken worden gevoerd;

3. In voorkomende gevallen kan, vanwege privacy of vanwege storende omgevingsfactoren met de cliënt naar een gesloten spreekruimte worden gegaan. Dat kan spontaan als de drukte en de tijd het toelaat, of op afspraak op een nader te bepalen tijdstip op maandag of donderdagmiddag. Het streven is om gesprekken in het kader van vrije inloop binnen maximaal 30 minuten af te handelen.

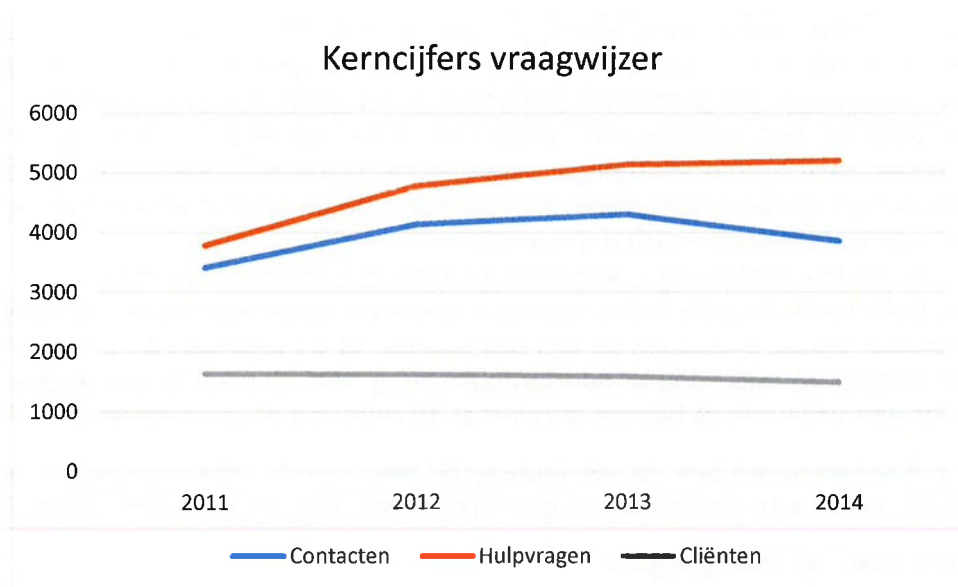
In bijlage 2 is aangegeven hoe de verslaglegging plaatsvindt. Daarvoor wordt het Klantcontactstelsel van de gemeente gebruikt, maar ook het stelsel van WIZ.

Kengetallen over de vraagwijzer

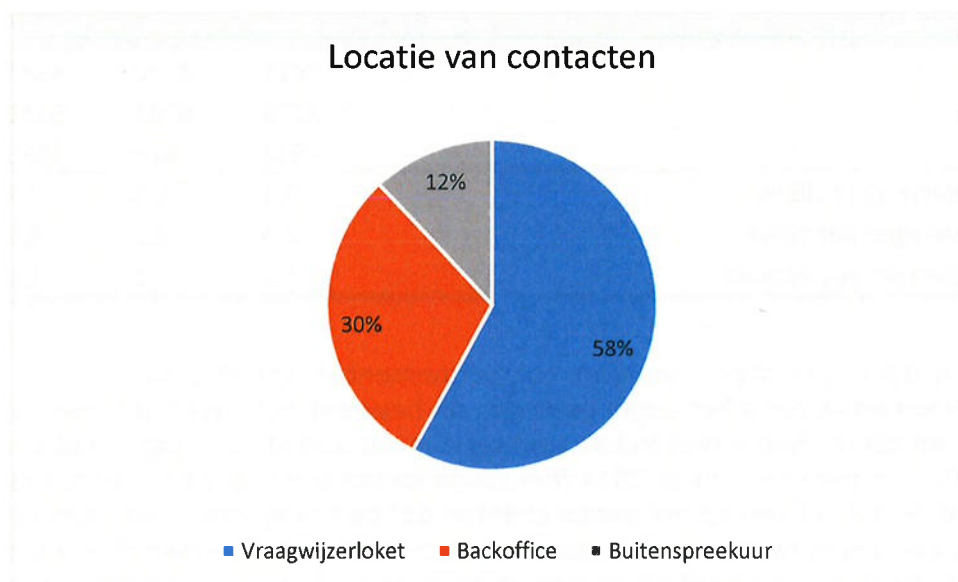
Om zicht te krijgen op de verwachtingen die ten aanzien van de werkbelasting van de vraagwijzer kunnen worden gesteld is een analyse gemaakt van de transacties die hebben plaatsgevonden. Binnen de vraagwijzer heeft vanaf 2011 registratie van activiteiten plaatsgevonden. In deze registratie is zowel het aantal cliënten, het aantal ontvangen hulpvragen alsmede het aantal contacten opgenomen. In de onderstaande tabel is over de periode van 2011 tot en met 2014 de ontwikkeling in de registratie weergegeven.

