

Datum: _____ Nr.: _____
Van: Wethouder Corné van Poppel
Aan: Gemeenteraad van Roosendaal
Kopie aan: _____
Onderwerp: Stand van zaken ontwikkeling WegWijs Roosendaal
Bijlage: _____

Kennisnemen van

De voortgang van de ontwikkeling van WegWijs Roosendaal.

Inleiding

Op 1 december 2016 is de netwerkorganisatie WegWijs van start gegaan en is WegWijs de plek waar inwoners van Roosendaal terecht kunnen met al hun (advies)vragen op het gebied van jeugd, wonen, welzijn en zorg en waar zij integraal advies en ondersteuning krijgen. Met deze raadsmededeling willen wij u informeren over de stand van zaken en de acties die de we de komende periode oppakken.

Informatie

Netwerkorganisatie WegWijs

De netwerkorganisatie is een samenwerking tussen MEE, WijZijn en de gemeente. Hiermee brengen we cliëntondersteuners, maatschappelijk werkers, Wmo professionals en jeugd professionals in een nauwe samenwerking bij elkaar. Het eerste deel van 2017 stond in het teken van het vormgeven van deze samenwerking in de praktijk. De belangrijkste onderdelen voor de ontwikkeling van de netwerkorganisatie zijn de gebiedsnetwerken waarin de professionals in een gebied samenkomen en het Klant Contact Centrum 2 (KCC2).

KCC2:

Het Klant Contact Centrum is er voor inloop op de Dunantstraat en telefonisch contact. De WegWijs professionals in het KCC2 zijn vaak het eerste contact met inwoners met een ondersteuningsvraag. KCC2 is daarmee een belangrijk centraalpunt binnen WegWijs waar wordt ingezet op vraagverheldering, vragen direct te beantwoorden en vragen op de juiste plaats terecht laten komen als er ondersteuning nodig is. Inwoners kunnen binnenlopen op de Dunantstraat en dat gebeurt steeds vaker, maar meestal is het contact telefonisch. In de eerste maanden van 2017 zien we dat hier elke maand zo'n 1300 tot 1400 telefoontjes binnenkomen.

Soms komen inwoners in de wacht voordat er iemand in het KCC2 beschikbaar is om hun vraag te beantwoorden. We streven er na om deze wachttijden zo snel mogelijk terug te brengen. We zullen u in de volgende raadsmededeling hier ook meer inzicht in geven op basis van monitoringsgegevens. We gaan dit de komende periode organiseren door de bezetting van het KCC2 op orde te brengen, de openingstijden op basis van monitoringsgegevens te evalueren, door kennisdeling en met een nieuw werkproces te zorgen voor een snellere afhandeling en inrichting van de website waar veelgestelde vragen beantwoord worden.

Gebiedsnetwerken:

Voor het gebiedsgericht werken is Roosendaal verdeeld in 5 gebieden met elke een gebiedsnetwerk. Eerder werd uitgegaan van 6 gebieden, maar Tolberg en de dorpen zijn samengevoegd tot één gebied, omdat deze gebieden te klein waren om een netwerk in op te zetten. In een gebiedsnetwerk zitten de verschillende disciplines uit WegWijs bij elkaar. Het netwerk levert een integrale aanpak waar nodig en zorgt voor kennisdeling tussen de disciplines en met partners in het gebied. We spreken bewust van netwerk en niet van team, omdat ook per casus de samenwerkingspartners kunnen wisselen en ook de overige wijkpartners hier op onderwerp bij betrokken worden. In elke wijk vormen de WegWijs professionals de kern van het netwerk.

Het eerste deel van 2017 stond in het teken van het opstarten van deze netwerken. De netwerken hebben de ruimte gekregen om te onderzoeken waar behoefte aan is in de wijk en wat de optimale vorm is om het netwerk vorm te geven. Daarnaast worden de contacten met belangrijke spelers in de wijk, zoals de wijkagent en de wijkzuster gelegd.

We zien dat dit op verschillende manieren wordt opgepakt. Het gebiedsnetwerk in Langdonk & Kroeven loopt bijvoorbeeld erg goed, waar er in andere wijken nog meer aandacht nodig is. Dit heeft ook te maken met de verschillen in de basis die er in de wijken vanuit het verleden al ligt. De komende periode pakken we dit op door een aantal concrete opdrachten en kaders mee te geven aan de gebiedsnetwerken (denk hierbij aan organiseren van spreekuren in de wijk en verbindingen met partners). Zodat de ontwikkeling van de netwerken meer op één lijn komt en we versnellen waar dat nodig is.

Deskundigheidsbevordering:

Van elkaar en met elkaar leren is in de netwerksamenwerking van groot belang, juist in deze fase van opstarten en ontwikkelen. Hier is op verschillende manieren op ingezet. Zo is er eind vorig jaar voor alle medewerkers een training sociale netwerkversterking georganiseerd en begin 2017 is een privacytraining aangeboden. De komende tijd zetten we de in op kennis vergroting van de professionals in het KCC2.

