

VRAAGWIJZER WIJCHEN

LOKET: WIJZER MET VRIJWILLIGERS

1. Achtergronden en aanloop

Vraagwijzer is vormgegeven in samenwerking met verschillende lokale en regionale partijen. Er is in 2002 een startdocument vastgesteld door de gemeente Wijchen, het zorgkantoor, de woningcorporatie, de aanbieders van verzorging en verpleging, de lokale welzijnsorganisatie voor ouderen, en het indicatieorgaan (bijgevoegd). Partijen hebben daarbij afgesproken dat andere relevante partijen nog zouden aansluiten in het vervolg van het proces. Dit is inmiddels gebeurd: zowel MEE als de Nijmeegse Instelling voor Maatschappelijk werk (NIM) zijn gaan deelnemen. Ook de Provinciale Patiënten en Consumenten Federatie (PPCF) is als adviseur gaan participeren.

De partijen hebben als gezamenlijke doelstelling te komen tot het meer klantgericht en gezamenlijk organiseren van de zorg- en dienstverlening voor alle inwoners van de gemeente Wijchen op het gebied van (aangepast) wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning. De vraag van de klant (of het klantsysteem) moet het uitgangspunt zijn, niet het bestaande aanbod van de verschillende organisaties.

Vanuit deze doelstelling is een actieprogramma opgesteld dat de gehele dienstverleningsketen omvat. Er zijn acties benoemd voor achtereenvolgens toegang, toewijzing en levering (bijgevoegd is het actieprogramma, dat grotendeels is uitgevoerd op het moment). Het uitgangspunt is een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een optimale en aansluitende dienstverleningsketen: klanten mogen nergens tussen 'wal en schip' vallen. Daarbinnen zijn er voor verschillende onderdelen van de keten deelverantwoordelijkheden benoemd. De gemeente, de welzijnsorganisatie, het indicatieorgaan en MEE nemen verantwoordelijkheid voor het inrichten van de toegang tot de dienstverlening. Dit is gebeurd door de opzet van Vraagwijzer. Bijgevoegd is de notitie 'toegang' op basis waarvan Vraagwijzer verder is geïmplementeerd.

Vraagwijzer Wijchen is geopend in februari 2005, nadat knelpunten op het terrein van huisvesting waren opgelost. De ambitie is integraal en snel te werken, zodat de klant niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd en slechts 1 keer haar/zijn verhaal hoeft te vertellen en gegevens hoeft aan te leveren. Dit komt tot uitdrukking in de concrete samenwerking met de (vrijwillige) ouderenadviseurs, maar ook in de breedte van het dienstverleningspakket en het feit dat het een 'regelloket' is. Deze aspecten worden hieronder nader belicht.

2. Samenwerking vrijwillige ouderenadviseurs KBO

Een belangrijke afspraak is dat Vraagwijzer dé toegang is tot de dienstverlening, en geen extra schakel vormt voor de bestaande frontoffices van de bestaande organisaties.

Dit heeft in Wijchen onder andere betekend dat de welzijnsorganisatie het spreekuur heeft afgeschaft en de vrijkomende tijd heeft ingevuld met het organiseren van informatieverstrekking in de wijken, en de begeleiding van de vrijwillige ouderenadviseurs van de KBO. De ouderenadviseurs in de gemeente Wijchen hebben als taak op zich genomen om ouderen ondersteuning te bieden bij met name het invullen van formulieren en het indienen van bezwaarschriften (voor achtergronden zie bijgevoegde notitie). Bij Vraagwijzer kan deze service worden aangeboden aan klanten die onvoldoende zelfredzaam zijn om zelf formulieren in te vullen.

Andersom informeren de vrijwillige ouderenadviseurs hun klanten over het bestaan van Vraagwijzer en verwijzen ze als ze denken 'dat er meer aan de hand is'.

Vanuit deze samenwerking zijn er meer activiteiten gestart om de administratieve lasten voor inwoners van Wijchen te beperken. Ze wordt op het moment (nogmaals) het gehele formulierenbestand en werkprocessen doorgelopen onder het motto 'SMS': Snel, Minder en Simpel. Ook is een grote actie gestart om inwoners te informeren over de huur- en zorgtoeslag die per 1 januari 2006 wordt ingevoerd. Er worden informatiebijeenkomsten georganiseerd in de wijken, en aan ouderen en ge-

handicapten wordt de mogelijkheid aangeboden hen te helpen met het invullen van belastingformulieren om de toeslag aan te vragen. In de maand oktober is er bij Vraagwijzer ruimte gecreëerd om ongeveer 800 mensen deze ondersteuning te bieden. Hier werken consultants van Vraagwijzer, ouderenadviseurs en mensen van de FNV samen.