VRAAGWIJZER KORT	2011	2012	2013	2014
Contacten	3411	4140	4303	3861
Hulpvragen	3778	4782	5142	5207
Cliënten	1638	1626	1593	1496
Aantal contacten per cliënt	2,1	2,5	2,7	2,6
Aantal hulpvragen per cliënt	2,3	2,9	3,2	3,5
Aantal hulpvragen per contact	1,1	1,2	1,2	1,3

Opvallend is dat er per cliënt meerdere contactmomenten zijn. Het aantal contactmomenten is sinds het begin gestegen en beweegt zich op dit moment rond 2,5 contacten per cliënt. Nog opvallender is echter dat het aantal hulpvragen dat voortkomt uit die contacten per cliënt sinds 2011 fors toegenomen is en op dit moment ruim 50% hoger ligt dan in 2011 terwijl het aantal cliënten dat de vraagwijzer benaderd licht gedaald is. Een cliënt heeft dus meerdere keren contact met de vraagwijzer en ook meerdere hulpvragen. Elk contact genereert meer dan 1 hulpvraag en deze ontwikkeling vertoont een stijgende lijn. Bijgaande grafiek illustreert de trend.

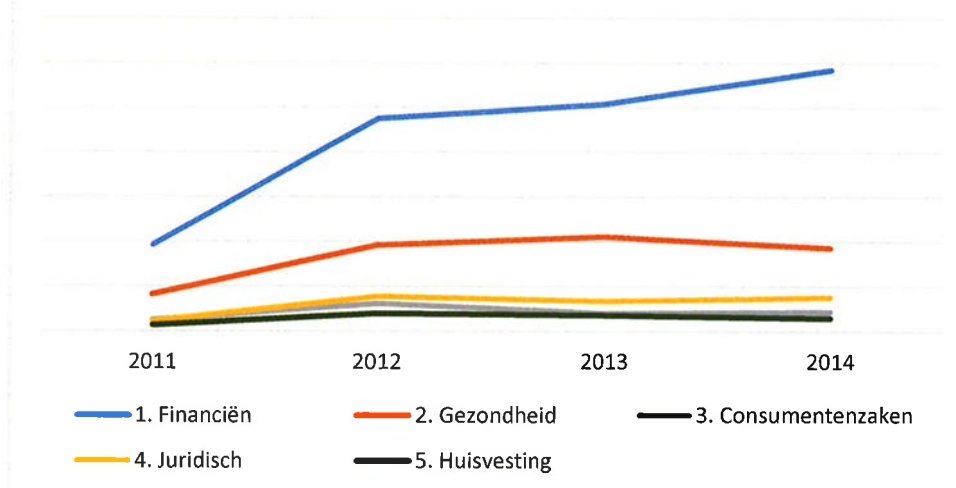


Van het aantal contacten dat is geregistreerd vindt ongeveer 58% plaats aan het loket, 30% van de contacten leidt tot een afspraak in het backoffice (uitgezonderd MEE, het Algemeen Maatschappelijk werk en de Kredietbank Limburg). De resterende 12% aan contacten zijn buiten spreekuur contacten (huisbezoeken en telefoontjes buiten het cliëntcontact).



