vraagwijzer

Stichting Vraagwijzer
Steenbergen

Jaarverslag 2011

1. INLEIDING

Vraagwijzer Steenbergen, het Wmo loket voor genoemde gemeente, is sinds november 2005 operationeel, gestart in het pand bekend onder de naam Molenweg 60, samen met een huisartsenpraktijk, de stichtingen Traverse, tanteLouise – Vivensis, ouderenwerk Steenbergen, Stadlander en een grote fysiotherapiepraktijk.

Vanwege het feit dat de gemeente Steenbergen graag een combinatie gerealiseerd zag van Vraagwijzer met het Centrum Jeugd en Gezin (CJG), is in overleg met de woningstichting Stadlander omgezien naar een optimale andere voorziening, welke uiteindelijk is gevonden aan de Fabrieksdijk, in het centrum van Steenbergen, in combinatie met genoemde woningstichting en het plaatselijk kantoor van de RABO bank.

Vraagwijzer is een samenwerkingsverband met een groot aantal partners vanuit de sectoren welzijn, wonen, zorg, inkomensondersteuning en belangenbehartiging.

Vraagwijzer staat open voor alle vragen of zorgen waar iemand – van jong tot oud - tegenaan kan lopen. Dat kunnen vragen/zorgen/problemen zijn op de terreinen van welzijn, wonen, zorg en inkomensondersteuning en daarmee gaat Vraagwijzer nadrukkelijk verder dan de in den beginne beschreven opdracht, welke vooral uitging van zorggerelateerde zaken. De klant is vertrekpunt voor alle acties en daarbij wil Vraagwijzer de klant helpen om de regie over zijn eigen zelfstandige bestaan in handen te blijven houden.

De medewerkers van Vraagwijzer zoeken mee naar allerhande tegemoetkomingen (compensatiemogelijkheden genoemd) in beperkingen van "klanten" en schatten daarbij nadrukkelijk in wat het eigen potentieel van de burger nog is.

Het bestuur en de medewerkers van de Stichting Vraagwijzer Steenbergen hebben hun tweede werkjaar erop zitten en het bestuur kijkt met veel waardering terug. De uitvoering van het werk en de "klanten van Vraagwijzer" hebben nauwelijks last gehad van de "overlast", die samenhing met de voorbereidingen op en de concrete verhuizing en herinrichting, die in de laatste maanden van 2011 zijn beslag hebben gekregen.

Waardering aan het adres van de eigen medewerkers en de medewerkers van de partners, die het voortbestaan van het Wmo loket mede dragen. Waardering is ook op zijn plaats voor de samenwerkende organisaties en de wethouder met zijn beleidsambtenaren, die ons bestuur het vertrouwen hebben gegeven om verder te bouwen aan het loket. Tenslotte is er ook waardering voor de Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom, die er voor heeft gezorgd dat de directie en het coördinatorschap werden vormgegeven, die alle personeelszaken en het werkgeverschap heeft vervuld voor de medewerkers van Vraagwijzer Steenbergen.

2. DE ORGANISATIE VAN DE STICHTING

Het bestuur bestaat uit de volgende leden, met de daarbij behorende functies:

- de heer G. Kamp is voorzitter,
- de heer J. Brouwer vicevoorzitter,
- de heer F. Koot secretaris/penningmeester,
- mevrouw J. Jansen vice secretaris/penning-meester en
- mevrouw E. Roeterink is bestuurslid.

De directie van de Stichting Vraagwijzer Steen-bergen is in handen van de heer M. van Leeuwen, die daarnaast directeur is van de stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom, tevens werkgever van de medewerkers.

De heer P. Dercks, die in Bergen op Zoom de functie van directeur vervult bij de Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom, is de coördinator van het Wmo loket.

De stichting wordt volledig gesubsidieerd in haar exploitatie door de gemeente Steenbergen. Daarnaast draagt evenwel een groot aantal part-ners ook "financieel" bij, doordat zij "om niet" medewerkers een aantal uren per week inzet als onafhankelijk adviseur in de frontoffice.

3. DE FRONTOFFICE VAN HET WMO LOKET

De medewerkers ten behoeve van Vraagwijzer Steenbergen waren in 2011:

- De dames M. Hagens, M. Boot en W. Salomons (receptie en balie).
- De dames I. Hector, I. van Meer, (van de afdeling Wmo van de gemeente), A. Iriks (Thuiszorg West Brabant), D. van Eekelen en I. Dietvorst (tanteLouise - Vivensis), H. Franken (Stadlander) en E. Bierkens (Woningstichting Dinteloord) en zij vormden samen met
- de heren J. Janse, H. Meesters (van de afdeling Wmo van de gemeente) en W. Stulemeijer (Ouderenwerk Steenbergen) het team van adviseurs van het Wmo loket.

In de nabijheid van Vraagwijzer waren de volgende vertegenwoordigers, medewerkers van verschillende organisaties, mede gebruiker van de ruimten en de faciliteiten:

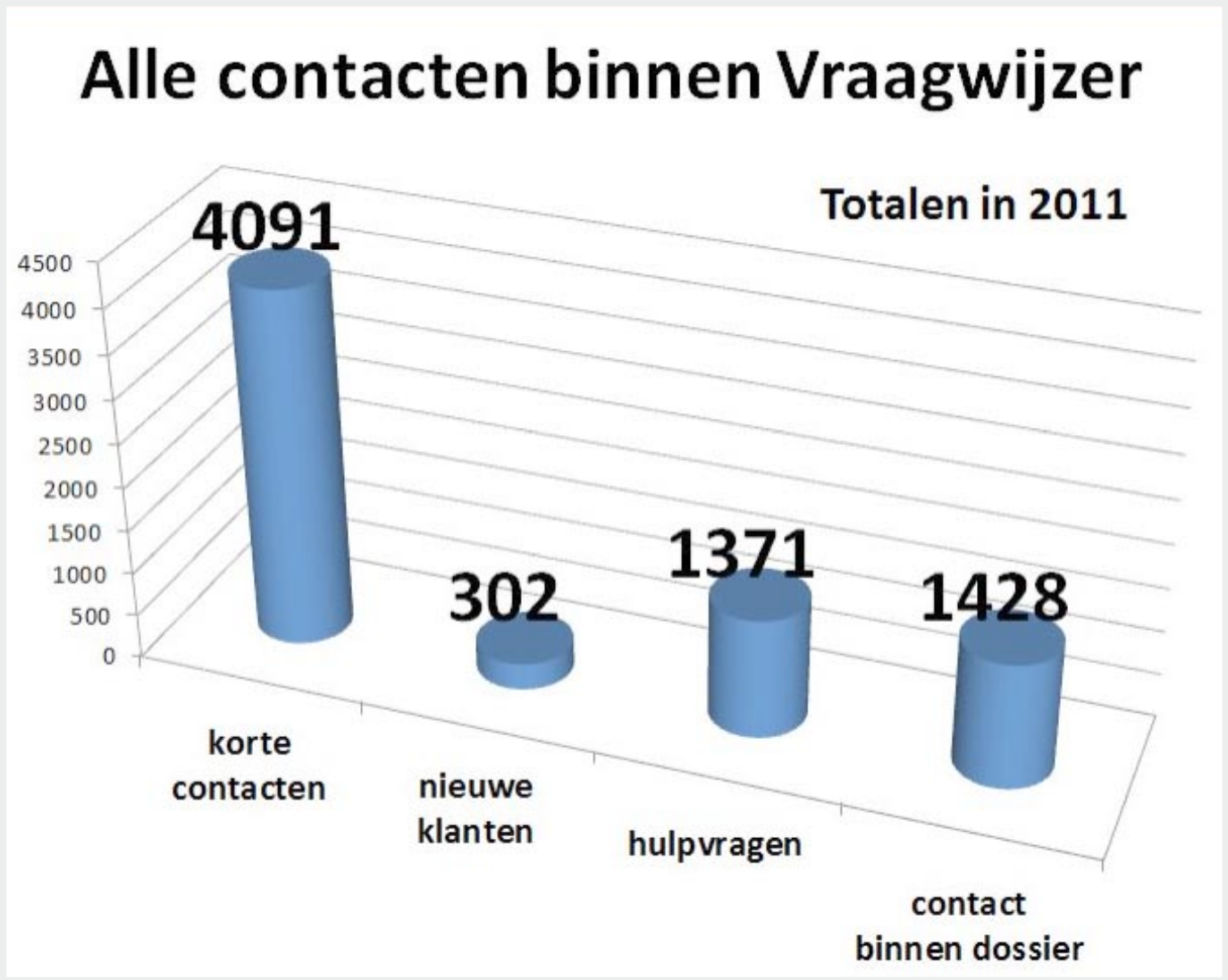
De heer J. Geers van PLUG (Stichting Platform Uitkeringsgerechtigden) en de dames L. Welten van de Stichting Vluchtelingenwerk Steenbergen, C. van der Hucht en E. Vink van Traverse, i.c. het vrijwilligersloket, I. Goud en W. Bakker van HOOM (de stichting Hulp en Ondersteuning op Maat), S. van Ingen en C. van Gaans van de stichting MEE en de dames H. Vos en D. Heinen van MO-zaak (voorheen CIZ), M. Verkamman (GGZWNB) en tenslotte de vrijwilligers van de Plusbus Steenbergen.

