MEMO AAN DE GEMEENTERAAD

Aan	De gemeenteraad
T.a.v.	
Datum	
Betreft	Bezuiniging op de organisatie van 'Vraagwijzer'
Van	Het college
Ons kenmerk	120531
Bijlagen	1
CC	

	Paraaf	Datum
Controller		
Directie		

Hofhoek 5
3176 PD Poortugaal
Postbus 1000
3160 GA Rhoon
Telefoon 010 506 11 11
Fax 010 501 81 80
www.albrandswaard.nl

Samenvatting
De gemeente Albrandswaard heeft een gemeenschappelijke regeling met de gemeente Ridderkerk voor onder andere de uitvoering van de WMO. In dat kader verricht de gemeente Ridderkerk onze 'backoffice' werkzaamheden met betrekking tot de WMO ('Wijzerplaats'). Daarnaast voert de Stichting Welzijn Albrandswaard (SWA) namens ons de loketfunctie in het kader van de WMO uit ('Vraagwijzer'). Op 24 oktober 2011 heeft u besloten € 16.000,- te bezuinigen op het organiseren van 'Vraagwijzer'. Het betreft een jaarlijkse bezuiniging, die eind 2014 is opgelopen tot 3 x € 16.000,- = € 48.000,-. Om deze bezuiniging te realiseren heeft het college op 24 januari 2012 besloten een kort onderzoek (quick-scan) te laten uitvoeren naar de samenhang tussen 'Vraagwijzer' en 'Wijzerplaats'. Met dit memo leggen wij de uitkomst van de quick-scan aan u voor.

Geachte dames en heren,

De gemeente Albrandswaard heeft een gemeenschappelijke regeling met de gemeente Ridderkerk voor onder andere de uitvoering van de WMO. In dat kader verricht de gemeente Ridderkerk onze 'backoffice' werkzaamheden met betrekking tot de WMO. Deze werkzaamheden bestaan uit afhandeling van aanvragen WMO, inclusief het voorbereiden en uitvoeren van het besluit en het afhandelen van eventuele bezwaar- en/of beroepszaken. Dit gebeurt door 'Wijzerplaats', het loket van Ridderkerk.

Daarnaast voert de Stichting Welzijn Albrandswaard (SWA) namens de gemeente Albrandswaard de loketfunctie in het kader van de WMO uit ('Vraagwijzer'). De werkzaamheden m.b.t. deze loketfunctie bestaan uit advisering over de WMO, intake van WMO aanvragen en afhandeling van eenvoudige aanvragen huishoudelijke hulp.

In de begrotingsraad van 24 oktober 2011 heeft u besloten ten aanzien van SWA in 2012 een bezuiniging toe te passen van € 16.000,- op het organiseren van 'Vraagwijzer'. Het betreft een jaarlijkse bezuiniging, die eind 2014 is opgelopen tot 3 x € 16.000,- = € 48.000,-. Hierbij is de achterliggende gedachte dat het afhandelen van WMO aanvragen efficiënter kan worden georganiseerd. Het 'dubbel' verrichten van

vervolg pagina

werkzaamheden door ‘Vraagwijzer’ en vervolgens door ‘Wijzerplaats’ moet worden voorkomen.

Om deze bezuiniging te realiseren heeft het college op 24 januari 2012 besloten een kort onderzoek (quick-scan) te laten uitvoeren naar de samenhang tussen ‘Vraagwijzer’ en ‘Wijzerplaats’. Op dat moment was namelijk nog niet duidelijk of er daadwerkelijk werkzaamheden dubbel worden verricht. Gelet daarop heeft het college eveneens besloten het door SWA voor 2012 gevraagde subsidiebedrag voor de 'frontoffice' niet op voorhand met € 16.000,- te verlagen. Eerst moest de quick-scan worden uitgevoerd. Aan de hand van de uitkomst van het onderzoek konden we beoordelen in hoeverre de structurele bezuiniging daadwerkelijk bij 'Vraagwijzer' (SWA) moet plaats vinden. Mocht dat inderdaad het geval zijn, dan weet SWA, dat de subsidievoorschotten voor 2012 mogelijk te hoog zijn vastgesteld en dat het bedrag van € 16.000,- mogelijk moet worden terugbetaald aan de gemeente.

<u>Onderzoek</u>
BMC onderzoek heeft het quick-scan onderzoek uitgevoerd en op 3 oktober 2012 het definitieve rapport opgeleverd. Dit rapport treft u als bijlage bij dit memo aan.

Het onderzoek richtte zich, conform onze opdracht, op de volgende vragen:

1. wat kost de uitvoering van de loketfunctie WMO de gemeente Albrandswaard in relatie tot de door ‘Vraagwijzer’ geleverde producten en activiteiten (prijs/kwaliteit verhouding) en hoe verhoudt deze kostprijs zich tot de kostprijs van andere gemeenten?
2. is er sprake van het dubbel verrichten van werkzaamheden door ‘Vraagwijzer’ en ‘Wijzerplaats’ en zo ja hoe kan dit anders worden georganiseerd?
3. voldoet de loketfunctie van ‘Vraagwijzer’ aan de eisen volgens alle velden van de WMO?
4. welke aanbevelingen kunnen er worden gedaan om ervoor te zorgen dat de gemeente de beoogde jaarlijkse bezuiniging van € 16.000,- kan realiseren?

BMC komt in het quick-scan onderzoek tot de volgende conclusies:

1. ‘Vraagwijzer’ presteert op een vergelijkbaar niveau als andere onafhankelijke loketten. De uitgaven voor ‘Vraagwijzer’ bestaan voor 72 % uit salarislasten. Dit zijn de uitgaven die direct te beïnvloeden zijn. De rest is overhead, die gedeeld wordt met SWA. Die overhead kan ‘Vraagwijzer’ niet beïnvloeden;
2. Er is nu nauwelijks sprake van dubbel werk ten aanzien van ‘Vraagwijzer’ en ‘Wijzerplaats’.
3. De informatie- en adviesfunctie wordt door ‘Vraagwijzer’ breed opgevat en ingevuld. Informatie wordt (op verzoek) verstrekt over alle negen prestatievelden van de WMO. Informatie wordt verzameld als de vraag wordt

vervolg pagina

gesteld. Er wordt meer geleverd dan informatie en advies op de negen prestatievelden (bijvoorbeeld informatie over zorginstellingen). Er wordt vooral informatie en advies geleverd via persoonlijk contact. Er is nu geen makkelijke manier voor burgers om digitaal informatie te vinden over de WMO-voorzieningen in Albrandswaard.

Aanbevelingen BMC

BMC constateert, dat het huisbezoek in het kader van de WMO met de plannen voor een nieuwe werkwijze (kanteling) op termijn een andere invulling krijgt. Het gaat bij de kanteling om brede vraagverheldering plus het formuleren van een aanbod. Onder brede vraagverheldering verstaan we een keukentafelgesprek, waarin we onderzoeken wat er echt aan de hand is door middel van doorvragen. Op die manier krijgen we de 'vraag achter de vraag' boven water. In BAR-verband zullen keuzes worden gemaakt over de invulling van de brede vraagverheldering en waar deze brede vraagverheldering moet worden neergelegd. Concreet gaat het daarbij om de taken voor 'Wijzerplaats' en voor 'Vraagwijzer'.
Vanuit deze achtergrond schetst BMC 4 mogelijke toekomstscenario's:

1. Het scenario "Alles blijft zoals het is" is een reële optie om de beoogde bezuiniging door te voeren onder de huidige omstandigheden. In dit scenario blijft 'Vraagwijzer' doen wat het nu doet en 'Wijzerplaats' ook.
   Het aandeel 65-plussers en het aandeel 75-plussers in de gemeente Albrandswaard ligt onder het gemiddelde van de SGBO (BMC) Benchmark WMO 2012 en dat geldt ook voor het aantal aanvragen hulp bij het huishouden en het percentage inwoners met hulp bij het huishouden. Het aantal informatie en adviesvragen ligt op het niveau van het gemiddelde van de genoemde benchmark. Het doorvoeren van een bezuiniging zal leiden tot minder openingsuren en minder inzet op informatie en advies. Er zal efficiënter gewerkt moeten worden. Hiermee wordt geaccepteerd dat andere doelgroepen dan ouderen de weg nog niet weten te vinden naar het WMO-loket. Dit scenario is een reële optie voor de huidige praktijk, maar houdt geen rekening met de kanteling. Keuzes over de kanteling zullen direct effect hebben op 'Vraagwijzer'. Zodra besluitvorming over de kanteling is genomen, zal de situatie moeten worden aangepast. Dat betekent voor 'Vraagwijzer' twee veranderingen in korte tijd.

2. Het scenario "Alle huisbezoeken door Vraagwijzer" betekent een uitbreiding van taken en dat gaat moeilijk samen met bezuinigen. In dit scenario gaat 'Vraagwijzer' alle huisbezoeken doen in Albrandswaard, die nu vanuit 'Wijzerplaats' worden gedaan. Het gaat om de huidige situatie (zonder kanteling), waarbij vooral via checklisten worden gekeken naar indicatiecriteria

vervolg pagina

plus de technische en organisatorische mogelijkheden ter plaatse die van belang zijn voor het toekennen van een scootmobiel of een woningaanpassing. Hiermee wordt een mogelijke dubbeling in huisbezoeken vermeden.
Zodra besluitvorming over de kanteling is genomen zal deze situatie weer moeten worden aangepast. Dat betekent twee veranderingen in korte tijd. ‘Vraagwijzer’ wil graag de informatie- en adviesfunctie uitbreiden met brede vraagverheldering. De neutrale informatiefunctie zoals ‘Vraagwijzer’ die nu invult, moet dan worden ingewisseld voor een stimulerende adviesfunctie. Dit scenario is een reële optie als de wens bestaat om brede vraagverheldering bij ‘Vraagwijzer’ neer te leggen. Met dit scenario wordt een voorschot genomen op de uitkomst van de kanteling.

3. Het scenario “Vraagwijzer wordt het WMO-informatieloket” levert een duidelijke afbakening tussen informatieverstrekking en toegang tot WMO-voorzieningen. Met het weghalen van de indicatiestelling bij ‘Vraagwijzer’ (huishoudelijke hulp en collectief vervoer) kan het beoogde bedrag worden bezuinigd bij ‘Vraagwijzer’. De indicatiestelling moet dan worden neergelegd bij ‘Wijzerplaats’. Dit kan worden ingepast bij de kanteling. De keuzes rond vraagverheldering bepalen de informatie en de werkwijze die ‘Vraagwijzer’ moet hanteren. Een snelle doorgeleiding naar welzijnsdiensten en andere maatschappelijke organisaties blijft mogelijk.

4. Het scenario “Vraagwijzer wordt het loket voor zorg en welzijn” levert veel bredere diensten dan alleen WMO-informatie. Het loket in het gezondheidscentrum in Rhoon kan informatie en advies geven over alle deelnemende organisaties, die in het gebouw zijn gehuisvest en die deelnemen aan het multidisciplinair overleg. Informatie en advies over WMO-zaken (alle prestatievelden) kan hierbij worden ingepast, maar het is –net als nu- geen exclusief WMO-loket. Dit loket zal worden bemand door alle deelnemende organisaties samen. Dit gaat ten koste van de onafhankelijkheid van het loket, in de zin van onafhankelijk van zorgaanbieders. Het maakt wel integrale, snel leverbare en flexibele dienstverlening mogelijk. Dit loket kan de toegang worden voor het lokaal zorgnetwerk, waaraan SWA al bouwt. De bezuiniging op ‘Vraagwijzer’ kan worden gerealiseerd als de partners van het zorgnetwerk een bijdrage leveren aan het loket. De bundeling van zorg en welzijn is in de geest van de WMO. Via dit loket kan vraagverheldering worden belegd bij deelnemende partijen. Dit kan worden ingepast bij de kanteling.

vervolg pagina

Bij de beoordeling van de 4 scenario's in het kader van de door u besloten bezuiniging valt het college het volgende op:

- De scenario's 1 en 2 hebben gemeen, dat er om te kunnen bezuinigen eerst een verandering plaats vindt in het kader van de huidige situatie en daarna nog een keer in het kader van de invoering van een gekantelde werkwijze in het kader van de WMO (nu gepland voor 1 januari 2014). Daar komt nog bij dat in BAR-verband op dit moment een 'businesscase' wordt geschreven voor het opzetten van een intergemeentelijke sociale dienst, die ook op 1 januari 2014 van start moet gaan. Dit betekent dat de positie van 'Vraagwijzer' als WMO-loket van Albrandswaard nog allerminst is uitgekristalliseerd. Het ligt dan ook niet voor de hand om bijvoorbeeld met ingang van 1 januari 2013 voor scenario 1 of 2 te kiezen en korte tijd later nog een keer een verandering t.a.v. 'Vraagwijzer' te moeten doorvoeren.
- Met betrekking tot scenario 3 merken wij op dat het weghalen van de indicatiestelling bij 'Vraagwijzer' weliswaar bij dit loket een bezuiniging oplevert, maar dat de indicatiestelling vervolgens bij 'Wijzerplaats' moet worden ondergebracht en daar dan extra kosten oplevert. Het is niet bekend hoeveel dit exact kost. 'Wijzerplaats' heeft aangegeven desgevraagd een offerte te willen uitbrengen. Wij verwachten niet met dit scenario de door u besloten bezuiniging te kunnen realiseren;
- Het voorgaande betekent dat alleen scenario 4 als mogelijkheid overblijft. De keuzes die in BAR-verband worden gemaakt m.b.t. de invulling van de intergemeentelijke sociale dienst spelen hierbij echter een doorslaggevende rol. Daar komt nog bij, dat de gemeente een subsidierelatie heeft met de andere partners van het zorgnetwerk, zodat er niet op voorhand sprake is van het realiseren van een bezuiniging.