Inzoomend op de vragen die gesteld worden blijkt dat verreweg de meeste vragen betrekking hebben op financiën (voornamelijk schuldhelpverlening). Gezondheid komt op de tweede plaats. Daarbij is van belang om te weten dat in de registratie de laatste ontwikkelingen rond de Wmo nog niet zijn meegenomen. In de huidige registratie voor het onderwerp gezondheid wordt ongeveer de helft van de vragen gesteld over de Wmo, AWBZ en de zorgverzekeringswet. De trend die in de registratie te zien is toont een duidelijke groei in vragen over financiën en een min of meer gelijkblijvende ontwikkeling in vragen over gezondheid.

Top 5 van hulpvragen



Dat zou in de toekomst echter wel eens kunnen veranderen. In 2015 zijn gedurende de maanden januari en februari bijna 1000 vragen genoteerd. In totaal kwamen 477 vragen over de Wmo telefonisch binnen en 487 vragen door middel van een bezoek aan het loket al dan niet in combinatie met een telefoontje. Reeds vanaf mei 2014 is een toename van het aantal telefonische contacten over de Wmo waar te nemen. Hier is een duidelijk verband te leggen met de veranderingen in de Wmo. Geschat wordt dat er op dit moment gemiddeld 180 telefoontjes per maand binnen komen over uitsluitend de Wmo. Als dit wordt opgeteld bij het regulier aantal vraagwijzertelefoontjes van gemiddeld 15 per dag dan moet op jaarbasis vanaf 2015 rekening gehouden worden met $2160 + (0,5 * 3120) = 3720$ telefoontjes over de Wmo, langdurige zorg en/of zorgverzekering. Omdat het aantal contacten per cliënt en het aantal hulpvragen per cliënt een stijgende lijn vertoont is de verwachting dat vanaf 2015 vragen over gezondheid en in het bijzonder over de Wmo de top 5 zullen gaan aanvoeren. Dit is geen absoluut gegeven echter wel een reële trend die ook door de vraagwijzermedewerkers wordt herkend.

Noodzakelijke bezetting na verhuizing

Om een uitspraak te kunnen doen over de noodzakelijke bezetting die na de verhuizing van de vraagwijzer aan de orde is moet gekeken worden naar het openstellingsvenster. Dat zijn de tijdstippen waarop de vraagwijzer bereikbaar moet zijn, zowel voor inloop, als voor telefonisch verkeer. Daarbij is de situatie tot dusver (vraagwijzer onderdeel van Punt Welzijn) vergeleken met de nieuwe situatie (vraagwijzer onderdeel van de gemeente). In tabelvorm ziet die vergelijking er als volgt uit.

Openstellingsvenster	Huidige situatie			Nieuwe situatie		
	vm	nm	telefoon	vm	nm	telefoon
Maandag	3	3	8	3,5		3,5
Dinsdag	3	3	8	3,5		3,5
Woensdag	3	3	8	3,5	3	3,5
Donderdag	3	3	8	3,5		3,5
Vrijdag				3,5		3,5
Totaal	12	12	32	17,5	3	17,5

In de oude situatie was de vraagwijzer in theorie 4 dagen per week bereikbaar. Dit is in de praktijk echter niet altijd gelukt. Naast de fysieke bereikbaarheid was er aanvullend ook de mogelijkheid om 4 dagen per week gedurende 8 uur per dag de vraagwijzer telefonisch te bereiken. In totaal was het openstellingsvenster 24 uur per week en de telefonische bereikbaarheid 32 uur per week.

In de nieuwe situatie zal de vraagwijzer 20,5 uur per week bereikbaar zijn, echter wel verspreid over 5 werkdagen. Daarbij wordt aangesloten bij de openstellingstijden van de balieloketten. Dit wordt aangevuld met telefonische bereikbaarheid gedurende de openstellingstijden in de ochtenden tot in totaal 17,5 uur per week.

Tijdens de openstellingsuren van de vraagwijzer dient in het loket een minimale bezetting van twee personen aanwezig te zijn. Bij 3,5 uur openstelling is dus 7 uur bezetting nodig. Om de gewenste telefonische bereikbaarheid te realiseren is daarnaast een bezetting van 3 personen aan de telefoon nodig gedurende de openstellingsuren van het loket. Bij 3,5 uur telefonische bereikbaarheid is dus 10,5 uur bezetting noodzakelijk.