Het Wmo loket van de stichting Vraagwijzer is geopend van maandag tot en met donderdag tijdens de ochtenden en op donderdagmiddag. Verder wordt wekelijks spreekuur gehouden in wijkhuiskamer De Rietgors te Dinteloord en in de Vossenburcht te Nieuw-Vossemeer.

De samenwerking met de gemeente Steenbergen was in 2011 inhoudelijk, formeel en relationeel uitstekend te noemen. Wethouder C. van Geel en zijn beleidsmedewerkers de dames W. Veeke en Y. van Oers en de heer R. Reijngoudt gaven alle ruimte, binnen de aangegeven bandbreedte om de stichting Vraagwijzer goed te laten functioneren.

In 2011 is de samenwerking met het Centrum voor Jeugd & Gezin geconcretiseerd via een samenwerkingsovereenkomst, met procesafspraken en het samen betrekken van kantoorruimten en fysieke facilitering van projectleider mevrouw A. van den Elshout

4. MANAGEMENTRAPPORTAGE



Het aantal korte contacten (telefoontjes, vragen om informatie, een bezoeker die een formulier komt ophalen) blijft boven de 4.000 per jaar. De gemiddelde tijdsduur van zo'n contact is in de jaren gestegen van 9 naar 17 minuten in 2011. Vooral op de maandag is het flink doorwerken voor de medewerker bij de balie.

Het gebrek aan privacy (bij telefoongesprekken en bezoekers aan het loket) was een nadrukkelijk signaal dat werd opgelost bij de bouw van de receptie op de nieuwe locatie.

Het aantal nieuwe klanten bij Vraagwijzer is zeer stabiel te noemen in 2009 waren dit er 290, in 2010 bedroeg dit aantal 304 en in 2011 302. Hierbij loopt de gemiddelde tijdsduur van behandeling op van 17 naar 21 minuten.

Gemiddeld vinden er 6 klantgesprekken per dagdeel plaats in de spreekkamers. Dat betekent dan weer dat een adviseur plm. 3 van de 4 uur werktijd per dagdeel, in een spreekkamer werkzaam is.

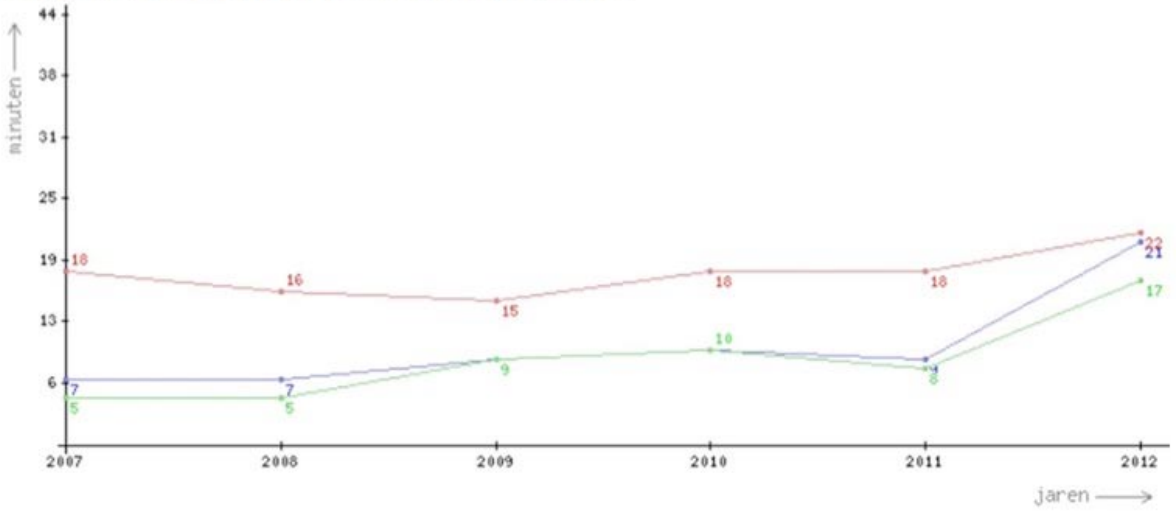
Naast bovenstaande toename in tijd, laten ook de demografische ontwikkelingen en de personele wijzigingen hun effect voelen in de praktijk van de dag. In concreto zijn zij er de oorzaak van dat de werkdruk van de medewerkers van Vraagwijzer in het laatste kwartaal flink toenam. De leidinggevenden van de afdeling Wmo van de gemeente hebben dit signaal voortvarend opgepakt en al snel in het eerste kwartaal 2012 is er extra personeel ingezet om de achterstand in te lopen.

