

## Raadsvoorstel

Onderwerp: Kadernota integrale informatie, advies en cliëntondersteuning

<b>Datum raadsvergadering</b>	7 februari 2013	<b>Portefeuillehouder(s)</b>	W.Westerman R.G. te Beest
<b>Registratienummer</b>	Rs12.00773	<b>Ambtenaar</b>	MO / R. Doeleman
<b>Datum carrousel</b>	24 januari 2013	<b>Telefoon</b>	0255 567568
<b>Raadsbesluit nr.</b>	R13.010	<b>E-mailadres</b>	RDoeleman@Velsen.nl

### Voorgesteld raadsbesluit

De kadernota "Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning" vast te stellen.

### Samenvatting

Informatie, advies en cliëntondersteuning wordt door velerlei beroepskrachten in onze gemeente aangeboden. Te denken valt aan medewerkers van het Klant Contact Centrum, Wmo-consulenten, maatschappelijk werkers, sociale raadsliden en mantelzorgconsulenten. De kadernota Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning beschrijft het beleid dat erop gericht is om de onderlinge samenwerking tussen deze beroepskrachten te verbeteren en om burgers in staat te stellen om een zo direct mogelijke weg naar ondersteunende instanties te vinden. De nota is een uitwerking van één van de onderdelen van de Wmo-visie 2012-2015 "Samen aan de slag".

### Aanleiding

In de Wmo-visie (2012-2015) is het werkerrein van de Wmo metaforisch voorgesteld als een huis met kamers en een dak. Voorliggende kadernota "Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning" is een uitwerking van één van de kamers van het huis van de Wmo. De kadernota beschrijft het beleid dat erop gericht is om de onderlinge samenwerking tussen deze beroepskrachten te verbeteren en burgers in staat te stellen om zo direct mogelijk de weg naar ondersteunende instanties te vinden. De kadernota beschrijft een drietal projecten:

1. integrale informatie, advies en cliëntondersteuning;
2. één centraal punt voor informatie en advies;
3. mantelzorgondersteuning.

### Programma

De kadernota Informatie, advies en dienstverlening heeft zowel inhoudelijk als financieel betrekking op programma 3 van de begroting (Maatschappelijke Zorg). Daarnaast zijn er inhoudelijk raakvlakken met andere programma's (o.a. Wonen, Jeugd, Werk & Inkomen).

### Kader

De Wet maatschappelijke ondersteuning  
Samen aan de slag: Visie op maatschappelijke ondersteuning (2012-2015)  
Programma Klantgerichte Dienstverlening (2009-2012)

### Beoogd doel en effect van het besluit

Deze kadernota heeft een drietal brede doelstellingen:

1. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. het verbeteren van de toeleiding naar ondersteuning;
3. het realiseren van een sluitend aanbod met zo min mogelijk overlap.

Per project zijn hieronder de subdoelstellingen weergegeven.

1. Integrale informatie, advies en cliëntondersteuning:

- een betere samenwerking tussen beroepskrachten die zich met informatie, advies en cliëntondersteuning bezig houden;
- beter inzicht in het aanbod van maatschappelijke ondersteuning (via een digitale sociale kaart).
- 2. Eén centraal punt voor informatie en advies:
  - één herkenbaar punt waar Velsenaren terecht kunnen voor alle informatie en “wegwijsvragen”.
- 3. Mantelzorgondersteuning:
  - een passend en vraaggericht aanbod gericht op het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers;
  - verbetering van de organisatorische inbedding van mantelzorgondersteuning;
  - verbetering van de bekendheid van het aanbod van mantelzorgondersteuning.

## **Directe maatschappelijke consequenties**

---

- Voor burgers is het duidelijk op welk digitaal en fysiek centraal punt zij voor “wegwijsvragen” op het gebied van maatschappelijke ondersteuning terecht kunnen.
- Cliëntondersteuning en mantelzorgondersteuning kunnen integraal aangeboden worden.

## **Argumenten**

---

- Het realiseren van een samenhangend beleid op het gebied van informatie, advies, en cliëntondersteuning is een wettelijke taak.
- Organisaties die beter met elkaar gaan samenwerken, kunnen meer maatwerk leveren aan cliënten. Er ontstaat een zo veel mogelijk sluitend aanbod aan ondersteuning.
- Voor inwoners van Velsen ontstaat meer duidelijkheid waar zij voor ondersteuning terecht kunnen.