Gelet hierop blijft er naar onze mening niets anders over dan pas op de plaats te maken tot de besluitvorming over kanteling en intergemeentelijke sociale dienst is afgerond. Pas dan wordt duidelijk of en hoe er op de organisatie van de 'frontoffice' en 'backoffice' in het kader van de WMO kan worden bezuinigd. Dit betekent wel dat de door de u besloten bezuiniging op 'Vraagwijzer' van 48.000,- per jaar vooralsnog niet wordt gerealiseerd. We betrekken de vervallen ombuiging bij de integrale afweging van de Programmabegroting 2014. Voor 2012 en 2013 brengen wij de beoogde bezuinigingsbedragen van respectievelijk € 16.000,- en € 32.000,- ten laste van het budget ' incidentele middelen ombuigingen'.

vervolg pagina

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

de secretaris,	de loco-burgemeester,
Hans Cats	Drs. Bert Euser mba

BMC | onderzoek

Korte Houtstraat 20a-b
2511 CD Den Haag

POSTADRES
Postbus 10242
2501 HE Den Haag

TELEFOON
070 - 310 38 00

INTERNET
www.bmconderzoek.nl

Gemeente Albrandswaard
Aan mevrouw J. Wijnmalen
Postbus 1000
3160 GA RHOON

Den Haag, 3 oktober 2012

ONZE REF DH-0310-3053
BEHANDELD DOOR drs. A.W.C.A. Richt
BETREFT Eindrapport 'Vragen aan vraagwijzer'

Geachte mevrouw Wijnmalen,

Bijgaand ontvangt u 3 exemplaren van het eindrapport 'Vragen aan vraagwijzer'. Separaat is de digitale versie van het rapport aan u gezonden.

Mevrouw Richt wil graag een toelichting geven op het rapport en vragen beantwoorden bij de behandeling van het rapport in een vergadering van het college van B&W. U kunt daarvoor rechtstreeks met haar contact opnemen.

Met de oplevering van dit eindrapport is deze opdracht beëindigd. Wij danken u voor de prettige samenwerking.

Met vriendelijke groet,
BMC

drs. N. Brinkman
manager

INSCHRIJVING KVK
Amersfoort nr. 31046509

ABN-AMRO
62.60.23.106

BTW
NL 80.55.22.827 B.01

BMC is lid van de Raad van Organisatie-Adviesbureaus (ROA) en lid van de Raad voor Interim Management (RIM)

BMC | advies management

Vragen aan Vraagwijzer

Helderheid verschaffen over de positie van Vraagwijzer

Eindrapport
Gemeente Albrandswaard

BMC Onderzoek
oktober 2012
drs. A.W.C.A. Richt
K.J. van de Werfhorst MSc
Projectnummer: 008048
Correspondentienummer: DH-0310-3053

BMC | onderzoek

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE 1
SAMENVATTING 2
INLEIDING 4
HOOFDSTUK 1 VERANTWOORDING 5
HOOFDSTUK 2 PRIJS-KWALITEITVERHOUDING 7
HOOFDSTUK 3 DUBBELINGEN VERMIJDEN 18
HOOFDSTUK 4 WETTELIJKE TAKEN WMO-LOKET 23
HOOFDSTUK 5 TOEKOMSTSCENARIO'S 25
HOOFDSTUK 6 AANBEVELINGEN 31
BIJLAGE VERGELIJKING MET ONAFHANKELIJKE WMO-LOKETTEN 33

Samenvatting

Prijs-kwaliteit
De uitgaven voor Vraagwijzer bestaan voor 72% uit salarislasten. Dit zijn de uitgaven die direct te beïnvloeden zijn. De rest is overhead die gedeeld wordt met SWA. Die overhead kan Vraagwijzer niet beïnvloeden.

Vraagwijzer presteert op een vergelijkbaar niveau als andere onafhankelijke loketten. Uit het door De Wijzerplaats opgegeven huidige lage percentage inwoners met hulp bij het huishouden leiden we af dat in vergelijking met andere gemeenten meer burgers in Albrandswaard hun eigen oplossingen vinden voor hulp bij het huishouden en daarvoor nu niet aankloppen bij de gemeente.

Dubbel werk
Wij constateren dat er nu nauwelijks sprake is van dubbel werk. Voor de toekenning van enkele individuele voorzieningen is een woningtoets noodzakelijk (doet De Wijzerplaats) na de fase van verduidelijking van de vraag (doet Vraagwijzer).
De huisbezoeken van SWA zijn informerend en signalerend en kunnen leiden tot Wmo-aanvragen en/of een welzijnsaanbod.

Wettelijke taken
De informatie- en adviesfunctie wordt breed opgevat en ingevuld. Informatie wordt (op verzoek) verstrekt over alle negen prestatievelden. Informatie wordt verzameld als de vraag wordt gesteld. Er wordt meer geleverd dan informatie en advies op de negen prestatievelden van de Wmo. Er wordt vooral informatie en advies geleverd via persoonlijk contact. Er is nu geen makkelijke manier voor burgers om digitaal informatie te vinden over de Wmo-voorzieningen in Albrandswaard.

Toekomstige ontwikkelingen
Met de plannen voor een nieuwe werkwijze (Kanteling) krijgt het huisbezoek in het kader van de Wmo een andere invulling. Het gaat dan om brede vraagverheldering plus het formuleren van een aanbod. In BAR-verband zullen keuzes worden gemaakt over de invulling van de brede vraagverheldering en waar deze brede vraagverheldering moet worden neergelegd. Concreet gaat het daarbij om de taken voor De Wijzerplaats en voor Vraagwijzer.
We beschrijven vier mogelijkheden:

1. Het scenario 'Alles blijft zoals het is' is een reële optie om de beoogde bezuiniging door te voeren onder de huidige omstandigheden. Zodra besluitvorming over de Kanteling is genomen, zal deze situatie moeten worden aangepast. Dat betekent twee veranderingen in korte tijd.

2. Het scenario 'Alle huisbezoeken door Vraagwijzer' betekent een uitbreiding van taken en dat gaat moeilijk samen met bezuinigen. Zodra besluitvorming over de Kanteling is genomen, zal deze situatie weer moeten worden aangepast. Dat betekent twee veranderingen in korte tijd. Vraagwijzer wil graag de informatie- en adviesfunctie uitbreiden met brede vraagverheldering.

De neutrale informatiefunctie zoals Vraagwijzer die nu invult, moet dan worden ingewisseld voor een stimulerende adviesfunctie. Dit scenario is een reële optie als de wens bestaat om brede vraagverheldering bij Vraagwijzer neer te leggen. Met dit scenario wordt een voorschot genomen op de uitkomst van de Kanteling.

3. Het scenario 'Vraagwijzer wordt het Wmo-informatieloket' levert een duidelijke afbakening tussen informatieverstrekking en toegang tot Wmo-voorzieningen. Met het weghalen van de indicatiestelling bij Vraagwijzer kan het beoogde bedrag worden bezuinigd bij Vraagwijzer. De indicatiestelling moet dan worden neergelegd bij De Wijzerplaats. Dit kan worden ingepast bij de Kanteling.

4. Het scenario 'Vraagwijzer wordt het loket voor zorg en welzijn' levert veel bredere diensten dan alleen Wmo-informatie. Dit loket kan de toegang worden voor het lokaal zorgnetwerk waaraan SWA al bouwt. De bezuiniging op Vraagwijzer kan worden gerealiseerd als de partners van het zorgnetwerk een bijdrage leveren aan het loket. De bundeling van zorg en welzijn is in de geest van de Wmo. Via dit loket kan vraagverheldering worden belegd bij deelnemende partijen. Dit kan worden ingepast bij de Kanteling.

Aanbevelingen
Wij bevelen aan om het doorvoeren van de bezuiniging op Vraagwijzer te laten afhangen van de keuzes die gemaakt worden voor de Kanteling, om te voorkomen dat er tijd en geld verloren gaat met twee keer aanpassingen realiseren achter elkaar.
Ongeacht de keuzes van de Kanteling bevelen we aan om een website in te richten voor Wmo-vragen omdat een website geschikt is voor alle doelgroepen, vooral voor de doelgroepen die nu niet goed worden bereikt en ook voor mantelzorgers (van ouderen en van mensen met begeleiding) is een website in toenemende mate de plek om informatie te zoeken.

Inleiding

De gemeente Albrandswaard heeft een onafhankelijk Wmo-loket, genaamd Vraagwijzer. Bij dit loket is de informatie- en adviesfunctie van de Wmo ondergebracht en de toegang tot aanvragen voor individuele Wmo-voorzieningen. Daarnaast wordt hier de indicatiestelling verzorgd voor hulp bij het huishouden en collectief vervoer. Dit loket fungeert als een frontoffice voor de Wmo-voorzieningen. De backoffice wordt gevormd door De Wijzerplaats in Ridderkerk waar de indicatiestelling wordt verzorgd voor de overige individuele Wmo-voorzieningen.

De gemeente Albrandswaard heeft een onderzoek ingesteld naar de prijs-kwaliteitverhouding van het Wmo-loket. Dit onderzoek moet een bijdrage leveren aan de beoogde structurele bezuiniging van € 48.000 op het Wmo-loket in de gemeente.

In dit rapport worden de onderzoeksvragen per hoofdstuk beantwoord.

Leeswijzer
In hoofdstuk 1 vindt u de verantwoording van dit onderzoek.
In hoofdstuk 2 worden de producten en activiteiten van Vraagwijzer beschreven in relatie tot de kosten. Er wordt een vergelijking gemaakt met de producten en kosten van vergelijkbare onafhankelijke loketten in andere gemeenten.
In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de werkzaamheden die mogelijk dubbel verricht worden door zowel Vraagwijzer als De Wijzerplaats en welke oplossingen daarvoor mogelijk zijn.
In hoofdstuk 4 wordt beschreven of Vraagwijzer de informatie- en adviesfunctie vervuld voor alle Wmo-prestatievelden.
Hoofdstuk 5 is een extra hoofdstuk waarin vier scenario's staan beschreven voor de toekomst.
In hoofdstuk 6 worden aanbevelingen gedaan om de beoogde bezuiniging van € 48.000 te realiseren. Daarbij wordt gekeken naar de geschetste scenario's.

Hoofdstuk 1 Verantwoording

In dit hoofdstuk is beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd.

Het onderzoek betreft een quickscan naar de uitvoering van de Wmo-loketfunctie die is ondergebracht bij Vraagwijzer. Dit gebeurt in het licht van een beoogde bezuiniging en toekomstige ontwikkelingen.

De onderzoeksvragen zijn:

1. Wat kost de uitvoering van de loketfunctie Wmo de gemeente Albrandswaard in relatie tot de door Vraagwijzer geleverde producten en activiteiten (prijs/kwaliteit verhouding) en hoe verhoudt deze kostprijs zich tot de kostprijs van andere gemeenten?
2. Is er sprake van het dubbel verrichten van werkzaamheden door Vraagwijzer en De Wijzerplaats en zo ja, hoe kan dit anders worden georganiseerd?
3. Voldoet de loketfunctie van Vraagwijzer aan de eisen volgens alle velden van de Wmo?
4. Welke aanbevelingen kunnen er worden gedaan om ervoor te zorgen dat de gemeente de beoogde structurele bezuiniging van € 48.000 kan realiseren?