Tijdsduur van de contacten

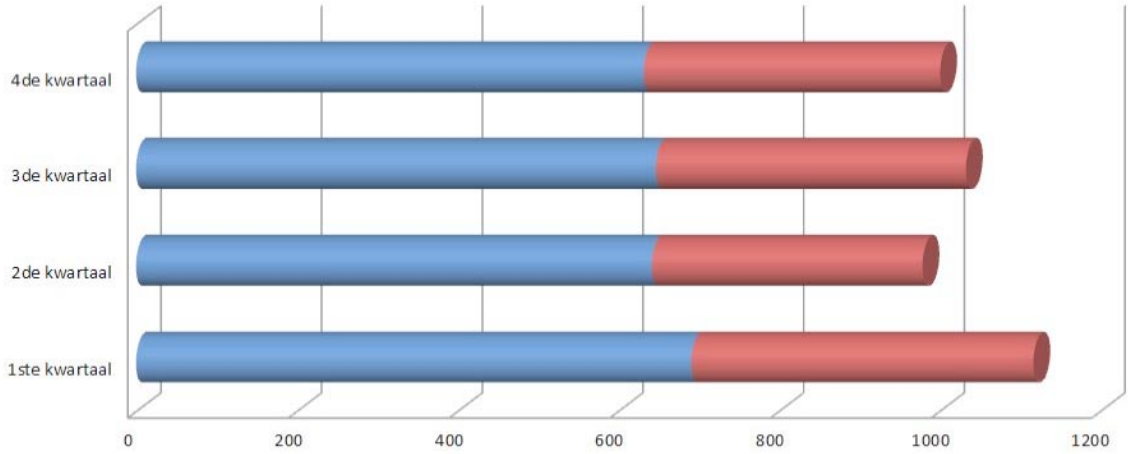
Ingestelde filters:
Gemeente

Legenda:
- Totaal aantal contacten
- Korte Contacten
- Contacten binnen dossiers

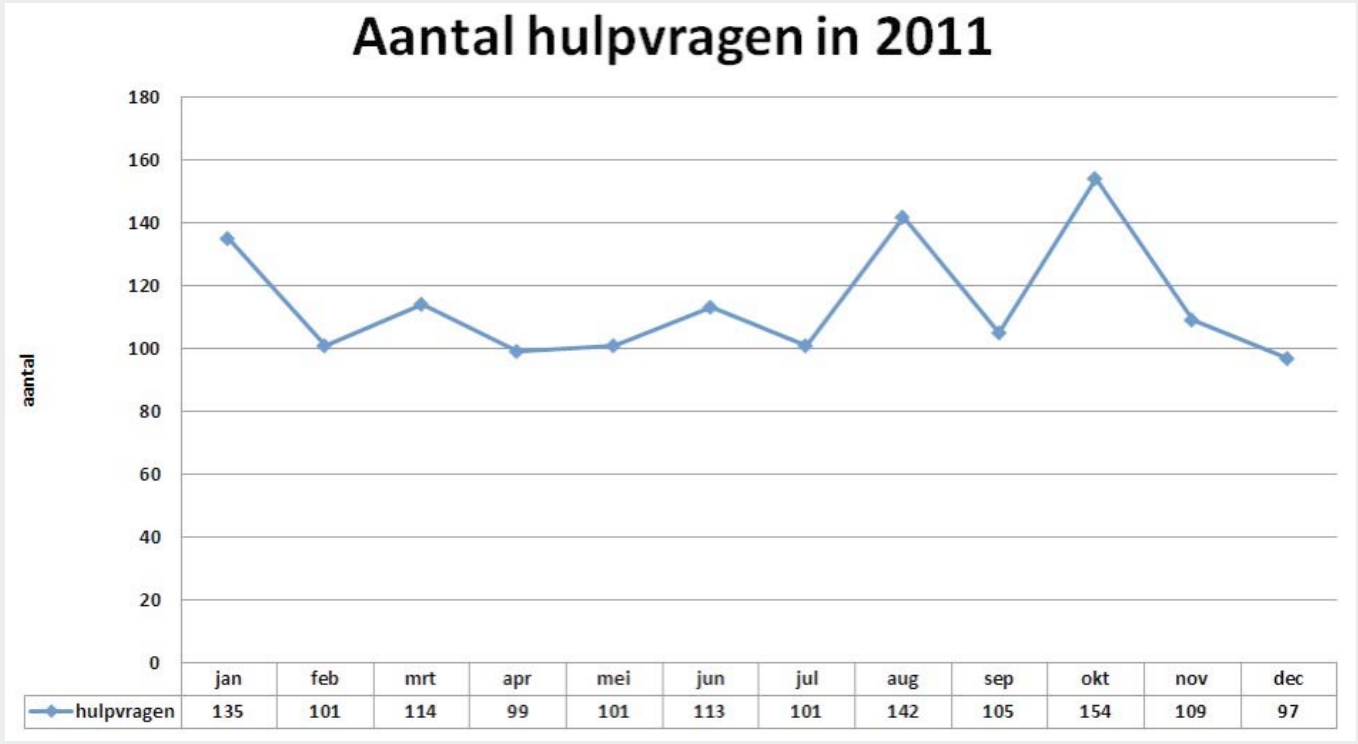
Gemiddelde tijdsduur per contact per jaar:



Korte contacten per kwartaal 2011



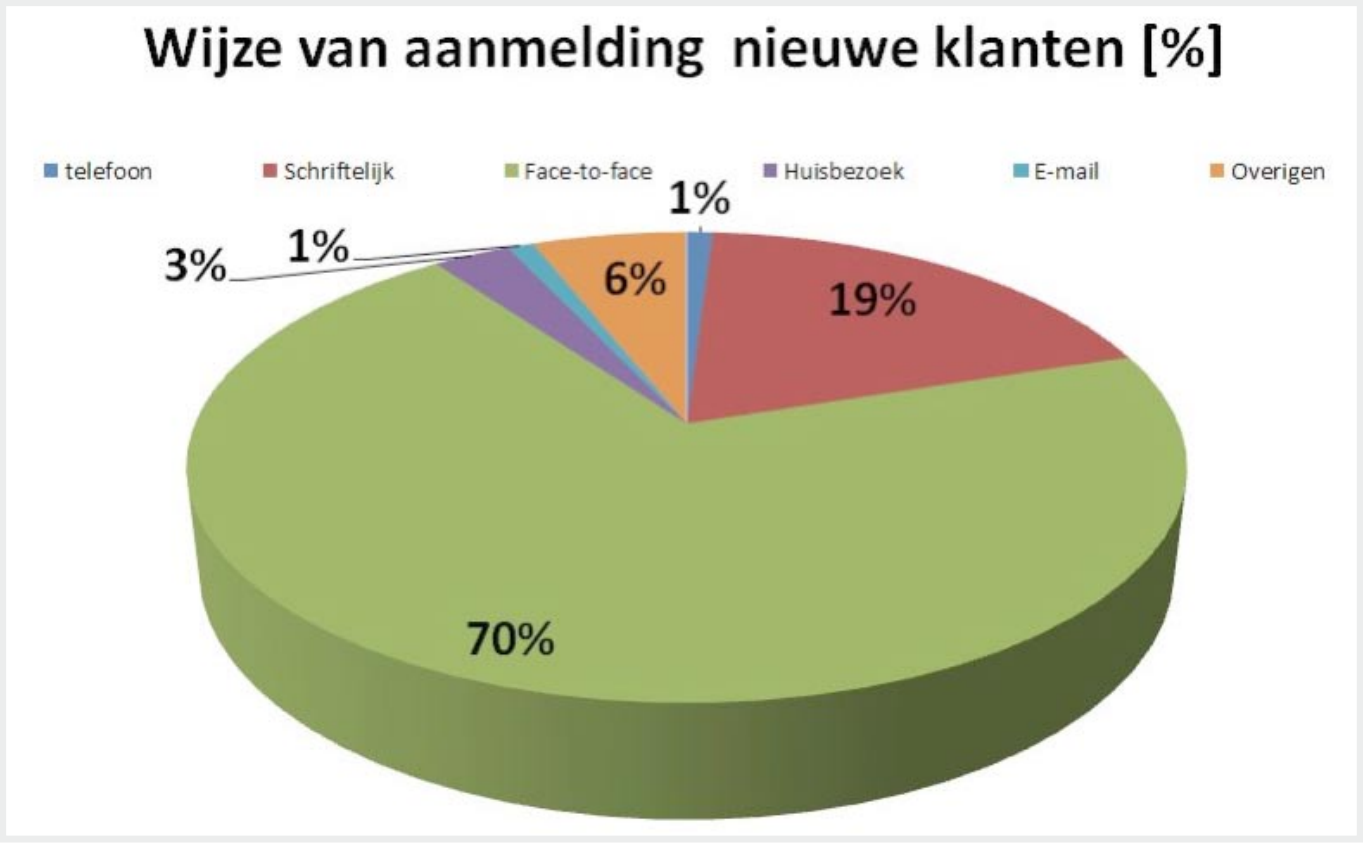
	1ste kwartaal	2de kwartaal	3de kwartaal	4de kwartaal
telefoon	691	642	647	632
face-to-face	426	337	386	369



Het laatste kwartaal van 2011 stond in het teken van het voorbereiden en uitvoeren van een gehele verhuizing van het pand aan de Molenweg 60 naar een prachtige locatie aan de Fabrieksdijk 6.