In deze kadernota is de keuze gevallen op het Klant Contact Centrum in het gemeentehuis als centraal punt waar burgers terecht kunnen voor hun informatie- en wegwijsvragen op het gebied van de Wmo. De volgende redenen zijn hiervoor te noemen:

- Het gemeentehuis is een herkenbaar punt, waar Velsenaren voor allerlei andere vragen en diensten ook terecht komen.
- Uit het Wmo klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat Velsenaren tevreden zijn over de toegang tot voorzieningen en daarmee de rol die het Klant Contact Centrum hierin speelt.
- De informatie en adviesfunctie in het gemeentehuis past bij de objectieve rol die de gemeente heeft op het gebied van informatievoorziening.

De Wmo-raad stelt in haar advies voor om het Klant Contact Centrum op meerdere punten te laten functioneren. Als voorbeelden noemt de Wmo-raad: Velsbroek, Velsen-Noord, Santpoort-Zuid en Loket Rijnstraat. Om verschillende redenen neemt het College dit advies niet over:

- Het implementeren van meerdere KCC's zou ten koste gaan van concrete andere dienstverlening aan burgers;
- Op het gebied van de individuele voorzieningen wordt al outreachend gewerkt: bij elke nieuwe situatie en bij elke gewijzigde situatie vindt na aanmelding een gesprek aan huis plaats.
- Op het gebied van cliëntondersteuning houdt Socius spreekuur op afspraak op verschillende locaties in Velsbroek, IJmuiden en Velsen-Noord.
- Met het realiseren van een digitale sociale kaart heeft elke beroepskracht werkzaam in het maatschappelijk middenveld de mogelijkheid om burgers door te verwijzen naar de juiste instantie.
- Het KCC is veel breder dan een informatiepunt op het gebied van Wmo.

De mogelijkheid van een digitale en/of fysieke informatiezuil in buurthuizen worden onderzocht.

## **Alternatieven**

---

In de kadernota zijn twee alternatieven geformuleerd ten opzichte van het Klant Contact Centrum als het centrale punt waar burgers terecht kunnen voor hun informatie- en wegwijsvragen op het gebied van de Wmo:

*Alternatief “De Delta”*



Maatschappelijke organisaties gaan deze functie vervullen (in de Delta of een ander pand buiten het gemeentehuis).

## *Alternatief "Model Heemstede"*

In het gemeentehuis wordt een wmo-loket gerealiseerd waarin zowel wmo-consultanten als medewerkers van o.a. Socius en MEE met elkaar samenwerken.

Op pagina 12 van de Kadernota staat een overzicht van de voor- en nadelen van bovenstaande alternatieven.

## **Inspraak, participatie etc.**

De Wmo-raad is betrokken geweest bij de totstandkoming van deze kadernota. De Wmo-raad geeft in haar advies aan dat veel van haar op- en of aanmerkingen zijn verwoord. Het advies van de Wmo-raad over het realiseren van meerdere KCC's is niet overgenomen (zie argumenten). Socius namens de IJmond-Alliantie op de concept nota feed back gegeven. De IJmond-Alliantie is een samenwerkingsverband tussen Socius, de MEE-organisatie en de drie welzijnsinstellingen uit de regio. De IJmond-Alliantie onderstreept het belang van een goede samenwerking tussen het KCC (informatie en advies op het gebied van de Wmo), de activiteiten op het gebied van cliëntondersteuning en het Centrum voor Jeugd en Gezin, met daarin over de gehele breedte aandacht voor ondersteuning aan mantelzorgers. Dit standpunt wordt in de Kadernota gedeeld. De IJmond-Alliantie is voorstander van het model "Heemstede". Deze voorkeur wordt door het college niet overgenomen (zie argumenten).

## **Risico's**

Niet van toepassing.

## **Financiële consequenties**

De uitvoering van de kadernota vindt plaats binnen de financiële kaders van de begroting.

## **Uitvoering van besluit**

De kadernota bestaat uit een beschrijving van drie projecten. Per project is een planning opgenomen. De uitvoering vindt plaats in 2013 en 2014.

## **Bijlagen – onderdeel uitmakend van het besluit**

Niet van toepassing

## **Achterliggende stukken – relevante aanvullende of historische informatie**

Niet van toepassing

Burgemeester en wethouders van Velsen

De secretaris,                      De burgemeester,

D. Emmer                              F.M. Weerwind