Het onderzoek is gestart met een bijeenkomst waaraan deelnamen de betrokken wethouders van Albrandswaard en Ridderkerk en de eindverantwoordelijke functionarissen van Vraagwijzer en De Wijzerplaats plus de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeente Albrandswaard. In dit overleg is het onderzoek toegelicht en is het belang van het onderzoek besproken in het licht van toekomstige ontwikkelingen in BAR- verband.

Er is informatie opgevraagd bij Vraagwijzer en De Wijzerplaats over aantallen producten en cliënten. Bij Vraagwijzer is ook gevraagd naar hun uitgaven.
Het aantal producten en cliënten van Vraagwijzer is summier beschreven in schriftelijke bronnen als jaarplannen, jaarverslagen en beleidsnota's. De uitgaven voor Vraagwijzer zijn zichtbaar in de kostenverdeelstaat bij de jaarrekening. Daarbij is sprake van specifieke salarislasten en een aandeel in de totale lasten van overhead, huisvesting, afschrijving en organisatiekosten.
Het schriftelijk cijfermateriaal is aangevuld met informatie uit interviews.

Er is twee keer overleg gevoerd met de betrokken wethouder waarbij eerste bevindingen zijn getoetst aan ideeën over de vormgeving van toekomstige ontwikkelingen rond de Wmo in BAR-verband en waarbij het conceptrapport is besproken.

Vertegenwoordigers van de Wmo-raad van Albrandswaard hebben vragen aangeleverd voor de interviews met Vraagwijzer en De Wijzerplaats. Met een vertegenwoordiger van de Wmo-raad van Ridderkerk is gesproken over de ontwikkeling van het Wmo-loket in Ridderkerk tot op heden en de voorbereiding op de toekomst.

Er is een enquête gehouden onder gemeenten met een onafhankelijk Wmo-loket die in 2012 bij SGBO[1] bekend zijn. Van alle 123 deelnemende gemeenten aan de Benchmark Wmo 2012 hebben er acht Wmo-loketten die niet binnen de gemeente zijn gepositioneerd. Van deze acht Wmo-loketten is aanvullende informatie verzameld. Daarbij zijn producten en activiteiten geïnventariseerd plus de uitgaven voor de informatie- en adviesfunctie. Er is ook gevraagd of toekomstige Wmo-ontwikkelingen gevolgen gaan hebben voor de bestaande onafhankelijke loketten. Daaruit bleek dat er drie gemeenten een onafhankelijk loket hebben dat is ondergebracht bij een welzijnsinstelling. De gegevens van de loketten uit deze drie gemeenten zijn in een tabel toegevoegd.

[1] SGBO is de merknaam waaronder BMC jaarlijks benchmarks uitvoert, o.a. de Benchmark Wmo.

Hoofdstuk 2 Prijs-kwaliteitverhouding

In dit hoofdstuk worden de producten en activiteiten van Vraagwijzer beschreven in relatie tot de kosten. Er wordt een vergelijking gemaakt met de producten en kosten van vergelijkbare onafhankelijke loketten in andere gemeenten en met relevante onderdelen van de Benchmark Wmo.

De gemeente heeft een onafhankelijk loket voor informatie- en adviesvragen over de Wmo: Vraagwijzer. De gemeente wordt geconfronteerd met bezuinigingen enerzijds en met vraagstukken over de vormgeving in BAR-verband van de komende decentralisaties anderzijds. Daarbij is het uitgangspunt om meer gezamenlijk te doen en dat onder te brengen bij de gemeenschappelijke sociale dienst. Dat maakt het van belang om opnieuw te kijken naar de positie van Vraagwijzer. Een belangrijk onderdeel daarvan is wat Vraagwijzer voor producten levert en de prijs-kwaliteitverhouding van deze producten en activiteiten. Om deze vraag te kunnen beantwoorden kijken we naar:
1. de geleverde producten en activiteiten;
2. de kosten per product;
3. de tevredenheid van de cliënten;
4. een vergelijking met andere onafhankelijke loketten.

2.1 Producten en activiteiten

Vraagwijzer is een onderdeel van de Stichting Welzijn Albrandswaard (SWA). Vraagwijzer is de invulling van de informatie- en adviesfunctie van de Wmo voor de gemeente en Vraagwijzer kan doorverwijzen voor producten van SWA en andere organisaties.

De producten van Vraagwijzer zijn:
1. Informatie en advies verstrekken plus cliëntondersteuning. Onder advies valt ook vraagverheldering en onder cliëntondersteuning valt ook het formuleren van bezwaarschriften op afwijzende Wmo-beschikkingen.
2. Aanvragen doorleiden voor Wmo-voorzieningen.
3. Aanvragen doorleiden voor AWBZ-zorg.
4. Indicaties stellen voor hulp bij het huishouden en collectief vervoer.
5. Persoonsalarmering.
6. Maaltijdvoorziening.
7. Maatschappelijke participatie.
8. Bijzondere bijstand.

Nadere informatie over deze producten:

Product 1: de informatie- en adviesfunctie conform de Wmo.
Vraagwijzer verstrekt informatie en advies over Wmo-voorzieningen. De Wmo is onderverdeeld in 9 prestatievelden.

Vraagwijzer biedt informatie over prestatieveld 3 (informatie en advies), prestatieveld 4 (vrijwilligerswerk en mantelzorg), prestatieveld 5 (collectieve voorzieningen) en prestatieveld 6 (individuele voorzieningen).
Vraagwijzer verstrekt informatie over de prestatievelden 1 (leefbaarheid), 2 (jeugd), 7 (OGGZ), 8 (maatschappelijke opvang) en 9 (verslavingszorg) op verzoek. Informatie over deze prestatievelden 'ligt niet op de plank' maar wordt opgevraagd als dat nodig is. Er is nauwelijks vraag naar informatie op deze terreinen.

Vraagwijzer is bereikbaar via telefoon en inloopspreekuren. Burgers met een Wmo-vraag moeten weten dat ze bij Vraagwijzer moeten zijn om hun vragen te kunnen stellen. Zowel de website van de gemeente als van SWA is niet ingericht op vragen over de Wmo. Er wordt weinig informatie gegeven via de website. Via de website van SWA kom je via de keuze 'ondersteuning' bij Vraagwijzer en daar kan een aanvraagformulier worden ingevuld voor Wmo-voorzieningen. De gedachte hierbij is dat ouderen liever hun vragen stellen aan een persoon via de telefoon dan bij een loket. Voor het bereiken van alle burgers is het van belang dat via een website en ook op de term Wmo, informatie gevonden kan worden. Dat is nu nog niet goed geregeld.

Informatie over prestatieveld 2 is bekend in het pand waarin Vraagwijzer is gehuisvest, want het CJG is hier gevestigd. Vraagwijzer heeft ook contacten met de andere huurders, maar er is nog geen sprake van bundeling van informatie bij Vraagwijzer, maar juist van naar elkaar doorverwijzen. Sinds begin februari 2012 is een jeugdconsulent van MEE, één dagdeel per week aanwezig op het spreekuur van Vraagwijzer. Daar is publiciteit aan gegeven maar tot nu toe zijn er nog geen vragen gekomen rond jong gehandicapten.
De dienstverlening van de SWA is van oudsher gericht op ouderen. Ouderen weten Vraagwijzer ook goed te vinden voor informatie en advies over de Wmo-dienstverlening. Andere doelgroepen weten Vraagwijzer nog niet te vinden voor informatie- en adviesvragen[2].
Uit een recent tevredenheidsonderzoek onder burgers die contact hebben gehad met Vraagwijzer kwam een gemiddeld rapportcijfer van 8,4. Bijna alle deelnemers waren tevreden over het bereikte resultaat van het contact met Vraagwijzer en over de aandacht van de consulent voor alle aspecten van het voorgelegde probleem.

Informatie over de prestatievelden 2, 7, 8 en 9 wordt aangeboden bij organisaties die op dat terrein werkzaam zijn in de gemeente Albrandswaard. In het pand aan de Rijsdijk, waar ook Vraagwijzer is gehuisvest, zijn organisaties gehuisvest die op deze terreinen (hun eigen) informatie verstrekken. Het gaat vooral om twee huisartspraktijken, het Algemeen Maatschappelijk Werk, het Centrum voor Jeugd en Gezin en een Praktijk voor kinder- en jeugdpsychiatrie. Er wordt ook informatie verstrekt en doorverwezen naar andere organisaties.

[2] Het is niet gebruikelijk dat gemeenten laten registreren welke burgers gebruikmaken van het Wmo-loket. Dat betekent dat we geen uitspraak kunnen doen of in andere gemeenten de verschillende doelgroepen het Wmo-loket beter weten te vinden.

Vraagwijzer ondersteunt bij het formuleren van bezwaarschriften. Dat komt in de praktijk zeer weinig voor. Voor begeleiding van bezwaarschriftprocedures verwijst Vraagwijzer door naar de wetswinkel in Rotterdam of de Sociaal Raadslieden.

Vraagwijzer vindt het belangrijk dat de informatie- en adviesfunctie onafhankelijk is. Dat wil zeggen dat er objectieve informatie en advies wordt geboden waarna de burger zelf een keuze moet maken. Concreet betekent het dat Vraagwijzer vooral algemene informatie verstrekt en op een neutrale toon. Het gaat ook om informatie over aanpalende zaken waar de burger niet direct om vraagt maar die wel van belang kan zijn voor deze burger. Het is specifieke, op de situatie van de burger toegesneden informatie, compleet met voor- en nadelen, maar geen advies. Vraagwijzer ziet het niet als haar taak om een bepaalde keuze aan te raden aan de burger. Bij de indicatiestelling voor hulp bij het huishouden wordt een beslisboom gebruikt.

Vraagwijzer signaleert dat er steeds meer vragen worden gesteld over financiële zaken. De vragen komen onder andere van migranten, asielzoekers, weduwnaars en net gescheiden mensen. Vraagwijzer zoekt ook informatie op voor burgers en verwijst ze door, onder andere naar de adviseurs van SWA. De cliëntenadviseur of mantelzorgondersteuner gaat dan op huisbezoek om te bespreken wat met welzijnsdiensten geregeld kan worden en wat er nog meer nodig is op het gebied van zorg, huisvesting of inkomen. Dit is een ander gesprek dan een Wmo-gesprek; het is niet toetsend maar signalerend. Niet alle leefgebieden worden systematisch langsgelopen. Alleen wat de burger aandraagt, wordt besproken.

Het aantal contacten wordt door Vraagwijzer geregistreerd. Er is geen directe koppeling tussen contacten en producten. Ook de contacten per aanvrager worden niet bij elkaar gehouden. Zo kan het gebeuren dat één aanvraag vier contacten vergt, bijvoorbeeld het eerste telefonisch contact, plus het bezoek aan het loket, plus een telefoontje naar een instantie om extra informatie, plus een tweede bezoek waarin alle papieren worden overlegd en ingevuld. Op ons verzoek zijn er schattingen gemaakt van het aantal contacten per aangevraagd product. De contacten tijdens de spreekuren zijn geregistreerd als zuivere informatie en adviescontacten.

Product 2: aanvragen doorleiden voor Wmo-voorzieningen
Om aanvragen te kunnen doorleiden naar De Wijzerplaats waar de indicatiestelling plaatsvindt, moet de vraag van de burger nader worden onderzocht. Deze vraagverheldering gebeurt meestal aan het loket. Als het eerste contact telefonisch of via e-mail wordt gelegd en er aanleiding voor is, worden burgers verzocht naar het loket te komen voor een uitgebreid gesprek. Af en toe wordt een huisbezoek voorgesteld om de vraag helder te krijgen. Dat is in 2011 elf keer gebeurd.

Op basis van de richtlijnen voor individuele voorzieningen wordt burgers gemeld of ze kans maken op de betreffende voorziening. Als de kans op toekenning laag is en de burger wil toch een aanvraag indienen, dan doet Vraagwijzer dat.