3. Breedte van dienstverlening: (aangepast) wonen, welzijn, zorg en inkomensondersteuning

Vraagwijzer beantwoordt vragen op een breed en samenhangend terrein, zodat klanten met de gehele vraag op 1 plaats terecht kunnen en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. De dienstverlening is gericht op alle vragen over

- AWBZ-verzorging en verpleging;
- Aanvullende zorg- en dienstverlening rondom het zelfstandig wonen, zoals hulp bij de administratie, het uitvoeren van klussen in huis, of ondersteuning van de mantelzorg;
- Alarmering, maaltijdvoorziening, en vrijetijdsbesteding (welzijn);
- (aangepast) wonen, waarbij zowel vragen aan de orde zijn over woningaanpassingen als het zoeken naar een andere woning die meer geschikt is voor mensen met een beperking;
- Inkomensondersteuning, variërend van een vraag om een incidentele aanvulling voor kosten (bijzondere bijstand, kwijtschelding gemeentelijke belastingen etc.), tot vragen over schulden. Ook kunnen klanten zonder arbeidsverplichting bij Vraagwijzer terecht voor vragen over hun uitkering.

Er wordt grote waarde gehecht aan de toevoeging van de inkomensondersteuning, omdat er heel vaak sprake is van een combinatie van vragen of knelpunten op het gebied van gezondheid, de sociale leefsituatie en inkomen. In de toekomst zal dit naar ons idee gaan toenemen. Zo is te verwachten dat in het kader van WMO steeds meer verstrekkingen door mensen zelf moeten worden gefinancierd, en er een beroep kan worden gedaan op inkomensondersteuning door mensen die dit niet kunnen betalen.

Ook zien we nu bij de overgang naar het nieuwe zorgstelsel een risico van een samenloop van ziekte en het oplopen van schulden, omdat mensen onvoldoende bijverzekerd zijn. Ook kunnen ze moeite hebben met het (tijdig) invullen van belastingformulieren om de zorg- en huurtoeslag te verkrijgen. Daarom wordt in Wijchen geïnvesteerd in de ondersteuning van inwoners op dit punt.

4. Voor álle inwoners van de gemeente Wijchen

Er is bewust voor gekozen om Vraagwijzer een loket of voorziening te laten voor alle inwoners van Wijchen. Vraagwijzer heeft op deze manier een laagdrempelig en toegankelijk imago, omdat 'je niet ik weet niet wat allemaal' moet hebben om er binnen te kunnen lopen. Het streven is dat mensen met een kleine beperking of vraag ook even contact opnemen, en er zo voorkomen wordt dat een situatie onnodig verslechtert. Ook is een huisstijl ingevoerd voor de schriftelijke communicatie (folders, brieven), om ambtelijk taalgebruik en onbegrijpelijke teksten zoveel mogelijk terug te dringen.

Uiteraard is Vraagwijzer toegankelijk voor mensen met een grotere beperking. Op advies van de werkgroep toegankelijkheid van de cliëntenraad gehandicaptten zijn alle noodzakelijke aanpassingen gerealiseerd voor mensen met een rolstoel, mensen met een visuele beperking, en slechthorenden.

5. Zoveel mogelijk afhandelen (regelloket)

De dienstverlening start met integrale vraaganalyse, waarbij de gehele klantsituatie in beeld wordt gebracht. De medewerker gaat niet alleen af op de wijze waarop de burger haar/zijn situatie heeft vertaald in een concrete vraag of oplossing, maar vraagt door: vraagverduidelijking.

Vraagwijzer Wijchen wil zoveel mogelijk van de gestelde vragen 'ter plekke' kunnen afhandelen: het is een zogenaamd 'regelloket'. De klant heeft de vraag helder gekregen en weet wat zij/hij wil. Vraagwijzer gaat dan aan de slag om ervoor te zorgen dat alles gebeurt dat noodzakelijk is om de vraag van de klant en het aanbod bij elkaar te krijgen.

Er wordt informatie en advies gegeven, de bijbehorende aanvragen worden ingenomen, en er vindt

doorverwijzing of toeleiding plaats naar aanbieders. Tevens is er sprake van casemanagement, wat betekent dat de afhandeling wordt bewaakt en de klant een vast aanspreekpunt heeft.

Daarnaast indiceert de medewerker zelf voor 90% van de aanvragen voor WVG, alarmering en maaltijdvoorziening. Wanneer de situatie te complex is of wanneer de klant het met deze indicatie niet eens is, wordt het indicatieorgaan CIZ ingeschakeld. Na indicatie beslist de medewerker van Vraagwijzer ook zelf over toewijzing van een voorziening (mandaat). Dit betekent dat in een eenduidige situatie 'ter plekke' kan worden afgesproken wat de klant al dan niet krijgt.