Uitgangspunt is dat er voor binnenkomend en uitgaand telefoonverkeer 4 lijnen beschikbaar zijn. Drie lijnen worden bemenst door de 3 medewerkers. Indien de vierde lijn bezet raakt wordt deze omgeleid naar een van de loketmedewerker(s) van dienst. Tijdens de sluitingsuren van het loket is er geen telefonische bereikbaarheid. Deze tijdframes worden gebruikt om in het backoffice werkzaamheden te verrichten waarbij men bij voorkeur niet gestoord mag worden. Op die wijze wordt de investering om elke werkdag tussen 09.00 uur en 12.30 uur via 4 lijnen telefonisch bereikbaar te zijn beperkt. Dat levert het volgende schema op voor de noodzakelijke bezetting en de daarbij horende formatie in Fte's.

Benodigde bezetting	Loket	Telefoon
Maandag	7	10,5
Dinsdag	7	10,5
Woensdag	13	10,5
Donderdag	7	10,5
Vrijdag	7	10,5
Totaal uren per week	41	52,5
Totaal uren per jaar	2132	2730
Fte's op basis van 1400 netto uren	1,52	1,95

Om de noodzakelijke Fte's te berekenen wordt uitgegaan van een bruto arbeidsomvang van 1872 uur per jaar. Na aftrek van verlof, verzuim en functie gerelateerde componenten zoals werkoverleg en opleiding resteert netto 1400 direct inzetbare uren per voltijdsfunctie per jaar. Om de vraagwijzer in het nieuwe concept te laten functioneren is derhalve 1,52 Fte nodig voor de invulling van het loket en 1,95 Fte voor de telefonische bereikbaarheid, dus totaal 3,47 Fte.

Financiële vertaling van de bezetting

De huidige vraagwijzer heeft in theorie een bezetting van 48 uur per week (bezetting met 2 personen) en een aanvullende telefonische bereikbaarheid voor de Wmo van 32 uur per week. Dat zou per saldo resulteren in 80 netto uren per week aan capaciteit die in de huidige vraagwijzer wordt gestopt (equivalent aan 3 Fte bruto). In deze eerste fase van integratie van de vraagwijzer in de gemeentelijke organisatie is nog geen sprake van overname van personeel maar wordt voornamelijk gekozen voor het tewerkstellen van de

huidige vraagwijzermedewerkers bij de gemeente. In de tweede fase wordt overwogen om personeel over te nemen.

De huidige vraagwijzer kampt echter met bezettingsproblemen vanwege langdurige ziekte van een van de medewerkers waardoor uren wegvallen. Daarnaast hebben veel medewerkers bij Punt Welzijn combinatiefuncties waardoor niet in alle gevallen beschikbare formatie en persoon van elkaar te scheiden zijn. Tenslotte heeft Punt Welzijn vraagwijzeruren ingevuld met boventalligen, stagiaires en vrijwilligers. Dit heeft consequenties voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening en is als zodanig niet wenselijk. In de aanloopfase zal juist extra geïnvesteerd moeten worden in kennis en kunde van systemen, wetgeving, procedures en inhoud. Een hoog kwalificatieniveau van medewerkers is dan een voorwaarde.

De hiervoor genoemde feitelijke situatie leidt tot de conclusie dat op dit moment 58,5 bruto uren per week (equivalent aan 1,63 Fte) vanuit Punt Welzijn beschikbaar is om de vraagwijzer in te vullen. Daarnaast is vanwege het wegvallen van een medewerker binnen de uitvoeringsafdeling nog 28 uur per week vanuit WIZ beschikbaar (equivalent aan 0,78 Fte) om in de vraagwijzer in te zetten. Dat resulteert in 86,5 uur bruto per week, equivalent aan 2,41 Fte. De resterende 1,06 Fte voor de loketbemensing en de telefonische bereikbaarheid moet uit andere middelen worden ingevuld.

Dat betekent dat aanvullend op het verplaatsen van de activiteiten van Punt Welzijn medewerkers naar het stadhuis en het inzetten van de capaciteit vanuit WIZ, afgerond 1,0 Fte op HBO niveau extra moet worden geworven en ingezet in de vraagwijzer. Dat komt overeen met een bedrag van ongeveer € 65.000,- * 8/12 = € 43.333,- voor 2015.