Van alle burgers die naar het loket komen met een verzoek om hulp in het huishouden ziet ongeveer een derde deel daarvan af na het gesprek. De redenen daarvoor zijn dat ze er niet voor in aanmerking komen of dat de eigen bijdrage als te hoog wordt beoordeeld. Soms is het gesprek aanleiding om een doorverwijzing te doen naar de ouderenadviseur van SWA. Die gaat dan op huisbezoek.
De aanvragen voor individuele voorzieningen worden met een brief van Vraagwijzer doorgestuurd naar De Wijzerplaats. Voor aanvragen over woningaanpassing of een scootmobiel vindt altijd een huisbezoek plaats door De Wijzerplaats. Het innemen van aanvragen voor Wmo-voorzieningen is voor Vraagwijzer het sluitstuk van de informatie- en adviesfunctie.
Aanvragen voor individuele voorzieningen kunnen ook rechtstreeks worden aangevraagd bij De Wijzerplaats. Dat gebeurt door verwijzende instanties, zoals ziekenhuizen en ook burgers die al Wmo-voorzieningen krijgen, vinden hun weg rechtstreeks naar De Wijzerplaats.
Naar schatting vergt het doorleiden van een aanvraag voor een individuele voorziening anderhalf contact per aanvrager.

Product 3: aanvragen doorleiden voor AWBZ-zorg
Voor het doorleiden van aanvragen voor AWBZ-voorzieningen worden niet standaard uitgebreide gesprekken gevoerd maar aanvraagformulieren ingevuld die worden doorgestuurd naar het CIZ in plaats van naar De Wijzerplaats. Soms leidt het invullen van de formulieren wel tot een uitgebreide voorlichting, bijvoorbeeld over de toelatingscriteria voor verzorgingshuizen. Deze formulieren worden direct ingevuld zodat hiervoor één contact per aanvrager nodig is. Aanvragen voor AWBZ-zorg kunnen ook rechtstreeks worden ingediend bij het CIZ.

Product 4: indicaties stellen voor Hulp bij het Huishouden (HH) en collectief vervoer
De aanvragen voor Hulp bij het Huishouden of collectief vervoer worden door Vraagwijzer afgehandeld. Bij situaties die Vraagwijzer als complex beoordeelt, wordt een beslisboom (van het CIZ) gehanteerd om te bepalen of en hoeveel uren huishoudelijke hulp iemand krijgt en van welke categorie (HH1 of HH2). Doorslaggevend daarbij is in hoeverre iemand lichamelijk in staat is om zelf huishoudelijke taken te doen. De uitslag van de beslisboom levert de indicatie. De indicatie wordt aan De Wijzerplaats doorgestuurd en aan de zorgleverancier die de voorkeur heeft van de burger. Soms leidt de beslisboom niet tot een uitslag maar tot uitval. Dan neemt Vraagwijzer contact op met De Wijzerplaats voor overleg. De Wijzerplaats adviseert dan aan Vraagwijzer op basis van de regeling die De Wijzerplaats hanteert voor Ridderkerk. Dat is een andere werkwijze dan het gebruik van de beslisboom.
De Wijzerplaats maakt de beschikking en regelt de administratieve afhandeling en controle op de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden.

Voor collectief vervoer doet Vraagwijzer een aanvraag bij de vervoerder die standaard gehonoreerd wordt.

Vraagwijzer is de enige instantie die de aanvragen Hulp bij het Huishouden en collectief vervoer afhandelt.

Soms, als burgers aanvragen doen voor meerdere individuele voorzieningen onder andere Hulp bij het Huishouden en/of collectief vervoer, dan stuurt Vraagwijzer alles door naar De Wijzerplaats zodat in een keer indicaties kunnen worden gesteld voor alle voorzieningen, dus ook voor Hulp bij het Huishouden en collectief vervoer. Naar schatting is er vijf keer contact nodig voor een aanvraag HH en drie keer voor een aanvraag collectief vervoer.

Product 5 en 6: persoonsalarmering en maaltijdvoorziening
Voor persoonsalarmering geeft Vraagwijzer informatie over de mogelijkheden en verschillen tussen alarmering via de zorgverzekering en via particuliere instanties. Aanvragen bij particuliere instanties worden door Vraagwijzer gedaan. Bij beëindiging van de service kunnen mensen de kastjes inleveren bij Vraagwijzer. De leverancier haalt ze op bij Vraagwijzer.
Maaltijdvoorziening houdt in het doorleiden van aanvragen naar tafeltje dekje. Door de goed verkrijgbare kant-en-klaar maaltijden in supermarkten komt dit steeds minder voor.
Beide producten zijn van oudsher welzijnsdiensten en vallen nu onder Wmo-diensten.

Product 7: maatschappelijke participatie
Voor sommige uitgaven om deel te kunnen blijven nemen aan het maatschappelijk leven (zoals abonnement op een dagblad) is het mogelijk om een bijdrage te krijgen uit het gemeentelijk fonds maatschappelijke participatie. Vraagwijzer beoordeelt de aanvragen en leidt deze door naar De Wijzerplaats die de aanvragen afhandelt.
Dit product is een Wmo-dienst en kan ook elders worden aangevraagd met een formulier.
Eén aanvraag vergt naar schatting drie contacten.

Product 8: bijzondere bijstand
Bijzondere bijstand kan worden aangevraagd bij Vraagwijzer en bij De Wijzerplaats. Vraagwijzer leidt de aanvraag door. De afhandeling gebeurt door De Wijzerplaats. Dit is een dienst van sociale zaken en geen Wmo-dienst en kan ook rechtstreeks bij De Wijzerplaats worden aangevraagd.

2.2 Berekening kosten per product

In de jaarverslagen en kwartaalrapportages van SWA wordt gerapporteerd over Vraagwijzer. In tabel 1 staan de aantallen en de uitgaven van de laatste drie jaren bij elkaar.

Tabel 1: aantallen en kosten Vraagwijzer sinds 2009

Geregistreerd	2011	2010	2009
Contacten/info en advies	2992	5181	4864
Producten			
+Aanvragen HH*	300	379	424
+Indicaties vervoer	191	148	115
+Aanvragen IV	134	133	284
Aanvragen AWBZ	5	2	29
Persoonsalarmering	16	11	17
Maaltijdvoorziening	2	7	19
Maatschappelijke participatie	7	4	2
Bijzondere bijstand	5	3	4
Kosten VW			
Salaris	94.389	105.945	106.038
Huisvesting	9.249**	4.050	5.117
Afschrijving	9.079**	965	1.427
organisatiekosten	17.453	17.096	20.053
Totale kosten	130.170	128.056	132.635

* = niet alle aanvragen leiden tot een indicatie HH. Voor 2011 is de schatting dat 2/3 leidt tot een indicatie.
** = verhoogd na verhuizing

De contacten die in tabel 1 zijn genoemd bestaan uit alle contacten die nodig zijn geweest om vragen van burgers te beantwoorden. Tot 2011 is een registratiesysteem gebruikt waarbij alle contacten apart moesten worden ingevoerd. In 2011 is overgestapt op een ander registratiesysteem waardoor er nu minder wordt geregistreerd maar ook minder informatie wegvalt doordat onjuist afsluiten wordt voorkomen. Hierdoor is onbekend of de registraties van voor 2011 goed te vergelijken zijn met die vanaf 2011.
Vragen kunnen in een keer worden afgehandeld. Maar het is ook mogelijk dat er vijf contacten nodig zijn om een vraag af te handelen.
Registratie gebeurt op basis van de vraag waarmee mensen naar het loket komen. Dat betekent dat niet alle aanvragen HH leiden tot een indicatie HH. Naar schatting van Vraagwijzer wordt een derde van de aanvragen voor hulp bij het huishouden niet gevolgd door een indicatiestelling HH. De wijze van afdoening van de vraag wordt dan niet geregistreerd.

De dienstverlening van Vraagwijzer krijgt meer reliëf als het kan worden afgezet tegen het totaal aantal cliënten Wmo-voorzieningen. Dat wordt bijgehouden door De Wijzerplaats. In de managementrapportages van De Wijzerplaats wordt alleen gerapporteerd over Wmo-voorzieningen en niet over het actuele cliëntenbestand. Daarom zijn er gegevens opgevraagd over het aantal Wmo-cliënten in Albrandswaard. De Wijzerplaats heeft een overzicht gegeven van het aantal cliënten HH per 31 december van de jaren 2009, 2010 en 2011[3].

[3] Er is gevraagd om een controle door De Wijzerplaats op correctheid van de aangeleverde cijfers. In verhouding tot de productie van Vraagwijzer lijken de cijfers erg laag. Bij het opstellen van dit eindrapport is de uitslag van de controle nog niet binnen. In dit eindrapport wordt gewerkt met de gegevens zoals doorgegeven door De Wijzerplaats.

In tabel 2 staan de aantallen cliënten HH aan het eind van het jaar plus de nieuwe aanvragen voor HH die Vraagwijzer dat jaar heeft afgehandeld.
Volgens Vraagwijzer leidt naar schatting twee derde van de aanvragen tot een indicatie voor HH[4]. In 2011 zijn er naar schatting van Vraagwijzer 200 nieuwe indicaties afgegeven.
Dit zijn nieuwe aanvragen van nieuwe aanvragers of van bestaande cliënten als er sprake is van gewijzigde omstandigheden. In 2009 is besloten om de duur van de indicaties te verhogen van twee naar vijf jaar. Dat betekent dat in 2009 en 2010 alle bestaande cliënten opnieuw zijn geherindiceerd. Dat zijn er in ieder geval 100 per jaar geweest (want het aantal cliënten in 2009 is 217). De eerste herindicaties als gevolg van het aflopen van de geldigheid van de indicaties komen dan weer in 2014.

De netto stijging tussen 2010 en 2011 van het aantal cliënten HH is twaalf. Dat is ongeveer 3% groei van het cliëntenbestand. Bij andere gemeenten blijkt een autonome groei van 3% vaak voor te komen[5].

Tabel 2: Aantal aanvragen en Wmo-cliënten sinds 2009*

	2011		2010		2009	
	Aantal cliënten	Aantal aanvragen	Aantal cliënten	Aantal aanvragen	Aantal cliënten	Aantal aanvragen
HH (ZIN + PGB)	381	300	369	379	217	424

* aantal cliënten is opgave De Wijzerplaats actuele stand per 31 december, aantal aanvragen is opgave Vraagwijzer over het hele jaar.

Gegevens Benchmark Wmo
Op enkele punten is een vergelijking mogelijk met de resultaten van de Benchmark Wmo 2012. Dat is op de aanvragen en afhandeling van de Hulp bij het Huishouden[6]. In vergelijking met de meest recente cijfers uit de Benchmark Wmo 2012 (cijfers over 2011) zien we dat het aandeel 65-plussers en het aandeel 75-plussers in Albrandswaard lager ligt dan het benchmarkgemiddelde. Ook het aantal aanvragen voor Hulp bij het Huishouden en het aandeel inwoners met Hulp bij het Huishouden is in Albrandswaard fors lager (zie ook tabel 3). Het benchmarkgemiddelde voor inwoners met Hulp bij het Huishouden is 2,8%. Als we dit vertalen naar de situatie in Albrandswaard waarbij we rekening houden met een lager percentage 75-plussers, dan zou 2,8% voor Albrandswaard uitkomen op 440 cliënten HH. Het zijn er echter 381. Dat betekent dat burgers in Albrandswaard meer dan in andere gemeenten hun eigen oplossingen hebben gevonden voor hulp bij het huishouden.

We constateren dat het percentage inwoners met HH laag is en de groei van het aantal cliënten op een normaal niveau ligt. Dan kijken we nog eens naar de wijzigingen binnen het jaar 2011.

[4] Ten tijde van dit onderzoek was Vraagwijzer niet in staat om in de administratie de juiste aantallen terug te vinden.
[5] Resultaten uit de Benchmark Wmo, module Individuele voorzieningen.
[6] Bij alle andere zaken moeten de uitgaven en productie van Vraagwijzer en De Wijzerplaats worden opgeteld en daarbij is de moeilijkheid dat de uitvoeringskosten van De Wijzerplaats voor Albrandswaard niet de gerealiseerde uitvoeringskosten zijn maar de doorgerekende kosten.

Uitgaande van de schatting van Vraagwijzer dat er 200 nieuwe indicaties zijn bijgekomen en een netto groei van 12 cliënten betekent het dat er 200 – 12 = 188 cliënten zijn weggevallen in 2011. Dit is niet het resultaat van herindicaties door afloop van de geldigheid maar door andere omstandigheden zoals verhuizing naar een andere gemeente of overlijden. Op een totaalbestand van 381 cliënten HH is dat ruim 20% dat in een jaar is weggevallen. Dat is een groot aandeel.
Als de schatting van het aantal nieuwe indicaties door Vraagwijzer te ruim is, is er een lager percentage cliënten weggevallen.