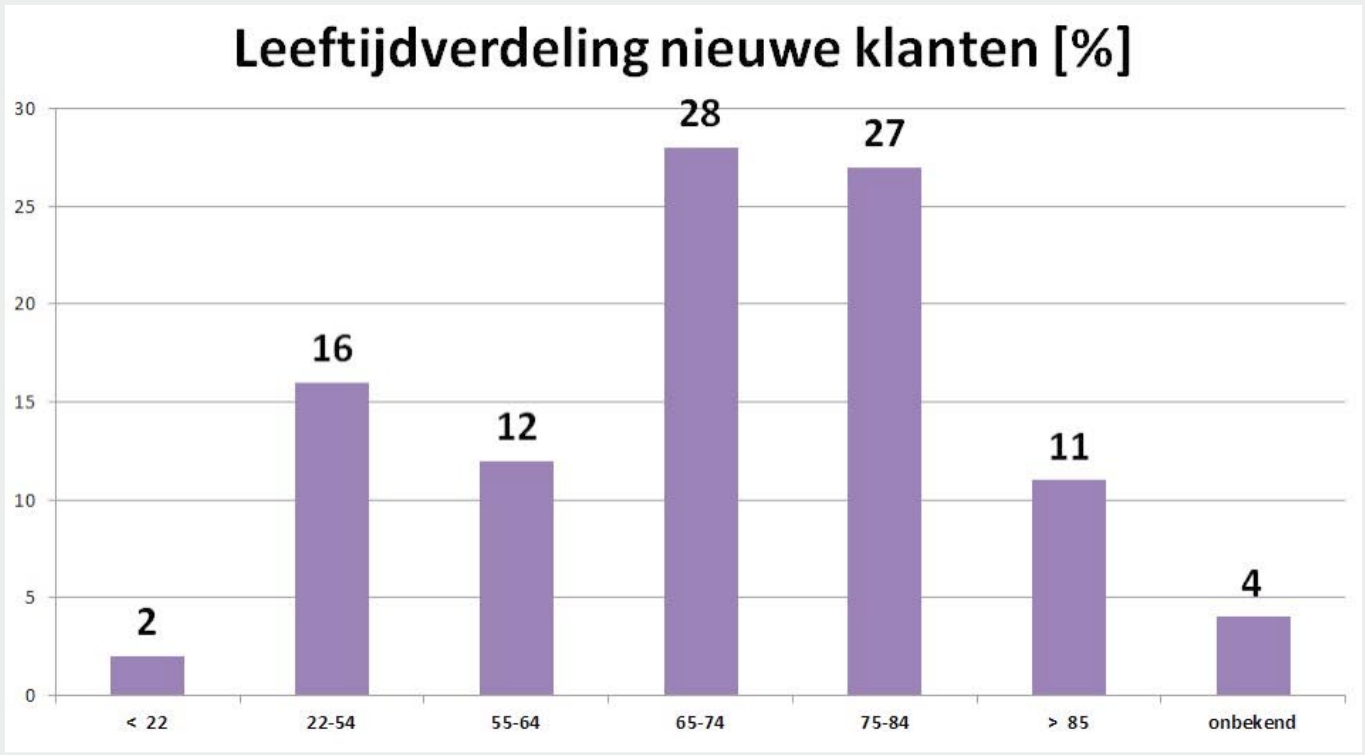
Jarenlang is in het verzamelgebouw aan de Molenweg, met daarin ook een huisartsenpraktijk, Traverse, Ouderenwerk Steenbergen, Stadlander, tanteLouise – Vivensis en een fysiotherapiepraktijk tot volle tevredenheid samengewerkt, maar het gebouw bleek uiteindelijk te klein voor alle partners. Zeker was dit het geval op het moment dat de keuze was gemaakt door de politiek, dat in de nabijheid van Vraagwijzer ook het Centrum Jeugd en Gezin gerealiseerd moest worden.

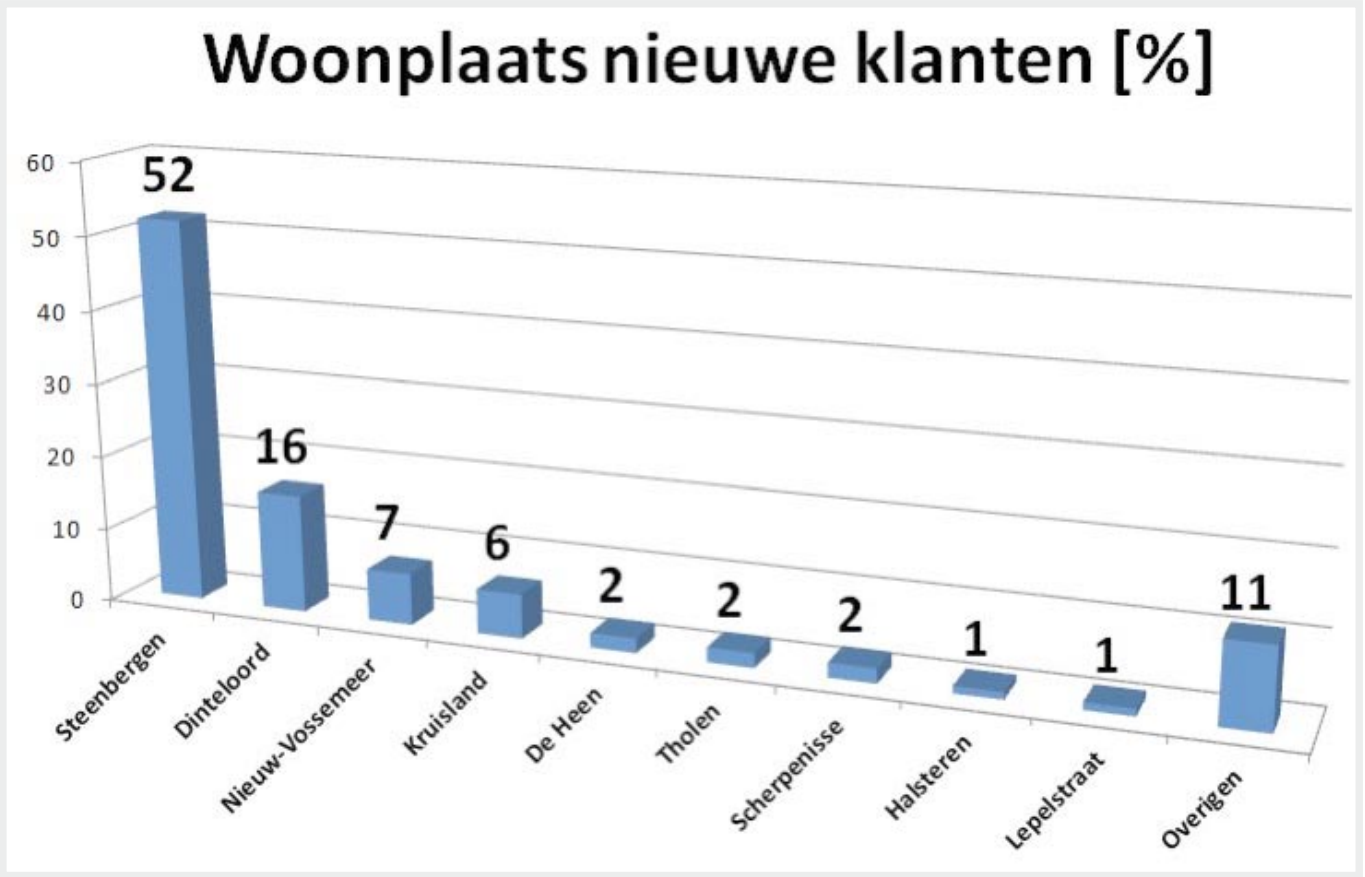
Samen met Stadlander wordt nu een groot deel van het RABO gebouw gehuurd. De plotselinge toename van het aantal aanvragen in oktober kwam slecht uit, omdat alle medewerkers de handen meer dan vol hadden aan genoemde verhuizing. De daling in december werd veroorzaakt, doordat medewerkers om genoemde reden te weinig tijd hadden om nieuwe aanvragen in het systeem in te voeren.