Deze aanpak houdt tevens in dat klanten die onvoldoende zelfredzaam zijn ondersteuning krijgen. Uitgangspunt is wel dat er niets wordt overgenomen wat de klant zelf kan. Ook wordt zelfredzaamheid gestimuleerd en wordt de klant zoveel mogelijk uitgelegd hoe ze zelf zaken kunnen opzoeken of regelen.

MEE is aanwezig bij Vraagwijzer om in bepaalde situaties het casemanagement te kunnen overnemen. Dit zijn met name situaties waarin meer dan 1 of 2 huisbezoeken noodzakelijk zijn om de vraag goed in beeld te krijgen en de vereiste ondersteuning te kunnen bieden. Ook neemt MEE situaties over, waarin specifieke expertise wordt gevraagd over aanpalende terreinen zoals opvoedingsondersteuning of de achtergronden van een ziektebeeld.

Daarnaast vervult MEE een rol als de klant behoefte heeft aan onafhankelijke ondersteuning. Dit kan aan de orde zijn omdat de medewerker van Vraagwijzer veel zaken in 1 hand heeft, tot en met indicatie en beslissing aan toe. Dit heeft voordelen voor integraliteit, snelheid en slagvaardigheid. Er kan echter een situatie ontstaan dat de klant het niet eens is met de medewerker van Vraagwijzer, en ondersteuning wil van een onafhankelijke derde. Tot op heden is dit in de praktijk nog niet nodig geweest.

6. Wat treft de klant aan?

Vraagwijzer is bereikbaar via verschillende kanalen (multi-channelaanpak):

- voor de bezoekende klant is er een inlooptermijn van 8.30-12.30 op maandag tot en met vrijdag. Er zijn drie balies en twee spreekkamers aanwezig. In de wachtruimte is een klantcomputer aanwezig waarop klanten bepaalde sites zelf kunnen bezoeken (bijvoorbeeld over het aanbod van hulpmiddelen, het zorgaanbod, of de site van de cliëntenraad)
- voor de bellende klant is Vraagwijzer op werkdagen van 8.30-17.00 uur bereikbaar (op vrijdag tot 12.30) via een publieksnummer
- de schrijvende klant kan Vraagwijzer bereiken via het postbusnummer of digitaal.
- Daarnaast worden huisbezoeken afgelegd als dit noodzakelijk is om de vraag goed in beeld te brengen, of als de klant onvoldoende mobiel is om te komen naar Vraagwijzer.

De klant wordt in eerste instantie te woord gestaan door een consulent (HBO-niveau). Bij Vraagwijzer Wijchen werken 7 consulenten. In dit team zitten mensen met een gevarieerde achtergrond: zowel verpleegkundigen als maatschappelijk werkenden, zowel mensen met een gemeentelijke achtergrond als mensen afkomstig uit de gezondheidszorg of het RIO. Deze consulenten werken aanvragen op het terrein van zorg en welzijn zelf af. Indien er mogelijk een recht bestaat op inkomensondersteuning, wordt hiervoor intern een specialist ingeschakeld. Hiervoor is een groep van vier consulenten en vijf ondersteunend medewerkers gevormd.

Daarnaast zijn dus het CIZ en MEE aanwezig bij Vraagwijzer (zie boven)

Daarmee staat er een team dat goed is toegerust voor uitvoering van de nieuwe aanpak, en heeft Vraagwijzer een groot deel van het veld direct 'binnenshuis'. Voor het overige zijn de banden met professionals/casemanagers van alle deelnemende partijen aangehaald. Deze kunnen elkaar goed bereiken omdat er een gezamenlijke lijst is van mailadressen en (mobiele) telefoonnummers. Tevens is er twee keer per jaar een bijeenkomst waar deze professionals bij elkaar komen om hoog-complexe situaties te bespreken en de bekijken hoe de dienstverlening en voorzieningen kunnen verbeteren. Zo realiseert Vraagwijzer aansluiting in de gehele dienstverleningsketen.

Op het moment weten klanten Vraagwijzer al goed te vinden. Er zijn ongeveer 850 klantcontacten per maand, waarvan ongeveer 380 primair over inkomen gaan en ongeveer 470 primair over zorg/welzijn/(aangepast) wonen. Dit is een forse stijging ten opzichte van de situatie voor de start van Vraagwijzer, toen er maandelijks ongeveer 200 klantcontacten met het toenmalige zorgloket plaatsvonden.

In 2006 zal er een meting van de klanttevredenheid plaatsvinden. Deze wordt opgezet in overleg met de Provinciale Patiënten en Consumenten Federatie (PPCF).