Tabel 3: Kengetallen Albrandswaard over 2011

Albrandswaard	2011	Per 1.000 inwoners	Gemiddeld Benchmark Wmo 2012
Aantal inwoners per 1/1/2011	24.674		60.994
% 65+	13		16
% 75+	6		7,1
Aantal info- en adviesvragen (contacten)	2.992	121	108
Aantal aanvragen HH	300	12,1	17,6
Aantal aanvragen Wmo-voorzieningen	625	25,3*	27,1
% inwoners met HH	1,54		2,8
Aantal cliënten HH		15,3**	28,2
Formatie in fte	1,5		1,6***

*= meerdere ingangskanalen in Albrandswaard. Cijfers van Vraagwijzer zijn dan waarschijnlijk te laag.
**= mocht het aantal cliënten HH bij herberekening groter zijn, dan zal de score op het aantal cliënten HH per 1.000 inwoners dichter bij het benchmarkgemiddelde uitkomen.
***= uitgevraagd is formatie voor loket+consulent+beroep en bezwaar+contractbeheer. Vraagwijzer doet alleen loket.

Vraagwijzer besteedt 60 uur per week aan alle loketzaken. Consulenten van Vraagwijzer schatten dat daarvan 60% wordt besteed aan Wmo-zaken, zoals informatie en advies en afhandeling van aanvragen voor Wmo-voorzieningen. Van de Wmo-tijd gaat naar schatting de helft op aan de aanvragen Hulp bij het Huishouden. Andere kengetallen zijn opgenomen in tabel 4.

Tabel 4: Kengetallen Vraagwijzer

	2011
Totale uitgaven	130.170
Kosten per fte	86.780
Besteding tijd:	
Wmo-taken*	60%
Andere producten	30%
Overig (ook overleg)	10%
Wmo-tijd kost (0,6)	78.102

*= van alle Wmo-taken wordt 50% besteed aan HH, 30% aan CV en 20% aan overige voorzieningen

Op basis van de geschatte uitvoeringskosten voor Wmo-zaken over 2011 van € 78.102 kunnen de kosten worden toegerekend naar de diverse producten. Zie tabel 5. We kunnen hier geen oordeel aan verbinden omdat er geen vergelijkingsmateriaal voor handen is. In paragraaf 2.4 wordt Vraagwijzer vergeleken met andere onafhankelijke Wmo-loketten op andere kenmerken.

Tabel 5: Verhouding uitvoeringskosten - producten Vraagwijzer 2011

	euro
Kosten Wmo-zaken	78.102
Kosten per aanvraag Wmo-voorziening	125
Kosten aanvragen HH	39.051
Kosten aanvragen CV	23.431
Kosten overige IV	7.810

2.3 Tevredenheid van cliënten

Een belangrijke maatstaf voor de prijs-kwaliteitverhouding is de tevredenheid van de cliënten. Onlangs is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor Vraagwijzer door de landelijke organisatie Vraagwijzer Nederland (juni 2012). Het onderzoek is gehouden onder alle 223 burgers die sinds november 2011 contact hebben gehad met Vraagwijzer. Het eindresultaat is een hoog gemiddeld rapportcijfer van 8,4. 96% van de deelnemers aan de enquête is tevreden over het bereikte resultaat van het contact met Vraagwijzer en over de aandacht van de consulent voor alle aspecten van het voorgelegde probleem. 45% van de deelnemers aan de enquête hebben al eerder contact gehad met Vraagwijzer en de meest genoemde manier van in contact komen met Vraagwijzer is via informatie uit de krant (22%).
Op basis van de resultaten is een klantprofiel opgesteld. De gemiddelde klant van Vraagwijzer is:
- 70 jaar oud;
- heeft middelbaar (beroeps) onderwijs gevolgd;
- woont samen met zijn/haar partner;
- woont in Rhoon;
- woont al langer dan 10 jaar in Albrandswaard.

Het geschetste profiel bevestigt dat vooral ouderen Vraagwijzer weten te vinden. De Wmo is bedoeld voor alle burgers die belemmeringen ondervinden bij zelfredzaamheid en maatschappelijk participeren. Vraagwijzer kampt met een ouderenimago en trekt ook vooral ouderen aan. Dat blijkt ook uit het jaarverslag 2011 waarin staat dat van alle keren dat Vraagwijzer is benaderd dit in bijna 80% is gebeurd door mensen van 65 jaar of ouder. De samenstelling van de bevolking leidt er niet toe dat er extra vraag is naar voorzieningen voor ouderen. Het aandeel 65-plussers is 13% en het aandeel 75-plussers is 6%. Beide cijfers zijn lager dan het gemiddelde van de Benchmark Wmo 2012.
De enquête is gehouden na de verhuizing naar de Rijsdijk. Positieve gevolgen daarvan (in de zin van doorverwijzing door andere organisaties in het pand of doorlopen naar het loket achter in de gang als mensen bij een andere organisatie zijn geweest) blijkt nog niet uit de gemeten resultaten.

2.4 Vergelijking met andere Wmo-loketten

Voor een vergelijking met andere gemeenten hebben we gekeken naar gemeenten die deelnemen aan de SGBO Benchmark Wmo 2012 en die een onafhankelijk loket hebben. Dat zijn acht gemeenten. Zeven van hen hebben extra informatie aangeleverd. Opvallende punten daaruit zijn:

- Slechts bij één gemeente vindt indicatiestelling plaats in het onafhankelijke loket en dan alleen voor collectief vervoer.
- Bij eenvoudige problematiek wordt bij onafhankelijke loketten vaker een keukentafelgesprek gevoerd dan bij de gemeenteloketten.
- Bij complexe problematiek wordt minder vaak een keukentafelgesprek gevoerd bij onafhankelijke loketten (verband met ontbreken indicatiestelling).
- Het gemiddeld aantal informatie- en adviesvragen is bij onafhankelijke loketten 123 per 1.000 inwoners en bij gemeenteloketten 108 per 1.000 inwoners.
- Slechts twee onafhankelijke loketten geven informatie over alle 9 prestatievelden. De overige geven geen informatie en advies over de prestatievelden 2, 7, 8 en 9.
- Onafhankelijke loketten werken meer samen met andere partijen en leveren ook meer diensten, zoals welzijnsdiensten.
- De gemiddelde formatie voor een onafhankelijk loket is 2,38 fte.

Bij de zeven onafhankelijke loketten zijn er drie die zijn ondergebracht bij een welzijnsinstelling. Met deze drie loketten kan Vraagwijzer het beste worden vergeleken. De gegevens zijn opgenomen in bijlage 1. Op basis van de informatie van deze drie loketten zijn kengetallen berekend voor een vergelijking met Vraagwijzer. Zie hiervoor tabel 6[7].

Elke vergelijking heeft zijn beperkingen, maar Vraagwijzer is vrij goed te vergelijken met loket A vanwege het inwonertal, de bredere dienstverlening en het niet afleggen van huisbezoeken. Belangrijke verschillen zijn dat er bij loket A geen indicatiestellingen voor Wmo-voorzieningen worden gedaan en bij Vraagwijzer wel en dat de dienstverlening alle prestatievelden van de Wmo betreft en bij Vraagwijzer informatie over enkele prestatievelden opgevraagd moet worden.

In de vergelijking valt op dat Vraagwijzer lager scoort op het aantal aanvragen voor Wmo-voorzieningen en hoger scoort op het aantal informatie- en adviesvragen.

In algemene zin kan gemeld worden dat een loket voor een kleinere gemeente relatief duurder is dan voor een grotere gemeente omdat er een basisomvang gerealiseerd moet worden waarvan de kosten omgerekend per 1.000 inwoners hoger uitkomen.

[7] De afspraak binnen deBbenchmark Wmo is dat er onderling informatie kan worden uitgewisseld voor eigen gebruik. In openbare stukken worden de gemeentenamen niet genoemd.

Tabel 6: Kengetallen per 1.000 inwoners

	Vraagwijzer	Loket A	Loket B	Loket C
Aantal inwoners per 1/1 totaal	24.764	21.219	55.595	99.776
Aantal info- en adviesvragen (contacten)	121	99	125	74
Aantal vragen Wmo-voorzieningen	25,3	31,06	36,3	33,15
Totale uitgaven	5.275	5.477	3.914	2.964
Kosten per fte	3.517	4.149	1.809	686
Kosten tijd aan Wmo besteed	3.165	4.578	3.663	1.749

Samenvatting

De informatie- en adviesfunctie wordt breed opgevat en ingevuld. Er wordt meer geleverd dan informatie en advies op de negen prestatievelden van de Wmo. Er wordt vooral informatie en advies geleverd via persoonlijk contact. Er is nu geen makkelijke manier voor burgers om digitaal informatie te vinden over de Wmo-voorzieningen in Albrandswaard.

De registratie van contacten is in de afgelopen jaren niet hetzelfde verlopen en er is geen koppeling tussen het aantal contacten en unieke burgers. Daardoor zijn deze gegevens niet zo informatief.

Op basis van de schattingen van Vraagwijzer en de gegevens van De Wijzerplaats signaleren we dat er in 2011 opvallend veel cliënten zijn afgevallen.

De uitgaven voor Vraagwijzer bestaan voor 72% uit salarislasten. Dit zijn de uitgaven die direct te beïnvloeden zijn. De rest is overhead die gedeeld wordt met SWA. Die overhead kan Vraagwijzer niet beïnvloeden.

Afgezet tegen resultaten uit de SGBO Benchmark Wmo 2012 is het percentage 65-plussers en het percentage 75-plussers in Albrandswaard lager dan het benchmarkgemiddelde. Ook het percentage inwoners met Hulp bij het Huishouden is lager en het aantal cliënten HH per 1.000 inwoners is ook lager.
Afgezet tegen aanvullend onderzoek onder benchmarkgemeenten met een onafhankelijk loket is de dienstverlening van Vraagwijzer goed vergelijkbaar met die van onafhankelijke loketten en heeft Vraagwijzer minder formatie tot zijn beschikking dan die loketten. Vergeleken met onafhankelijke loketten die zijn ondergebracht bij een welzijnsinstelling handelt Vraagwijzer meer informatie- en adviesvragen af en handelt Vraagwijzer minder aanvragen Wmo-voorzieningen af.
Dat betekent dat Vraagwijzer vergelijkbaar presteert met andere onafhankelijke loketten. Het betekent ook dat de potentiële vraag naar hulp bij het huishouden groter is: in vergelijking met andere gemeenten vinden meer burgers in Albrandswaard hun eigen oplossingen voor hulp bij het huishouden en kloppen ze daarvoor niet aan bij de gemeente.

Hoofdstuk 3 Dubbelingen vermijden

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de werkzaamheden die mogelijk dubbel verricht worden door zowel Vraagwijzer als De Wijzerplaats en welke oplossingen daarvoor mogelijk zijn, ook met het oog op toekomstige ontwikkelingen.

3.1 Dubbel werk bij intake en toegang tot voorzieningen

Dubbel werk is mogelijk op twee manieren:

1. Vraagwijzer en De Wijzerplaats doen dezelfde werkzaamheden.
2. SWA en De Wijzerplaats doen dezelfde werkzaamheden.

Het tweede punt is van belang omdat Vraagwijzer ook verwijst naar SWA, wat kan resulteren in huisbezoeken.
In de gesprekken is naar voren gekomen dat het vooral gaat om dubbel werk door een overlap tussen vraagverheldering van Vraagwijzer en huisbezoek van De Wijzerplaats, plus dubbel werk door huisbezoek van SWA en huisbezoek van De Wijzerplaats.

Vraagverheldering en huisbezoek De Wijzerplaats
Tijdens spreekuren wordt informatie en advies gegeven door Vraagwijzer. Als er vragen zijn over individuele Wmo-voorzieningen dan wordt doorgevraagd om een beeld te krijgen of de mensen in aanmerking komen voor een voorziening. Op deze wijze vindt een voorselectie plaats die anders bij De Wijzerplaats gedaan moet worden. Vraagwijzer stuurt de aanvragen door naar De Wijzerplaats. Gaat het om woonvoorzieningen of een scootmobiel dan gaat De Wijzerplaats op huisbezoek. Een burger moet zo twee keer zijn verhaal doen. Dit kan worden gezien als dubbel werk. Dit is alleen te vermijden als er geen vraagverheldering wordt gedaan en direct een afspraak wordt gemaakt voor een huisbezoek. Nu is het huisbezoek het slotstuk van de beoordeling voor deze voorzieningen, namelijk om te zien of en wat er technisch en organisatorisch mogelijk is in het huis. Dan is er geen sprake van dubbel werk maar van een beoordeling in twee fasen. Het is niet bekend of de doorverwijzing van Vraagwijzer naar De Wijzerplaats resulteert in een langere doorlooptijd voor Wmo-voorzieningen die een huisbezoek vergt voor burgers van Albrandswaard dan voor burgers van Ridderkerk waarbij De Wijzerplaats de instantie is waar de aanvragen binnenkomen en worden afgehandeld.