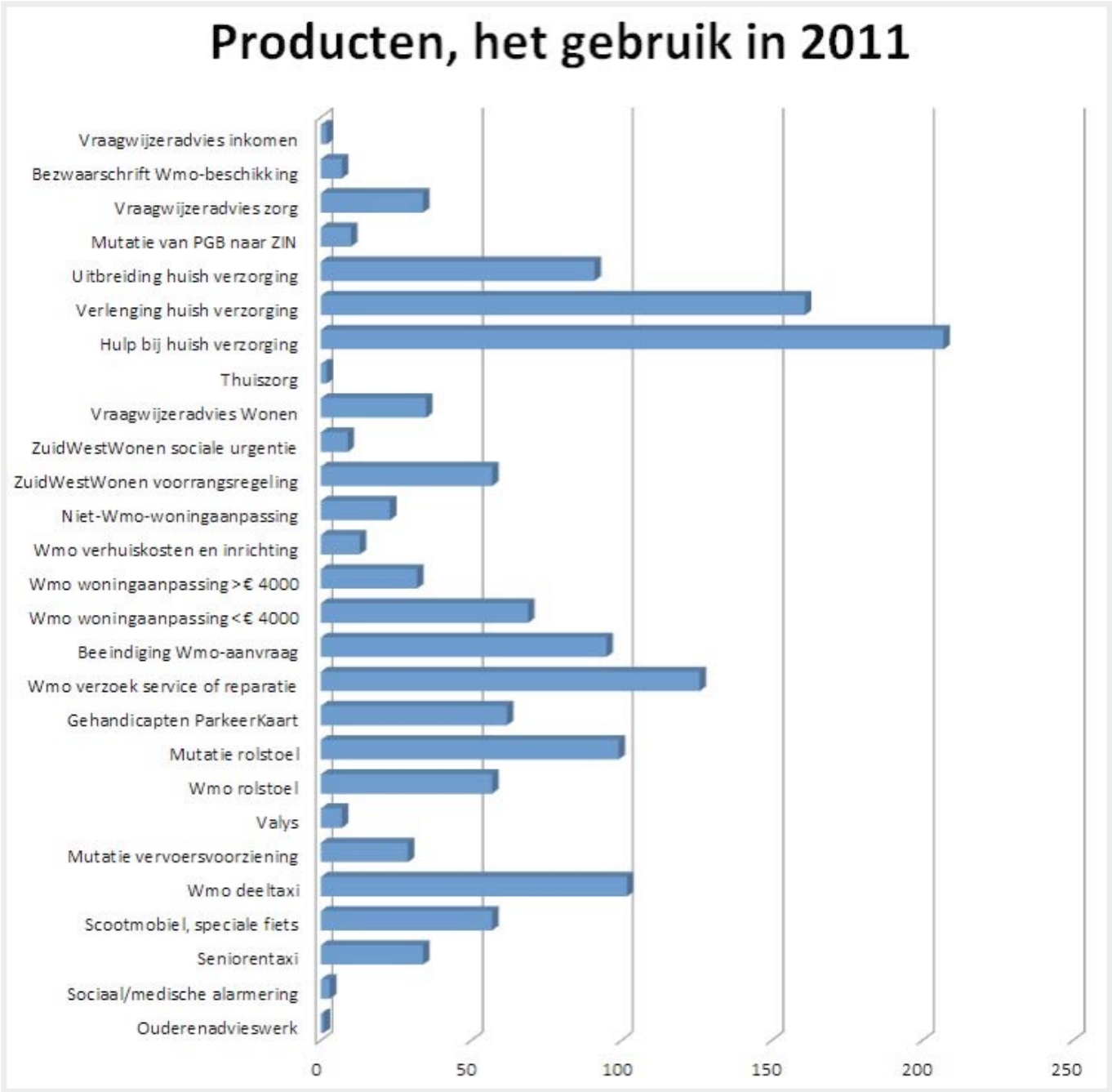
In het kalenderjaar 2010 werd het merendeel van de aanvragen schriftelijk ingediend.

In 2011 blijkt dat de overgrote meerderheid toch weer fysiek aan het loket is geweest, zoals alle jaren daarvoor (m.u.v. in 2010) ook het geval was.





De verdeling in procenten blijkt een weerspiegeling van de inwonersaantallen per woonplaats.

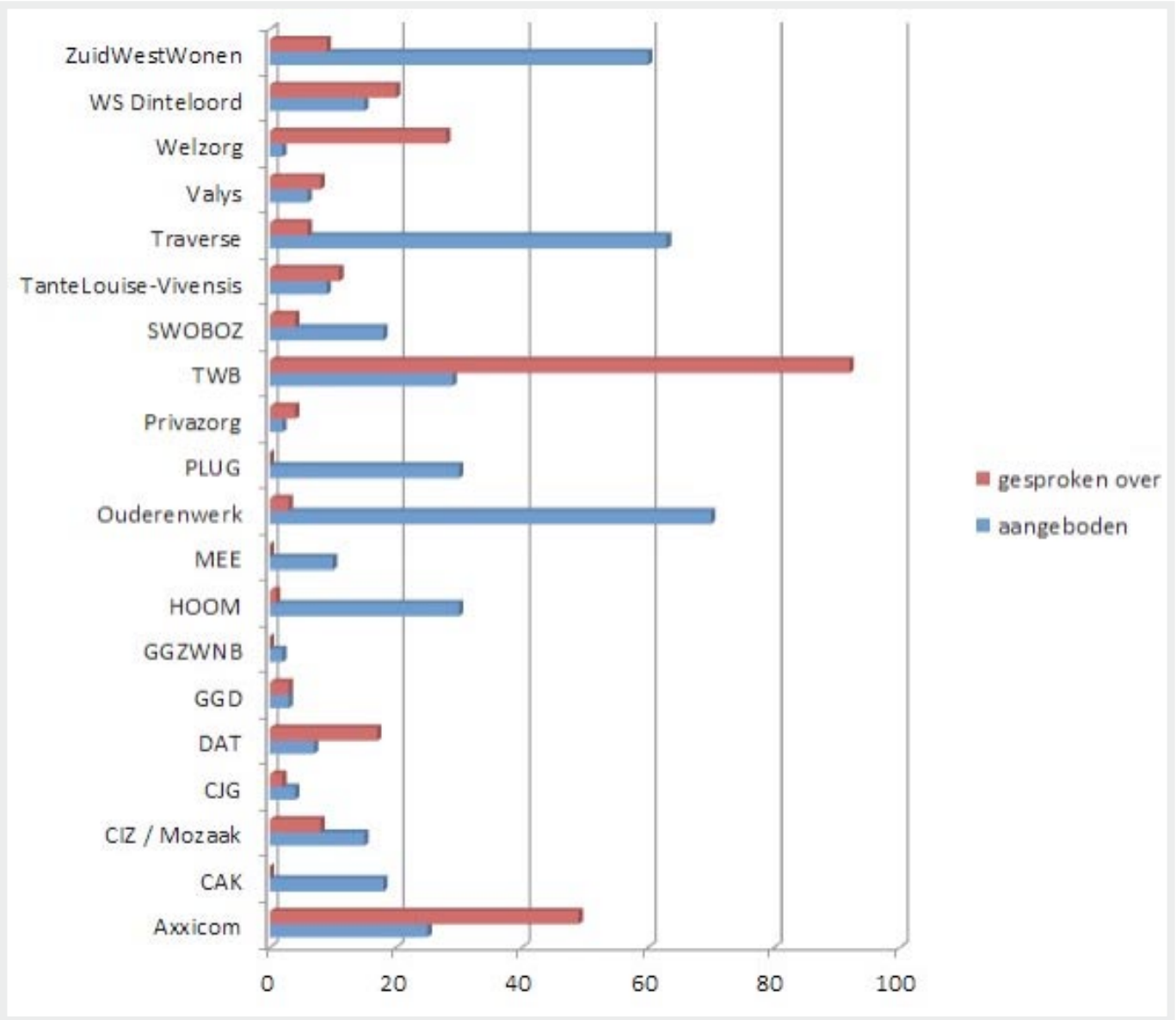


Ook deze staafgrafiek geeft, in vergelijking met voorgaande jaren, een stabiel beeld. Dat wil ook zeggen dat individuele Wmo voorzieningen verreweg het meest besproken en aangevraagd worden.

Vraagwijzer moet er met haar brede spectrum aan samenwerkingspartners in de komende jaren nadrukkelijk werk van maken om volle breedte van het loket te benutten, in beeld te brengen bij de burgers van Steenbergen.