De dekking van deze kosten voor de korte termijn kan gevonden worden binnen het Wmo uitvoeringsbudget voor 2015. Bij de herijking van de subsidie voor Punt Welzijn voor de periode na 2015 zal het deel dat niet door Punt Welzijn wordt geleverd, (huidige formatie = 3 Fte -/- leverbare formatie = 1,63 Fte → tekort van 1,37 Fte), worden betrokken. Dat geldt ook voor de indirecte kosten die hieraan gerelateerd zijn.

Monitoring

Vanaf de start van de vraagwijzer in de nieuwe setting zal de tijdbesteding aan de verschillende afhandelingstrajecten in de vraagwijzer worden geregistreerd in een tijdelijk systeem. Dit is nodig omdat de huidige KCS en het systeem van Punt Welzijn hiertoe nog niet is ingericht. Aan de hand van de tijdregistratie zal voor het einde van 2015 geëvalueerd worden en zullen aanbevelingen voor de inrichting en formatie in fase 2 worden geformuleerd.

Materiele voorzieningen

Loketfunctie

Bezoekers van de vraagwijzer worden bij het ontvangstloket in de centrale hal verwezen naar de balie van de vraagwijzer (zie bijlage 1 en 2). De loketfunctie van de vraagwijzer wordt vanuit balie 9 gerund. Om de privacy van de cliënten te waarborgen wordt gekeken of het schot tussen balie 8 en 9 verbreed en verhoogd kan worden.

Spreekkamers

Naast de loketfunctie is dagelijks spreekkamer 10 beschikbaar voor backoffice-gesprekken met cliënten. Op dinsdag- en woensdagmorgen wordt gebruikgemaakt van één spreekkamer in het vergadercentrum. Het structureel gebruik op twee ochtenden in de week door de vraagwijzer, tijdens fase 1, levert extra druk op het vergadercentrum. Uit cijfers over het gebruik van het vergadercentrum is te zien dat de ruimten goed bezet zijn. De keuze voor structureel reserveren van een vergaderruimte op dinsdag- en

woensdagmorgen heeft gevolgen voor de interne organisatie. Op deze dagdelen zal op reserveringsverzoeken voor vergaderruimte vaker nee verkocht worden en er moet vaker uitgeweken worden naar spreekkamers binnen de domeinen op de afdelingen.

Woensdagmiddag wordt ook gebruik gemaakt van spreekkamer 12 van de afdeling Vergunningen, Toezicht en Handhaving (VTH). VTH maakt op woensdagmiddag geen gebruik van hun spreekkamer. Wanneer op andere dagen of dagdelen de spreekkamer van VTH niet geboekt is, kan deze spreekkamer eveneens met goedkeuring van VTH benut worden door andere afdelingen.

Cliëntenwerkplek

De benodigde cliëntenwerkplek wordt gecreëerd bij het informatiepunt in de centrale hal. Het huidige informatiepunt is uitgerust met vier smalle werkplekken, waarvan er twee uitgerust zijn met een computer en internetfaciliteiten. Om de privacy te waarborgen dienen schotten geplaatst te worden.

Specifieke aanpassingen huisvesting

Alle balies en spreekkamers, met uitzondering van de spreekkamer in het vergadercentrum zijn voorzien van een gefaciliteerde werkplek met computer. Dit betekent dat tussen de cliënten gesprekken of ontvangsten aan de balie reguliere (stop)werkzaamheden door de vraagwijzer-medewerkers uitgevoerd kunnen worden.

Telefonische bereikbaarheid

Telefonisch is de vraagwijzer bereikbaar via het Klantencontactcentrum van de gemeente Weert (KCC) (zie bijlage 1 en 2). Cliënten die het telefoonnummer van de huidige vraagwijzer bellen worden via een ingesproken boodschap verwezen naar het telefoonnummer van de gemeente Weert. Het KCC neemt alle binnengekomen telefoontjes aan en met één verhelderingsvraag worden cliënten voor de vraagwijzer doorverbonden met de betreffende adviseur.