Huisbezoek cliëntenadviseur en huisbezoek De Wijzerplaats
Er zijn nu drie soorten huisbezoeken en dat kan dubbel werk zijn. Er is huisbezoek door Vraagwijzer, door SWA en door De Wijzerplaats.

Vraagwijzer gaat af en toe op huisbezoek als dat nodig is om de vraag helder te krijgen. Dit is in 2011 elf keer voorgekomen.
De Wijzerplaats gaat op huisbezoeken voor de beoordeling van aanvragen voor Wmo-voorzieningen.

De cliëntenadviseur en de mantelzorgconsulent van SWA gaan op huisbezoek als daarom wordt gevraagd door een burger, een mantelzorger of een maatschappelijke organisatie. Deze vragen en signalen worden niet via Vraagwijzer aangedragen. Tussen de 50 en 80 huisbezoeken legt SWA naar schatting per jaar af, vooral bij 75-plussers.
De insteek is informerend en signalerend. Een huisbezoek kan leiden tot het aanbieden van welzijnsdiensten en toeleiden naar instanties om ondersteuning op het gebied van zorg, wonen of inkomen te realiseren. Ook het doorleiden van aanvragen voor individuele Wmo-voorzieningen naar Vraagwijzer komt voor. Mocht een dergelijk huisbezoek leiden tot aanvragen voor woonaanpassingen of een scootmobiel dan gaat De Wijzerplaats ook op huisbezoek. Dan is er sprake van dubbel werk, maar de aanvraag zou er (nog) niet zijn geweest zonder het huisbezoek.

Los van deze maatwerk huisbezoeken had SWA een project *signalerend huisbezoek* waarbij vrijwilligers op bezoek gingen bij 75-plussers. Dit project is gestopt omdat het te weinig opleverde. Er zijn wel plannen om een project te starten voor huisbezoek bij 65-plussers om informatie te geven en mensen te stimuleren tot vrijwilligerswerk.

3.2 Toekomstige organisatie van intake en toegang tot voorzieningen

Afspraken voor een nieuwe werkwijze rond de toegang tot Wmo-voorzieningen worden gemaakt in BAR-verband. De besprekingen hierover zijn nog gaande. Uitgangspunt daarbij is dat er breder gekeken moet worden naar de vragen van burgers en de mogelijkheden die zij zelf hebben om in hun behoeften te voorzien. In deze gedachtegang zijn huisbezoeken het instrument om dergelijke gesprekken te voeren met burgers. Bij die gesprekken worden systematisch alle levensterreinen langs gelopen en wordt geïnventariseerd wat nu en in de nabije toekomst mogelijk aan de orde kan zijn. De burger wordt gewezen op zijn eigen verantwoordelijkheid en zijn eigen kracht wordt gestimuleerd. Deze vraagverheldering moet leiden tot een voorstel waarbij het aanbieden van individuele voorzieningen ook aan de orde is. Deze vraagverheldering komt in de plaats van de huidige indicatiestelling.
Bij de nadere uitwerking komt aan de orde waar deze vraagverheldering moet plaatsvinden. Dat kan leiden tot een andere inzet van De Wijzerplaats en/of van Vraagwijzer.
Hoewel hierover nog geen beslissingen zijn genomen, verwachten wij dat deze beslissingen binnen afzienbare tijd genomen zullen worden. Op basis van onze expertise geven wij ter oriëntatie hieronder afwegingen die aan de orde komen en hoe andere gemeenten daarmee omgaan.

Andere functie huisbezoek
De huisbezoeken die De Wijzerplaats doet, krijgen een andere invulling. Ze worden naast toetsend ook inventariserend en wijzend op de eigen verantwoordelijkheid.

De Wijzerplaats heeft ervaring met huisbezoeken voor de aanvragen Hulp bij het Huishouden uit Ridderkerk. De Wijzerplaats is van mening dat de huisbezoeken voor Hulp bij het Huishouden zich goed lenen voor een breed gesprek.
Voor oudere mensen is Hulp bij het Huishouden vaak een eerste Wmo-voorziening en daarna is de kans vrij groot dat er ook aanvragen komen in verband met toenemende lichamelijke problemen en afnemende mobiliteit. Een breed gevoerd eerste gesprek met een verslag daarvan is het begin van een dossier per cliënt. De aanvragen die daarna komen, vergen dan geen uitgebreid bezoek meer.

De huisbezoeken hoeven niet te worden gedaan door medewerkers van De Wijzerplaats. Gedacht wordt aan geschikte professionals van een aanbieder van welzijn of zorg, werkzaam in de gemeente van de aanvrager. De Wijzerplaats vindt het belangrijk dat deze professionals allemaal op dezelfde wijze het gesprek gaan voeren.
Ter oriëntatie noemen we hier de kwaliteiten van medewerkers die de vraagverheldering gaan doen, waar andere gemeenten die ook bezig zijn met een brede intake aan denken:

1. signaleren van behoeften en problemen op alle levensgebieden;
2. indiceren welke ondersteuning of zorg nodig is;
3. motiveren om de eigen kracht van burgers te mobiliseren;
4. creatief verbinden van vragen en lokale mogelijkheden.

Ter oriëntatie noemen we hier dat in andere gemeenten wordt gedacht aan het vormen van teams (mobiele wijkteams) waarbinnen professionals met verschillende deskundigheden opereren. Denk daarbij aan maatschappelijk werkers, wijkverpleegkundigen en opbouwwerkers. Dan wordt er ook gedacht aan outreachend werken op basis van signalen in plaats van aanvragen.

Informatie en advies naast brede vraagverheldering
De keuze voor een brede vraagverheldering kan niet in de plaats komen van de informatie- en adviesfunctie. Brede vraagverheldering is een andere vorm van toegang verlenen (indicatie) en belemmeringen compenseren (aanbod van onder andere individuele voorzieningen). De behoefte aan informatie en advies blijft bestaan. De informatie- en adviesfunctie komt hierdoor wel meer los te staan van de toegang tot voorzieningen.
Ter oriëntatie noemen we dat in gemeenten waar brede vraagverheldering al is ingevoerd vaak het eerste contact met de aanvrager via telefoon of internet plaatsvindt. Daarbij wordt informatie en advies gegeven en een inschatting gemaakt of het om eenvoudige of complexe problematiek gaat. Eenvoudige problematiek wordt direct afgehandeld en voor complexe problematiek wordt een afspraak voor een huisbezoek gemaakt.

Vraagwijzer wil graag de huidige informatie- en adviesfunctie uitbreiden met brede vraagverheldering. Dit levert een spanning op in verband met de huidige werkwijze van Vraagwijzer. Dit lichten we hieronder toe.
De werkwijze van Vraagwijzer is nu om onafhankelijk informatie en advies te geven (zo neutraal mogelijk). De hierboven beschreven brede vraagverheldering inclusief

voorstel aan de burger vergt een andere aanpak. Het benadrukken van eigen verantwoordelijkheid en eigen kracht vergt een aanpak die eerder stimulerend is dan informerend.
In de huidige benadering van Vraagwijzer ligt het accent op het verstrekken van goede informatie met de voor- en nadelen voor de individuele burger. De adviesfunctie wordt bewust beperkt gehouden. De kantelinggedachte vergt een stimulerende eigen krachtbenadering en het benutten van alle mogelijkheden voordat een beroep wordt gedaan op individuele voorzieningen van de Wmo.
Als Vraagwijzer brede vraagverheldering wil gaan doen conform de uitgangspunten van de Kanteling, dan moet Vraagwijzer haar werkwijze aanpassen. Ter illustratie noemen we het huidige gebruik van de beslisboom van het CIZ bij het vaststellen van de indicatie voor Hulp bij het Huishouden. Juist bij complexe situaties past Vraagwijzer deze beslisboom toe omdat ze graag een objectief instrument wil toepassen. Er zijn niet veel gemeenten[8] meer waar een beslisboom wordt gebruikt omdat de indicatie steeds meer wordt afgestemd op subjectieve gegevens als de inschatting dat iemand via zijn eigen netwerk of met ondersteuning van welzijnsprofessionals meer zelf kan doen en de aandrang op mensen om meer rekening te houden met voorzienbare ontwikkelingen in hun persoonlijke situatie.

Vraagwijzer maakt onderdeel uit van SWA. SWA is als welzijnsinstelling een geschikte partner voor onderdelen van de brede vraagverheldering. We denken dan aan opbouwwerkkwaliteiten en het creatief koppelen van vraag en aanbod op basis van kennis van de sociale kaart. Deze kwaliteiten zijn echter niet voldoende voor een brede vraagverheldering. Samenwerking is nodig met organisaties die de kwaliteiten van signaleren en indiceren kunnen inbrengen. SWA onderkent dit en investeert in een multidisciplinair overleg met welzijns- en zorginstellingen.

Samenvatting

Wij constateren dat er nu nauwelijks sprake is van dubbel werk. Voor de toekenning van enkele individuele voorzieningen is een woningtoets noodzakelijk na de fase van vraagverheldering.
De huisbezoeken van SWA zijn informerend en signalerend en kunnen leiden tot Wmo-aanvragen en/of een welzijnsaanbod.

Met de plannen voor een nieuwe werkwijze (Kanteling) krijgt het huisbezoek in het kader van de Wmo een andere invulling. Het gaat dan om brede vraagverheldering en het formuleren van een aanbod. In BAR-verband zullen keuzes worden gemaakt over de invulling van de brede vraagverheldering en waar deze brede vraagverheldering moet worden neergelegd. Concreet gaat het om de taken voor De Wijzerplaats en voor Vraagwijzer.

Vraagwijzer wil graag de informatie- en adviesfunctie uitbreiden met de brede vraagverheldering. De combinatie gaat niet goed samen met de huidige werkwijze

[8] 15% van de deelnemende gemeenten aan de SGBO Benchmark Wmo 2012 hanteert een beslisboom.

van Vraagwijzer ten aanzien van de informatie- en adviesfunctie. De neutrale informatiefunctie moet dan worden ingewisseld voor een stimulerende adviesfunctie. Het gebruik van een beslisboom of een ander objectief instrument voor het bepalen van een indicatie is niet meer aan de orde bij brede vraagverheldering en een bijpassend voorstel op maat.

Hoofdstuk 4 Wettelijke taken Wmo-loket

In dit hoofdstuk wordt beschreven of Vraagwijzer de informatie- en adviesfunctie vervuld voor alle Wmo-prestatievelden.

4.1 Wettelijke taken Wmo-loket

In artikel 1 lid 9 van de tekst van de Wet maatschappelijke ondersteuning is gesteld dat het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning onderdeel is van maatschappelijke ondersteuning. Daarmee is bedoeld informatie en advies op alle prestatievelden van de Wmo. Dat zijn de volgende:

1°. het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
2°. op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
3°. het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
4°. het ondersteunen van mantelzorgers daar onder begrepen steun bij het vinden van adequate oplossingen indien zij hun taken tijdelijk niet kunnen waarnemen, evenals het ondersteunen van vrijwilligers;
5°. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6°. het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer;
7°. het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd;
8°. het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9°. het bevorderen van verslavingsbeleid.

4.2 Aanbod Vraagwijzer

Vraagwijzer geeft informatie, advies en cliëntondersteuning op de prestatievelden 4, 5 en 6. Dit wordt ook beschreven in de jaarverslagen van SWA. Op verzoek wordt er passende informatie gezocht over de prestatievelden 1, 2, 7, 8 en 9 en worden mensen doorverwezen naar instellingen die de mensen op die terreinen verder kunnen helpen. Dit staat niet vermeld in de jaarverslagen. De praktijk is dat er nauwelijks vragen komen over deze prestatievelden. Er wordt vooral informatie geleverd via persoonlijk contact. Er is nu geen makkelijke manier voor burgers om digitaal informatie te vinden over de Wmo-voorzieningen in Albrandswaard.

Het zou kunnen zijn dat de andere doelgroepen van de Wmo hun weg weten te vinden naar andere instanties die informatie en advies kunnen geven. Zo kan informatie en advies over prestatieveld 2 ook worden verstrekt door het CJG dat is gehuisvest in hetzelfde pand waar Vraagwijzer is gehuisvest.
Informatie over prestatievelden 7, 8 en 9 is aan de Rijsdijk te vinden bij het Algemeen Maatschappelijk werk en de praktijk voor kinder- en jeugdpsychiatrie.