Het Wmo loket is meer dan een optelsom van aan de gemeente gerelateerde producten. Het gaat om het behandelen van alle vragen op de domeinen welzijn wonen, zorg en inkomens-ondersteuning, voor zover de "antwoorden" nodig zijn als bijdragen om de regie over het eigen leven te kunnen behouden

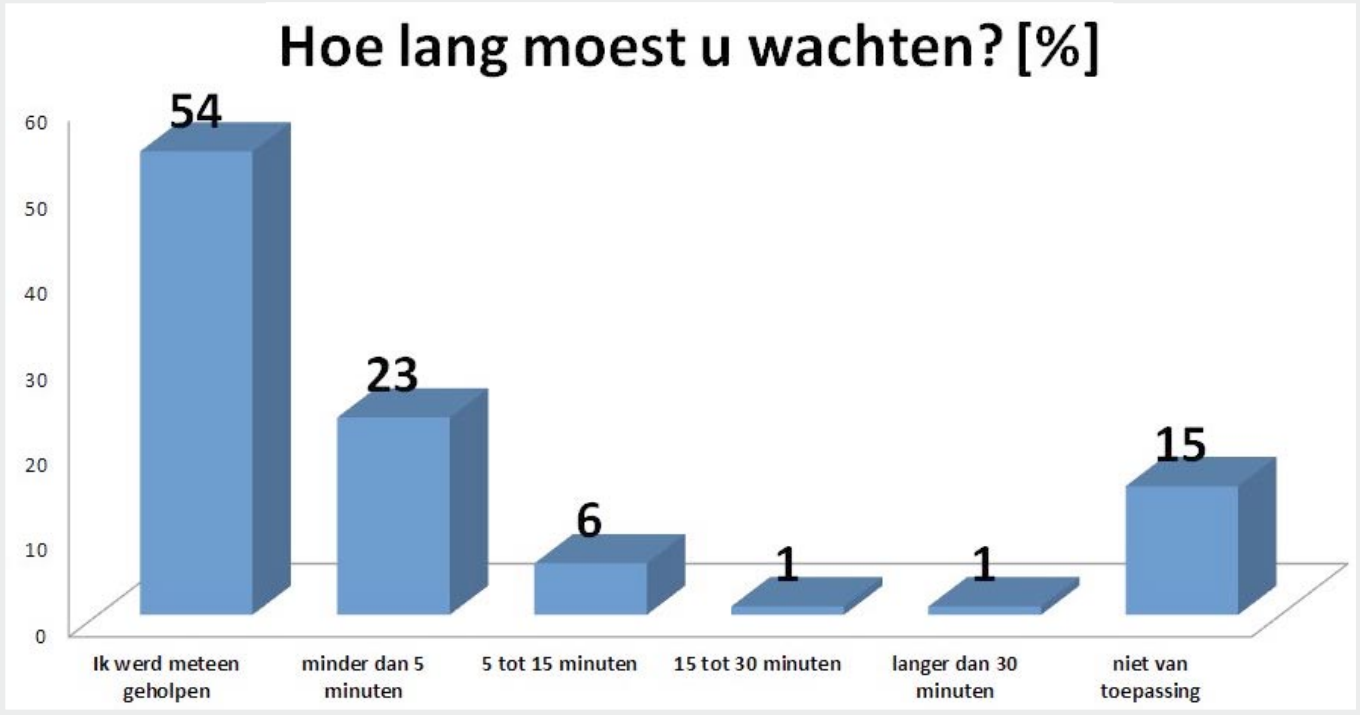
De transitie van grote delen van de 'ondersteunende begeleiding' vanuit AWBZ naar Wmo, zal daar nog veel meer kansen voor gaan bieden, zo is de verwachting van ons bestuur.



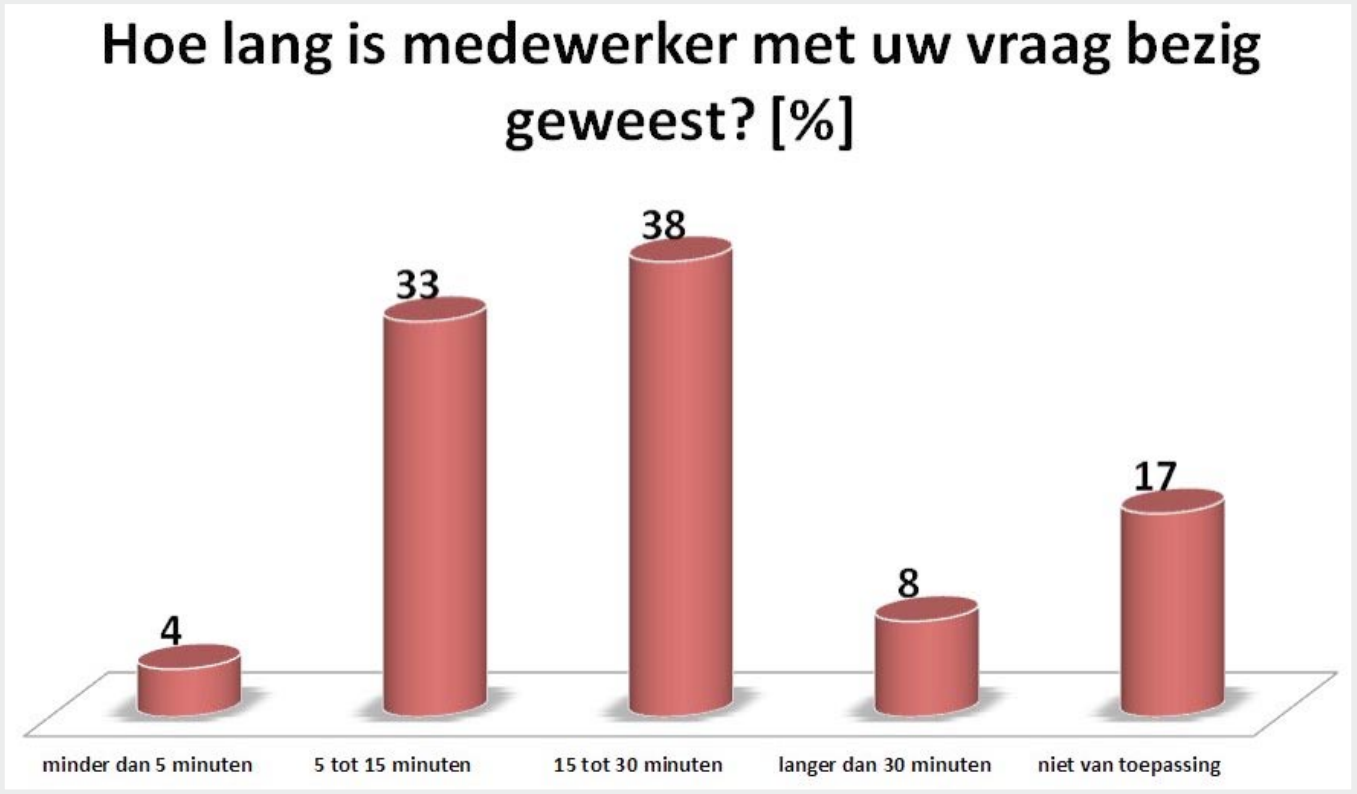
In onder staande grafiek (let op de verschillende schaalverdelingen!) wordt duidelijk dat binnen Vraagwijzer de producten, die aan de gemeente gerelateerd zijn, vaak aan bod komt in gesprekken met klanten. Echter ook het ouderenwerk, de thuiszorg en inbijzonder de woningstichting zijn veelbesproken partners in gesprekken van de adviseurs in de spreekkamers.

Klanttevredenheid

Bijna dagelijks wordt één klant gebeld, die een maand eerder langs is geweest bij het loket. Middels een vragenlijst wordt de klanttevredenheid gemeten. Deze gesprekken blijken ook een signalerende functie te hebben. Schijnbaar zijn veel (niet allemaal) inwoners gelaten na het indienen van een aanvraag. Wanneer een aangevraagde voorziening (bij gemeente, woningstichting of anderen) niet wordt afgeleverd, zal men niet snel zelf aan de bel trekken. Heeft dit een verband met de gemiddelde leeftijd van de aanvragers (> 65)?