Automatisering

Alle medewerkers van de vraagwijzer moeten een gemeentelijk inlogaccount krijgen, waarmee ze toegang hebben tot de gemeentelijke programma's. Voor de registratie van klantencontacten maakt de vraagwijzer gebruik van een klantenregistratieprogramma van Punt Welzijn. Voor fase 1 zou de vraagwijzer hiervan gebruik kunnen blijven maken. Het klanten Contact Systeem(KCS) van de gemeente kent een nog niet uitgewerkte module waarbij het mogelijk is om een registratie van klantgegevens via KCS uit te voeren. Op dit moment vindt er een verkenning plaats van hoe deze module er uit moet komen te zien en hoeverre deze op 1 juni operationeel kan zijn. Wanneer dit niet voor 1 juni mogelijk is kan gebruik worden gemaakt van het huidige registratiesysteem van Punt Welzijn. ICT moet wel een check op deze toepassing uitvoeren.

Kopieerfaciliteiten

Om cliënten van de vraagwijzer zo veel mogelijk zelf aan het werk te zetten met het opbouwen van het dossier is er een kopieerfaciliteit in het openbare domein voor cliënten (niet in de backoffice) nodig. In kader van digitaal werken is het noodzakelijk dat deze faciliteit op het netwerk aangesloten wordt. Van belang is dat de kopieerfaciliteit via een pasje of reader te bedienen is. Dit om niet concurrerend te zijn met de betaalde faciliteit van het kopiecentrum in de Beekstraat, de Jumbo of Albert Heijn. Cliënten van de vraagwijzer krijgen van de vraagwijzermedewerker een pasje of reader om kopieën te maken.

Financiering materiele voorzieningen

Om fase 1 mogelijk te maken dienen een aantal faciliteiten bekostigd te worden. Deze zijn:

1. Afscherming vraagwijzer balie reservering € 1.800,-, en afscherming cliëntenwerkplek reservering € 2.000,-;
2. Aanschaf printer kopieermachine (maandelijkse kosten ca. € 260,- aangevuld met de kosten voor het aantal gemaakte kopieën)

De kosten onder 1 kunnen ten laste worden gebracht van het uitvoeringsbudget Wmo 2015. De kosten onder 2 kunnen ten laste worden gebracht van het exploitatiebudget van WIZ.

Voor fase 2 gaan wij vooralsnog uit van een bouwtechnische investering van € 75.000,-. Met dit bedrag wordt rekening gehouden in het separatie advies over de afroming van het stadhuis nieuwbouwbudget.

Samenvatting van te nemen besluiten

- De integratie van het Vraagwijzerloket in de dienstverlening van de gemeente is om praktische redenen opgedeeld in twee fasen. In fase 1 vinden beperkte wijzigingen plaats aan de Vraagwijzer waaronder de verbreding van de informatiefunctie met participatie;
- De noodzakelijke fysieke aanpassingen blijven beperkt tot investeringen ter waarde van € 3.800,- voor noodzakelijke afschermingen. Voor het overige wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande loketten en spreekkamers waarbij afstemming met andere gebruikers telkens nodig blijft;
- Er zijn in 2015 extra investeringen in personeel nodig met een omvang van 1 Fte op HBO niveau om de noodzakelijke bezetting te realiseren;
- Er zijn beperkte maandelijkse exploitatiekosten te voorzien.

Op basis van de resultaten uit fase 1 zal een programma van eisen worden opgesteld voor fase 2.

Voorgesteld wordt:

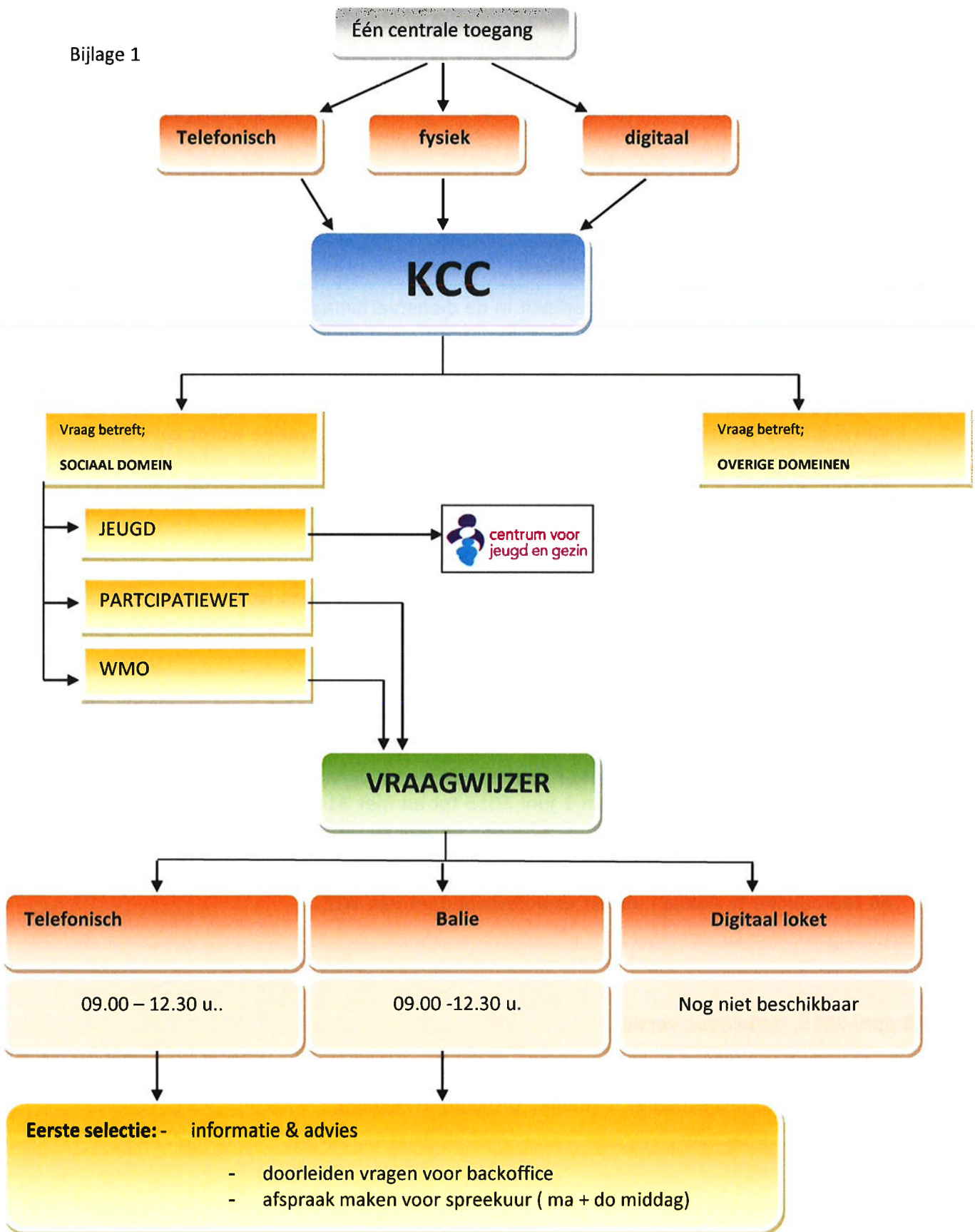
1. Te besluiten om de noodzakelijke fysieke aanpassingen voor fase 1 uit te voeren en de kosten ter hoogte van € 3.800,- ten laste te brengen van het uitvoeringsbudget Wmo 2015;
2. Te besluiten om 1 Fte medewerker op HBO niveau te werven en in te zetten in de vraagwijzer voor de periode van 1 juni 2015 tot en met 31 december 2015 en de kosten daarvan ten bedrage van € 43.333,- te dekken uit het uitvoeringsbudget Wmo 2015;
3. Te besluiten om de maandelijkse materiele kosten voor verbruiksmiddelen, telefonie en reproductie te dekken uit het exploitatiebudget van WIZ.

15 april 2015, definitieve versie

Hans Jansen, beleidsmedewerker - afdeling OCSW

Susanne Eurlings, projectleider – afdeling projectontwikkeling

Bijlage 1



Bijlage 2