Vraagwijzer doet meer dan het aanbieden van informatie en advies over Wmo-prestatievelden. Naast indicatiestelling voor Hulp bij het Huishouden en collectief vervoer en het innemen van aanvragen voor andere Wmo-voorzieningen gaat het onder andere om het aanbieden van welzijnsdiensten. SWA streeft naar verbreding met meer welzijnsdiensten en bemiddeling naar zorg.
De snelle koppeling tussen vragen bij het Wmo-loket en het aanbieden van welzijnsdiensten door SWA is een belangrijke reden geweest voor de gemeente om het Wmo-loket onder te brengen bij SWA. Het moet dan niet alleen gaan over vragen van ouderen maar om vragen van alle burgers. Verbreding van de dienstverlening op welzijnsgebied is ook beoogd met het onderbrengen van het jongerenwerk bij SWA sinds januari 2012.
SWA steekt ook veel energie in het multidisciplinair overleg met zorgaanbieders. Vraagwijzer neemt ook deel aan dit multidisciplinair overleg. Deze uitbreidingen van de werkzaamheden van SWA moeten leiden tot meer kennis over de sociale kaart en daardoor een bredere advisering van de burgers die bij Vraagwijzer komen, ook voor de prestatievelden 2, 7, 8 en 9.

Door het project de Kanteling wordt er binnen Albrandswaard en in de BAR-gemeenten nagedacht over een andere invulling van het compensatiebeginsel in de Wmo. Het gaat om een omslag van claimgericht en aanbodgericht werken (voorzieningen en hulpmiddelen) naar vraag- en resultaatgericht werken (participatie en zelfredzaamheid). Het gaat ook om een nieuwe vertaling van de verantwoordelijkheden van de gemeente en van de burger. Daarbij gaat het om vraagverheldering, eigen kracht mobiliseren, nieuwe collectieve voorzieningen ontwikkelen en - het liefst zo weinig mogelijk - individuele voorzieningen toekennen. Deze nieuwe vorm van vraagverheldering vervangt niet de informatie- en adviesfunctie. Deze ontwikkeling in de richting van aansporen van burgers om vooral op eigen kracht en met het eigen netwerk de maatschappelijke participatie te regelen, gaat botsen met de huidige werkwijze van Vraagwijzer bij de indicatiestelling van Hulp bij het Huishouden. Vraagwijzer geeft nu zo neutraal mogelijk informatie in plaats van een advies. Dit is de invulling van Vraagwijzer van een onafhankelijk loket. De gemeente beoogt met een onafhankelijk loket, vooral onafhankelijkheid van zorgaanbieders, om de belangen van cliënt en zorgaanbieder gescheiden te houden.

Samenvatting

We constateren dat bij Vraagwijzer informatie en advies is te krijgen op alle prestatievelden van de Wmo. We constateren ook dat Vraagwijzer van oudsher een ouderenimago heeft en dat er actief gewerkt zal moeten worden aan het bereiken van andere doelgroepen. Er wordt vooral informatie geleverd via persoonlijk contact. Er is nu geen makkelijke manier voor burgers om digitaal informatie te vinden over de Wmo-voorzieningen in Albrandswaard.

De invulling in de nabije toekomst van brede vraagverheldering zal gevolgen hebben voor Vraagwijzer omdat de houding van neutraliteit moet worden opgegeven.

Hoofdstuk 5 Toekomstscenario's

In dit hoofdstuk wordt geen onderzoeksvraag beantwoord. Dit hoofdstuk is ingelast om toekomstmogelijkheden te schetsen voor Vraagwijzer, omdat de taken en positie van Vraagwijzer sterk samenhangen met de wensen van de gemeente Albrandswaard en de keuzes die in BAR-verband gemaakt worden in het voorbereidingstraject van de Kanteling. Daarbij hebben we al vermeld dat het gaat om brede vraagverheldering en een voorstel aan de burger. Deze ontwikkeling is mede ingegeven door de beoogde decentralisatie van de begeleiding uit de AWBZ naar de Wmo. Door de val van het kabinet is deze ontwikkeling even gestopt, maar de meeste gemeenten gaan ervan uit dat deze ontwikkeling doorgaat. We noemen deze ontwikkeling omdat de gemeente dan ook verantwoordelijk wordt voor de ondersteuning van een nieuwe doelgroep; de mensen die nu en in de toekomst begeleiding nodig hebben om zelf de regie te kunnen voeren over hun leven.
Om een idee te geven waar het over gaat, hebben we in tabel 7 de meest recente cijfers weergegeven van het CIZ, die tot nu toe de toegang verzorgt voor de AWBZ-begeleiding.

Tabel 7: Overzicht cliënten uit Albrandswaard met AWBZ-zorg per 1 januari 2012

1 januari 2012	Aantal	Gemiddeld uren per week/ dagdelen
Cliënten met AWBZ-zorg	1.060	
Onderverdeling cliënten:		
> 65 jaar	50%	
Psychiatrische aandoening/beperking	40%	
Psychiatrische aandoening/beperking + begeleiding	30%	
Extramuraal	30%	
Intramuraal	70%	
Onderverdeling extramuraal:		
Individuele begeleiding	140	6 u
Groepsbegeleiding	80	5,6 d
Cliënten met persoonlijke verzorging	195	5,9 u
Cliënten met verpleging	45	3,9 u

Bron: CIZ

Uit tabel 7 maken we op dat het aantal cliënten AWBZ-zorg (1.060) waarschijnlijk groter is dan het huidige aantal cliënten Wmo-voorzieningen (maximaal 678[9]). Kijken we naar begeleiding dan zien we dat 30% van 1.060 = 318 cliënten extramurale zorg ontvangt, waarvan twee derde deel begeleiding.

[9] De Wijzerplaats heeft niet het totaal aantal Wmo-cliënten opgegeven maar het aantal cliënten HH en het aantal overige voorzieningen (rolstoelen, scootmobielen, woonvoorzieningen). Het maximale aantal cliënten bedraagt dan 678, een optelling van deze aantallen. Waarschijnlijker is dat er cliënten zijn met meerdere voorzieningen, waardoor het werkelijke aantal cliënten lager zal zijn.

We zien ook dat het overwegend gaat om begeleiding op basis van psychiatrische aandoeningen/ beperkingen. Deze aanspraken op ondersteuning gaan onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen. Dat zou betekenen dat het aantal cliënten Wmo met een derde kan stijgen van ruim 600 naar ruim 800. De communicatie met doelgroepen die behoefte hebben aan begeleiding (het CIZ onderkent er 9) vergt andere kwaliteiten dan de bejegening van de bestaande Wmo-doelgroepen, zowel bij het geven van informatie en advies als bij de afhandeling van aanvragen.

Ter oriëntatie op de keuzes die gemaakt moeten worden, schetsen we hier verschillende scenario's voor Vraagwijzer. Omdat deze keuzes binnen afzienbare tijd worden gemaakt, betrekken we die scenario's ook bij de vraag naar bezuinigingsmogelijkheden in hoofdstuk 6.

Hieronder schetsen we vier scenario's.

1. Alles blijft zoals het is

In dit scenario blijft Vraagwijzer doen wat het nu doet en De Wijzerplaats ook.
Het aandeel 65-plussers en het aandeel 75-plussers in de gemeente Albrandswaard ligt onder het gemiddelde van de SGBO Benchmark Wmo 2012 en dat geldt ook voor het aantal aanvragen Hulp bij het Huishouden en het percentage inwoners met Hulp bij het Huishouden. Het aantal informatie- en adviesvragen ligt op het niveau van het gemiddelde van de genoemde benchmark. Het doorvoeren van een bezuiniging zal leiden tot minder openingsuren en minder inzet op informatie en advies. Er zal efficiënter gewerkt moeten worden. Gezien de verhouding tussen informatievragen en daadwerkelijke aanvragen voor Wmo-voorzieningen moet dit mogelijk zijn.
Hiermee wordt geaccepteerd dat andere doelgroepen de weg nog niet weten te vinden naar het Wmo-loket. Het zal ook niet leiden tot een betere informatievoorziening op de prestatievelden 1, 2, 7, 8 en 9.

Kanteling

Dit scenario is een reële optie voor de huidige praktijk. Dit scenario houdt geen rekening met de Kanteling. Keuzes over de Kanteling zullen direct effect hebben op Vraagwijzer. Omdat Vraagwijzer nu de indicatiestelling doet voor Hulp bij het Huishouden (HH) en voor collectief vervoer (CV) hebben afspraken over brede vraagverheldering direct gevolgen voor Vraagwijzer. Zowel in de situatie dat de vraagverheldering bij Vraagwijzer wordt neergelegd als in de situatie dat de indicatiestelling voor HH en CV bij Vraagwijzer wordt weggehaald.
Een derde mogelijkheid is dat brede vraagverheldering niet wordt toegepast voor HH en CV in Albrandswaard zodat Vraagwijzer kan blijven functioneren zoals het nu doet. Het is dan voorstelbaar dat een burger die een scootmobiel aanvraagt via de nieuwe vraagverheldering die elders plaatsvindt beter wordt geholpen (via signalering, indicering, stimulering eigen kracht en creatieve arrangementen) dan een burger die Hulp bij het Huishouden aanvraagt. Een dergelijke ongelijke behandeling is niet gewenst.

Kijken we naar de komst van de taak begeleiding dan wordt de informatie- en adviesfunctie aanzienlijk zwaarder door de bediening van de nieuwe doelgroepen. Bij doorvoering van de brede vraagverheldering is een andere afstemming nodig over de invulling van de informatie- en adviesfunctie.

2. Alle huisbezoeken door Vraagwijzer

In dit scenario gaat Vraagwijzer alle huisbezoeken doen in Albrandswaard die nu vanuit De Wijzerplaats worden gedaan. Het gaat om de huidige situatie waarbij vooral via checklisten wordt gekeken naar indicatiecriteria en de technische en organisatorische mogelijkheden ter plaatse die van belang zijn voor het toekennen van een scootmobiel of een woningaanpassing. Hiermee wordt een mogelijke dubbeling in huisbezoeken vermeden.

Er is niet uitgezocht hoeveel huisbezoeken De Wijzerplaats nu per jaar uitvoert voor Albrandswaard, dus het is niet duidelijk hoeveel tijd dit nu vergt. Duidelijk mag zijn dat als Vraagwijzer dit werk overneemt van De Wijzerplaats dat er bij De Wijzerplaats capaciteit moet overblijven.
Uitbreiding van taken en bezuinigen gaan niet goed samen. Deze optie zal wel kunnen leiden tot een efficiëntere inzet van de bestaande middelen van Vraagwijzer. Het aanleren van de indicatiestelling voor de Wmo-voorzieningen scootmobiel en woonvoorzieningen kost tijd.
Een voordeel van deze optie is dat hierdoor duidelijker wordt dat Vraagwijzer het Wmo-loket is voor de gemeente Albrandswaard. Het kan helpen om het imago van Vraagwijzer te verbeteren.

Kanteling

Met deze keuze wordt een voorschot genomen op de uitkomst van de Kanteling. Als nu wordt geïnvesteerd om de huisbezoeken bij Vraagwijzer neer te leggen zal de brede vraagverheldering ook geclaimd worden door Vraagwijzer. Hierdoor kan de Kanteling op maximale wijze lokaal ingevuld worden door Albrandswaard. Hiermee worden niet meer taken centraal geregeld in BAR-verband maar minder. Eenheid in de wijze van vraagverheldering wordt dan minder makkelijk bereikt. Voor De Wijzerplaats blijft dan de afhandeling en controle als taken bestaan.
De huidige wijze van indiceren wordt veranderd als vraagverheldering wordt doorgevoerd. Dat betekent dat er in korte tijd twee grote wijzigingen moeten worden doorgevoerd.

3. Vraagwijzer wordt het Wmo-informatieloket

Vraagwijzer levert nu vooral informatie over de prestatievelden 4, 5 en 6 en op verzoek wordt informatie over andere prestatievelden opgevraagd. De informatie- en adviesfunctie blijft bij de Kanteling gehandhaafd. Vraagverheldering komt niet in de plaats van informatie en advies maar is meestal de tweede stap (bij complexe situaties) en is dan meestal inclusief het voorstel om de burger te compenseren. Dus inclusief de indicatiestelling en afspraken over het aanbod.