Meer dan de helft van de klanten hoefde niet te wachten, voordat ze in gesprek konden met een adviseur.



De gevoelsmatige inschatting van klanten komt overeen met de gesprekstijd die wordt gemeten door de adviseurs zelf: gemiddeld een klein half uur per klantgesprek. Als gevolg van 'De Kanteling' (i.c. het gesprek waarbij nadrukkelijk wordt besproken welke mogelijkheden de klant zelf nog heeft of zijn naaste omgeving, het informele of formele vrijwilligerscircuit in het Steenbergse) hebben we meer uit te leggen aan klanten.

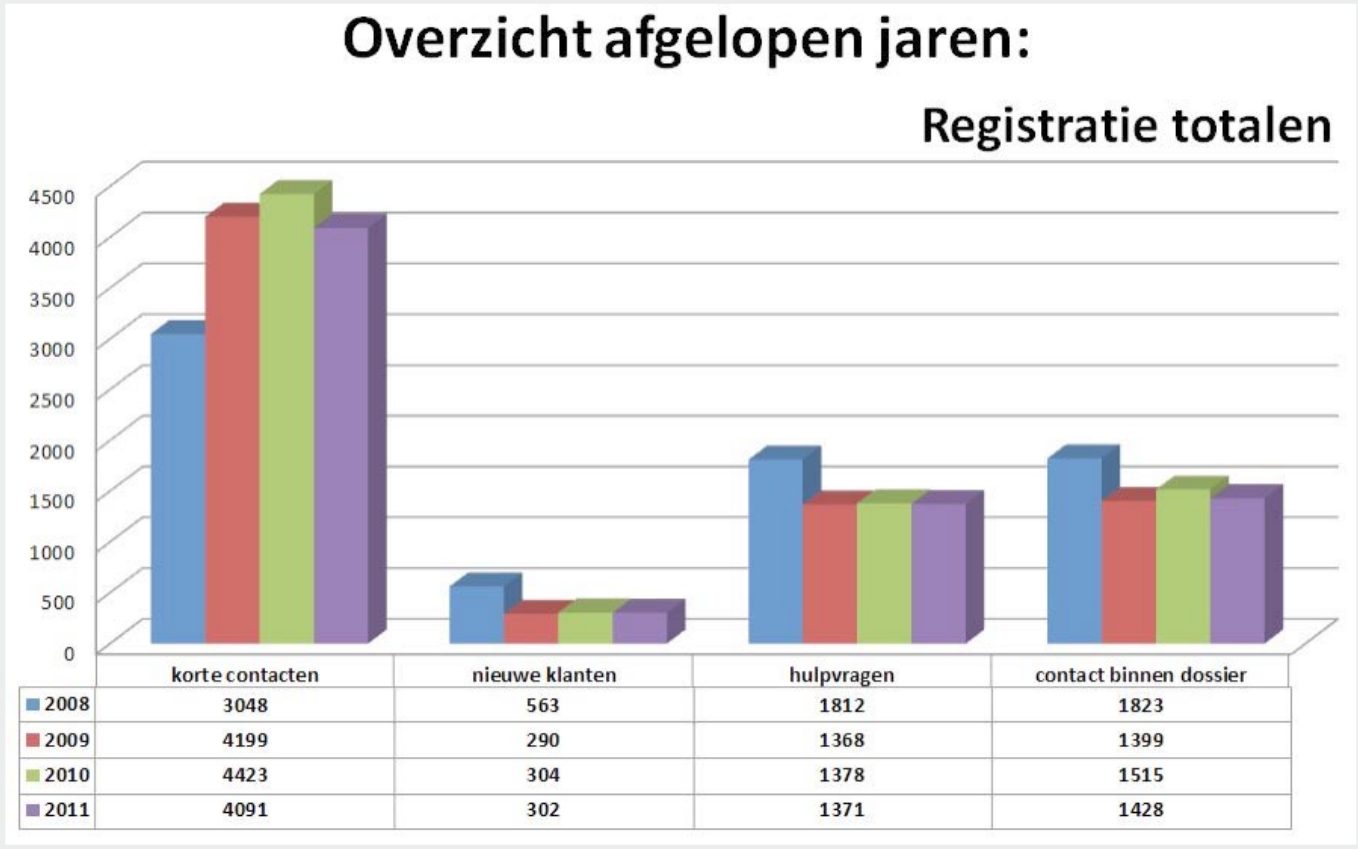
Aangesproken worden op je zelfredzaamheid en meer inzet vragen van het eigen sociale netwerk zijn klanten niet meer gewend ("ik heb daar toch recht op?") en "de buurman heeft zo'n voorziening vorig jaar wél gekregen, hoe kan nou?".

Het compensatiebeginsel, als basisprincipe van de Wmo wordt door de adviseurs nadrukkelijk uitgedragen.

Ook dit jaar mogen de adviseurs weer trots zijn op hun "Vraagwijzer-werkwijze". De klant hoeft slechts één keer het verhaal te vertellen en vanuit het Wmo-loket wordt de hulpvraag, en dus niet de klant zelf, doorgestuurd naar partners en dat wordt zeer gewaardeerd.

Dit wil niet zeggen dat 77% van de aanvragen positief beoordeeld is, maar wel dat 3/4 van de aanvragen is doorgesproken en naar tevredenheid van de klant beantwoord.

Een beargumenteerde afwijzing (bijvoorbeeld: vanwege gebruikelijke zorg) wordt door een klant ook gezien als een goed afgehandelde aanvraag.



	korte contacten	nieuwe klanten	hulpvragen	contact binnen dossier
2008	3048	563	1812	1823
2009	4199	290	1368	1399
2010	4423	304	1378	1515
2011	4091	302	1371	1428

Het grote aantal "nieuwe klanten en aanvragen" in 2008 is verklaarbaar uit het feit dat toen de huishoudelijke verzorging vanuit de AWBZ overkwam naar de Wmo.

5. ONTWIKKELINGEN IN 2011

Laten we maar beginnen met de meest ingrijpende gebeurtenis voor het Wmo loket zelf: Op 9 december 2011 werd door wethouder, de heer C. van Geel, de nieuwe locatie geopend. Vraagwijzer verhuisde naar het gebouw aan de Fabrieksdijk 6. De start van het CJG (Centrum voor Jeugd & Gezin) achter dezelfde receptie-balie, maakte dat Vraagwijzer Steenbergen een nog breder loket werd.

Op 20 februari 2011 was er het eerste contact met verhuurder RABO bank, toen bleek dat de eerder beoogde locatie, tegenover het oude kantoor aan de Molenweg, niet haalbaar was. Samen met medegebruiker Stadlander de vrije ruimte in het pand aan de Fabrieksdijk gaan betrekken, bleek een goede optie.

Het laatste kwartaal 2011 heeft, vanwege het ijltempo waarin de verbouwing en herinrichting moesten plaatsvinden, een grote inspanning gevraagd van alle medewerkers. Ondanks deze verhuisperikelen zijn alle klanten te woord gestaan en het loket is slechts één dag onbereikbaar geweest. Een woord van dank is op zijn plaats aan de ict-ers van de gemeente (de heren Klink, Snepvangers en Hensen). De werkplekken op de nieuwe locatie stonden gebruiksklaar en zonder kinderziekten kon vanaf de eerste dag gewerkt worden. Computer, telefoons, verbindingen, servers en modems: alles werkte!

Ook over de daadwerkelijke verhuizing van Vraagwijzer en inwonende partners was goed gecommuniceerd en de verplaatsing was strak georganiseerd.

De heer J. Janse, administratief medewerker van de afdeling Wmo, zorgde voor de coördinatie en de Wmo consulenten, i.c. de dames Van Meer en Hector zorgden voor een gestroomlijnde overgang van klanten en samenwerkingspartners.