Vraagwijzer verzorgt de indicatiestelling voor Hulp bij het Huishouden en collectief vervoer. De meeste andere onafhankelijke loketten waarover informatie is verzameld doen geen indicatiestelling. Als de indicatiestelling bij Vraagwijzer wordt weggehaald en overgebracht naar De Wijzerplaats, kan Vraagwijzer zich ontwikkelen tot een breed informatieloket met actuele informatie over alle prestatievelden. Er ontstaat dan een duidelijke scheiding tussen informatieverlening enerzijds en toegang tot Wmo-voorzieningen anderzijds via de vraagverheldering. Vraagwijzer kan zich dan ook goed voorbereiden op informatieverstrekking aan de nieuwe doelgroepen.

De indicatiestellingen kosten nu vrij veel tijd. Omgerekend naar euro's gaat het bij Vraagwijzer om ongeveer € 40.000 per jaar die besteed wordt aan informatie en advies en indicatiestelling voor Hulp bij het Huishouden. Het weghalen van de indicatiestelling bij Vraagwijzer betekent meer werk voor De Wijzerplaats. De informatie- en adviesfunctie voor Hulp bij het Huishouden blijft dan bij Vraagwijzer.

Kanteling
Dit scenario staat het proces van de Kanteling niet in de weg. De keuzes rond vraagverheldering bepalen de informatie en de werkwijze die Vraagwijzer daarbij moet hanteren. Een snelle doorgeleiding naar welzijnsdiensten en andere maatschappelijke organisaties blijft mogelijk.

4. Vraagwijzer wordt loket voor welzijn en zorg

Het vierde scenario borduurt voort op de mogelijkheden van het samenwonen van verschillende welzijns- en zorgorganisaties in het pand aan de Rijsdijk. Het gaat om samenwerken via 1. een bundeling van informatie en advies van alle huurders in één loket en 2. een informatie-uitwisseling en inzet van expertise van interne en externe partners via een multidisciplinair overleg. Zo ontstaat een centrum voor welzijn en zorg met een eigen loket. SWA kan de motor van dit geheel zijn. Het past binnen de huidige ontwikkeling van SWA.
Het loket aan de Rijsdijk kan informatie en advies geven over alle deelnemende organisaties die in het gebouw zijn gehuisvest en die deelnemen aan het multidisciplinair overleg. Informatie en advies over Wmo-zaken (alle prestatievelden) kan hierbij worden ingepast, maar het is - net als nu - geen exclusief Wmo-loket. Dit loket zal worden bemand door alle deelnemende organisaties samen. Dit gaat ten koste van de onafhankelijkheid van het loket, in de zin van onafhankelijk van zorgaanbieders. Het maakt wel integrale, snel leverbare en flexibele dienstverlening mogelijk.

In dit scenario is het loket de toegang tot het lokaal zorgnetwerk en de dienstverlening van alle verbonden organisaties van welzijn en zorg. Afhankelijk van de keuzes die gemaakt worden bij de Kanteling kan vraagverheldering gedaan worden door professionals van de deelnemende organisaties.

SWA zal moeten investeren in kennis en samenwerking. In de samenwerking zal het pluspunt voor SWA zijn de kennis van de sociale kaart en het vermogen om creatieve arrangementen te ontwikkelen met de inzet van vrijwilligers.
Dat kan door gelden anders te verdelen; van Vraagwijzer naar SWA. Het loket, waar onder andere informatie over Wmo-zaken wordt gegeven kan worden opengehouden met inzet van alle huurders van de Rijsdijk.

Kanteling
Deze ontwikkeling is in lijn met de Kanteling: Er kan meer integraal in BAR-verband worden afgestemd. Als de keuze wordt gemaakt om brede vraagverheldering te laten doen door organisaties die werkzaam zijn in de gemeente van de aanvrager, kan SWA of de partners uit het lokaal zorgnetwerk de brede vraagverheldering doen in Albrandswaard.

De verschillende scenario's zijn in tabel 8 op een rij gezet.

Tabel 8: vier scenario's

	Alles blijft zoals het is	**Alle huisbezoeken**	**Wmo-Informatieloket**	**Loket voor welzijn en zorg**
Informatie en advies	Ja	Ja	Ja	Ja
Indicatiestelling zoals nu gebeurt	Ja, alleen voor HH en CV	Ja	Nee	Nee
Huisbezoeken zoals nu gebeurt	Soms	Ja	Nee	Nee
Brede vraagverheldering toekomst	Keuze. Zowel ja als nee leidt tot andere werkwijze Vraagwijzer.	Ja, met andere werkwijze Vraagwijzer.	Nee, alleen welzijnsdiensten.	Ja, door partners uit zorgnetwerk.
Beoordeling:				
Positief	1. Betere verhouding tussen bereikte doelgroep en huidige dienstverlening. 2. Bezuiniging mogelijk.	1. Beter imago: Vraagwijzer is het Wmo-loket. 2. Maakt capaciteit vrij bij De Wijzerplaats. 3. Maximale lokale invulling van Wmo.	1. Duidelijke scheiding van informatie en toegang tot voorzieningen. 2. Past in Kanteling. 3. Bezuiniging mogelijk.	1. Loket voor lokaal zorgnetwerk, inclusief voorlichting Wmo. 2. Past in Kanteling. 3. Bezuiniging mogelijk.
Negatief	1. Geen verbetering imago Vraagwijzer. 2. Geen ruimte voor verbreding informatie en doelgroepen. 3. Wijziging noodzakelijk als Kanteling wordt doorgevoerd.	1. Verschuiving werk en kosten naar Vraagwijzer. 2. Nieuwe afspraken nodig in relatie met De Wijzerplaats. 3. Neemt voorschot op uitslag de Kanteling. 4. Geen bezuiniging mogelijk.	Verschuiving werk en kosten naar De Wijzerplaats .	Extra investering nodig in ontwikkeling kennis en samenwerking bij SWA.

Samenvatting

Het scenario 'Alles blijft zoals het is' is een reële optie voor de huidige omstandigheden. Zodra besluitvorming over de Kanteling is genomen zal deze situatie moeten worden aangepast. Dat betekent twee veranderingen in korte tijd.

Het scenario 'Alle huisbezoeken door Vraagwijzer' betekent een uitbreiding van taken en dat gaat moeilijk samen met bezuinigen. Zodra besluitvorming over de Kanteling is genomen, zal deze situatie weer moeten worden aangepast. Dat betekent twee veranderingen in korte tijd. Dit scenario is een reële optie als de wens bestaat om brede vraagverheldering bij Vraagwijzer neer te leggen. Met dit scenario wordt een voorschot genomen op de uitkomst van de Kanteling.

Het scenario 'Vraagwijzer wordt het Wmo-informatieloket' levert een duidelijke afbakening tussen informatieverstrekking en toegang tot Wmo-voorzieningen. Dit kan worden ingepast in de Kanteling.

Het scenario 'Vraagwijzer wordt het loket voor zorg en welzijn' levert veel bredere diensten dan alleen Wmo-informatie. Dit loket kan de toegang worden voor het lokaal zorgnetwerk waaraan SWA al bouwt. De bundeling van zorg en welzijn is in de geest van de Wmo. Via dit loket kan vraagverheldering worden belegd bij deelnemende partijen. Dit kan worden ingepast in de Kanteling.

Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden aanbevelingen gedaan over de beoogde bezuiniging van € 48.000 structureel op het budget voor Vraagwijzer.

Bezuiniging
Het budget van Vraagwijzer wordt besteed aan salarislasten en overhead. De overhead wordt gedeeld met SWA. Bezuinigen op de overhead betekent niet dat de kosten direct en evenredig zullen worden teruggeschroefd. De meeste kosten verschuiven dan naar SWA. Bezuiniging kan alleen worden doorgevoerd op de salarislasten. Er wordt nu 60 uur per week ingezet en de openingstijden zijn vijf ochtenden van vier uur. Een bezuiniging van € 48.000 betekent grofweg het halveren van de formatie en daarmee het halveren van de openingstijden. Bij een bezuiniging op salarislasten moeten arbeidscontracten worden opengebroken of moet worden gewacht tot het aflopen van bepaalde tijd contracten. Dat kost tijd en geld. Dus ook deze bezuiniging kan waarschijnlijk niet direct worden geëffectueerd.

Dienstverlening
Halvering van de formatie en de openingstijden gaat natuurlijk ten koste van de dienstverlening. Voor de doelgroep die nu wordt bereikt (ouderen) moet verminderde dienstverlening mogelijk zijn. Echter in de nabije toekomst gaat er als gevolg van besluitvorming over de Kanteling veel veranderen in de informatieverstrekking en toegang tot Wmo-voorzieningen.
De keuzes voor de Kanteling gaan onder andere over:

- inhoud vraagverheldering;
- koppeling vraagverheldering aan voorstel voor burger (nu indicatiestelling);
- splitsing informatieverstrekking, vraagverheldering, administratieve afhandeling en controle;
- ruimte voor lokale invulling vraagverheldering, inclusief voorstel met welzijnsarrangementen.

Kanteling
Als vraagverheldering over de volle breedte van de Wmo naar Vraagwijzer gaat en de bezuiniging wordt doorgevoerd dan moeten er andere partijen bereid worden gevonden om mee te werken, bijvoorbeeld de partijen die nu zijn gehuisvest aan de Rijsdijk. Ook als in die situatie de bezuiniging niet wordt doorgevoerd dan is de expertise van Vraagwijzer en SWA waarschijnlijk te beperkt om de vraagverheldering goed vorm te geven.
Als er een scheiding komt tussen informatie en advies enerzijds en vraagverheldering anderzijds en de informatie en adviesfunctie blijft bij Vraagwijzer dan moet deze functie qua inhoud en werkwijze worden afgestemd op de vraagverheldering en op de nieuwe doelgroepen.

Aanbevelingen
Wij bevelen aan om het doorvoeren van de bezuiniging op Vraagwijzer te laten afhangen van de keuzes die gemaakt worden voor de Kanteling, om te voorkomen dat er tijd en geld verloren gaat met het realiseren van twee aanpassingen kort na elkaar.
Ongeacht de keuzes van de Kanteling bevelen we aan om een website in te richten voor Wmo-vragen omdat een website geschikt is voor alle doelgroepen, vooral voor de doelgroepen die nu niet goed worden bereikt en ook voor mantelzorgers (van ouderen en mensen met begeleiding) is een website in toenemende mate de plek om informatie te zoeken.

Bijlage Vergelijking met onafhankelijke Wmo-loketten

Onafhankelijke Wmo-loketten ondergebracht bij een welzijnsinstelling

Enquête	Vraagwijzer	Loket A	Loket B	Loket C
Inwonertal 1/1/2011	24.674	21.219	55.595	99.776
Rechtsvorm	onderdeel	onderdeel	onderdeel	Aparte stichting
Prestatievelden	Vooral 4,5,6	alle	alle	1,3,4
Indicatiestelling	Ja HH en CV	nee	nee	nee
Aanvragen andere voorzieningen	Wonen, inkomen, zorg, welzijn	Wonen, inkomen, zorg, welzijn	nee	welzijn
Indicatiestelling voor andere voorzieningen	ja	ja	ja	nee
Huisbezoek	incidenteel	nee	nee	Incidenteel/ nieuwe cliënten, aanvragen
Afbakening werk/financiën	nee	nee	nee	Ja
Schatting tijd:				
Info en advies	60% incl. aanvragen	70,9%	75%	59%
Aanvragen Wmo		12,7%	-	-
Regelen	30%	8,5%	-	24%
welzijnsdiensten				
Overig, incl. overleg	10%	7,9%	25	17%
Bereikbaarheid in uren per week:				
Telefoon	20	20	40	15
Inloop	20	20	15	74
Op afspraak	20	-	15	25
Aantal fte	1,5	1,32	2,7	4,32
Uitgaven totaal	130.170	116.221	271.600	295.769
Andere toegangskanalen voor Wmo in gemeente	ja	Ja	Ja	Ja
Wordt er nagedacht over alternatieven voor toegang tot Wmo-voorzieningen	Ja, Kanteling	Ja, Kanteling	Ja, Kanteling	Ja, Kanteling
Verwachtte rol Wmo-loket in toekomst	Brede vraagverheldering	--	Uitbreiding info en advies naar brede vraagverhelderin g, indicatie op onderdelen en signaleringsfuncti e (bemoeizorg)	Info en advies los van indicatiestelling

BMC | onderzoek

Korte Houtstraat 20a-b
2511 CD Den Haag

POSTADRES
Postbus 10242
2501 HE Den Haag

TELEFOON
070 - 310 38 00

INTERNET
www.bmconderzoek.nl