In de vorige kantoorruimten was de geluidsoverlast van meer dan 8 personen in één ruimte een onoplosbaar probleem. Op de nieuwe locatie is de kantoorindeling erg rustig, zó rustig dat men elkaar letterlijk op moet zoeken om de korte lijnen te waarborgen. De directe partners van Vraagwijzer hebben samen een apart kantoor. De indirecte partners hebben onderdak gevonden in twee verbouwde woningen, pal achter het hoofdgebouw.

Andere niet minder belangrijke ontwikkelingen in 2011:

- Vraagwijzer heeft zich, middels een convenant, geconformeerd met de doelstellingen van het RDO (Regionaal Dementie Ondersteuningsnetwerk). Onderzoekscijfers laten zien dat het aantal patiënten met dementie zodanig toeneemt dat huidige zorgarrangementen dit niet kunnen opvangen. Het RDO beoogt een optimale samenwerking om deze dreiging tegemoet te treden en Vraagwijzer Steenbergen kan in voorkomende gevallen het beginpunt zijn voor een adequate start van hulpverlening in deze.
- De heer P. Verhoeven is een Dinteloortse senior, die zich middels een cursus bij de ouderenbond PCOB en een stage bij Vraagwijzer heeft ontwikkeld tot een vrijwillig medewerker van Vraagwijzer. Op dit moment ondersteunt hij het wekelijkse spreekuur in Dinteloord, in samenwerkin met beroepskracht mevrouw E. Bierkens. Het wekelijkse spreekuur in de Rietgors te Dinteloord wordt goed bezocht. De inzet vanuit de Woningstichting Dinteloord (via inzet van een medewerker en gratis gebruik van de locatie) verloopt al jarenlang in een stabiele en prettige samenwerking.
- De 55Plusbeurs op 15 oktober 2011 was een groot succes. Coördinator de heer P. Dercks was betrokken bij de organisatie, maar de grote drijvende krachten achter deze zeer drukbezochte beurs waren 5 vrijwilligers, zelf behorend tot de doelgroep. De waardering voor hun vrijwillige inzet is groot.
- Dankzij de samenwerking met Vraagwijzer Bergen op Zoom werd de opmaak van een nieuw logo, via een zogenaamde beursvloermatch, mogelijk gemaakt. De nieuwe "bij" siert ook de ramen op de nieuwe locatie. De "bij" is een verwijzing naar het oude logo en tevens een symbolisering van de breedte van het Wmo loket: "Heeft u een vraag? Wij hebben het antwoord!"
- In het registratieprogramma WmoRIS werden de werkprocessen van de gemeentelijke voorzieningen ingevoerd. Hierdoor is nu meer zichtbaar wat de status is van een aanvraag en welke functionaris aan zet is om de aanvraag af te handelen. Ook de betaalmodule werd ingevoerd om de financien rondom toegewezen voorzieningen af te handelen, zowel naar de klant (bijv. PGB) als naar zorgaanbieders (bijv. huishoudelijke hulp).
- Woningstichting Stadlander heeft, via www.ZuidWestWonen.nl, aan Vraagwijzer gevraagd om sociale urgentie aanvragen voor huisvesting vanuit Steenbergen en Tholen te beoordelen. Dit omdat Vraagwijzer een onafhankelijke en objectieve positie inneemt. Ook verhuisurgentie (jarenlang een onderdeel van de gemeentelijke verhuiskostenregeling) wordt door de adviseurs van Vraagwijzer bepaald middels een indicatieproces. Dit advies wordt door de woningstichting als bindend opgevolgd.
- In aanloop naar de verhuizing werd gebruik gemaakt van het 55Plusmagazine om de nieuwe locatie in beeld te brengen. We zullen dit medium gaan missen, nu bekend is geworden dat dit blad in 2012 niet meer zal verschijnen. Ook de informatie die we redactioneel mochten doorgeven aan de Steenbergse Courant en de actieve houding van Vraagwijzer medewerkers tijdens de voornoemde 55Plusbeurs, hebben er aan bijgedragen dat de meeste Steenbergenaren al vóór de daadwerkelijke verhuisdatum wisten dat men voortaan aan de Fabrieksdijk moet zijn voor Vraagwijzergesprekken.

6. TENSLOTTE EN OP NAAR 2012

- 2011 was een enerverend jaar; wat kan er toch veel gebeuren, en dat dan ook nog in het afgesproken ijltempo. Daarom wil het bestuur het team van Vraagwijzer, onder aansturing van de heer Dercks van harte complimenteren. Er staat inmiddels een dijk van een voorziening. Het bestuur wil daarbij extra benadrukken dat het gehele proces binnen een tijdbestek van ongeveer 9 maanden alleen maar gerealiseerd kon worden, omdat de wethouder en zijn medewerkers de ruimte en het vertrouwen hebben geschonken aan ons bestuur en de medewerkers. Deze loyaliteit was hartverwarmend.
- Al eerder in het jaarverslag is gesignaleerd dat het aantal aanvragen duidelijk toeneemt en ook de intensiteit en complexiteit van problemen. We moeten er oog voor hebben dat het signaal m.b.t. de toename niet tot een last, een grote zorg, gaat worden. Temeer daar ook de partners, die een bijdrage leveren in de frontoffice, aan onze coördinator aangeven dat het slechts in beperkte tijd aanwezig zijn als adviseur, het risico met zich meebrengt dat zij onvoldoende op de hoogte zijn en blijven van nieuwe ontwikkelingen, afspraken, nieuwe werkprocessen en verplichtingen van de overheid. Daarnaast melden zij dat het steeds moeilijker wordt om medewerkers deze bijdrage te laten leveren, gezien de toename van de werkdruk op hun eigen werkvloer.
- Het team zal in 2012 oog moeten hebben voor de kansen die voort kunnen komen uit de samenwerking met en de nabijheid van het Centrum Jeugd & Gezin en haar samenwerkingspartners. Het loket voor alle burgers aan de Fabrieksdijk kan mede daardoor startpunt zijn voor optimale dienstverlening.
- Binnen de ruimten van Vraagwijzer is ook in beperkte mate de Steenbergse bereikbaarheid gefaciliteerd van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD). Gezien de eerste ervaringen moeten we er wel voor waken dat de toeloop van bezoekers van de sociale dienst niet te groot wordt, omdat zulks naast ruimtelijke problemen mogelijk ook extra eisen m.b.t. veiligheid en bereikbaarheid met zich kan meebrengen.
- Deze nabijheid van de ISD kan wellicht eventueel wel het ontwikkelen van welzijns-, woon- en zorgdiensten (met inzet van uitkeringsgerechtigden) vergemakkelijken.
- Op basis van de overeenkomst voor de nieuwe huisvesting is duidelijk hoe de huurprijs eruit ziet en is ook een raming voor de toekomst te maken. Onzekerheid over de servicekosten op de langere termijn, kan mogelijk een punt van zorg worden, omdat slechts op basis van een raming een doorbelasting naar de verschillende partners is gedaan, terwijl er nauwelijks zicht is op c.q. van de consequenties van medegebruik, anders inrichten van de accommodatie e.a.

Het bestuur van de Stichting Vraagwijzer Steenbergen ziet met vertrouwen 2012 tegemoet, vanwege de loyaliteit die om haar heen ervaren wordt. Verder mag in de eerste maanden van 2012 al vanwege de enorme toeloop geconcludeerd worden dat de Steenbergenaren allemaal weten waar de Fabrieksdijk is, de plaats waar alle burgers uit de gemeente van jong tot oud, met hun vragen op het terrein van welzijn, wonen, zorg, opvoedingsvragen en inkomensondersteuning terecht kunnen.

Vastgesteld in de bestuursvergadering van
3 april 2012.

G. Kamp, voorzitter
F. Koot, secretaris/penningmeester

Stichting Vraagwijzer Steenbergen
Fabrieksdijk 6
4651 BR Steenbergen
Postadres: Postbus 674
4600 AR BERGEN OP ZOOM
t. 0167 - 54 11 31 (vrijdag gesloten)
i. www.vraagwijzersteenbergen.nl

vraagwijzer