Communicatie

Om de veranderingen, de nieuwe organisatie en werkwijze van WegWijs Roosendaal kenbaar te maken is eind 2016 externe communicatie rondom WegWijs gestart. Samenwerkingspartners (waaronder huisartsen en scholen, aanbieders jeugd en WMO) zijn aangeschreven. Inwoners van Roosendaal zijn benaderd met een huis-aan-huis bezorgde zorgkrant, advertenties in diverse bladen en een postercampagne. Een eigen logo op de diverse communicatiemiddelen draagt bij aan herkenbaarheid en zichtbaarheid. De tijdelijke landingspagina www.wegwijsroosendaal.nl zorgt ervoor dat inwoners WegWijs kunnen vinden. In 2017 zal specifiek aandacht besteed worden aan zichtbaarheid en profilering van het werk van de WegWijsprofessionals. Via advertenties en lokale publicaties, online en in de stad.

Eind 2016 is aangekondigd dat medio april 2017 een nieuwe website voor WegWijs in gebruik zou worden genomen. We hebben echter wat meer tijd genomen voor deze ontwikkeling om de website optimaal aan te laten sluiten bij inwoners. Hiervoor is een analyse en inventarisatie gemaakt van de onderwerpen en manieren waarop onze klanten ons online benaderen. De website voor WegWijs zal volledig aansluiten en voortbouwen op de al ontwikkelde techniek die voor Roosendaal.nl wordt gebruikt. Zo kan optimaal gebruik gemaakt worden van informatie, techniek en kennis die er al is. In juni wordt met de ontwikkeling van de website gestart. Uitgangspunt is de website van WegWijs in stappen te ontwikkelen, waarbij we starten met een basis, die gaandeweg verder uitgebouwd en doorontwikkeld wordt. De basis website zal direct na de zomervakantie in de lucht zijn.

WMO

De implementatie van Hbh+ loopt en in de periode tot 1 juli a.s. worden er circa 1500 keukentafelgesprekken gevoerd. Het project verloopt volgens planning en tot op heden is 75 % van de keukentafelgesprekken afgerond. Na 1 juli worden de effecten van de herindicaties concreet en ook daarin zullen de WegWijs-professionals onze inwoners waar nodig ten volle ondersteunen.

Tegelijkertijd met de herindicaties voor het proces in het kader van Hbh+ zien we het aantal aanvragen voor ondersteuning via de WMO toenemen. De exacte oorzaak van deze toename is nog niet te verklaren, maar we zetten er maatregelen op in om voorgaande inzichtelijk te maken en waar nodig aanpassingen te doen. We informeren u hierover in de volgende rapportage.

Door het project Hbh+ en de toename in aanvragen zal er gedurende beperkte tijd sprake zal zijn van een langere doorlooptijd. We beperken dit zoveel mogelijk door nu extra Wmo professionals in te zetten en na 1 juli deze extra krachten en de vaste capaciteit in te zetten voor de reguliere caseload. Bij spoed/crisissituaties is er

altijd voldoende capaciteit te genereren om daar adequaat op te acteren.

Jeugd

Op basis van twee jaar ervaring met de nieuwe jeugdwet, voeren we zowel regionaal als lokaal een aantal verbeteringen door. Dit heeft voor de gemeente Roosendaal geleid tot de volgende acties:

- Het jeugdproces is verbeterd en zal per 1 juni 2017 gebruikt gaan worden. De jeugdprofessionals kunnen hierin beter en gemakkelijker registreren. Daarmee ontstaat er een beter beeld van de soorten hulpvragen van de inwoners, de eigen inzet van de jeugdprofessionals en de eventuele wachtlijsten per gebiedsnetwerk. In het huidige registratieproces is het niet altijd mogelijk om tot eenduidige cijfers te komen en is er sprake van diverse aanpak in registratie per professional. Het nieuwe jeugdproces geeft eenduidige sturingsinformatie welke regionaal is afgestemd. In de volgende rapportage zullen deze cijfers aan u gepresenteerd worden.
- De organisatiestructuur van de jeugdprofessionals is aangepast aan gebiedsgericht werken en aan de behoefte van netwerkpartners. Er zijn vaste contactpersonen voor het gebiedsteam en de netwerkpartners zoals het onderwijs per gebiedsteam verdeeld. Voor langdurige afwezigheid is er vanuit het eigen gebiedsteam achtervang geregeld. Hierdoor blijven de netwerkpartners met bekende gezichten werken. Tijdelijke krachten worden niet meer als contactpersoon ingezet. Zij verrichten hun taken als jeugdprofessional "Roosendaal breed". Geborgd is dat acute zorgvragen adequaat en snel opgepakt worden.

Consequenties

In de aankomende bestuursrapportage informeren wij u over de financiële aspecten.

Vervolg(procedure)

Wij informeren uw raad periodiek over de voortgang van de ontwikkeling van WegWijs en in september 2017 zullen we u een volgende rapportage toesturen.

Bijlagen

Geen.

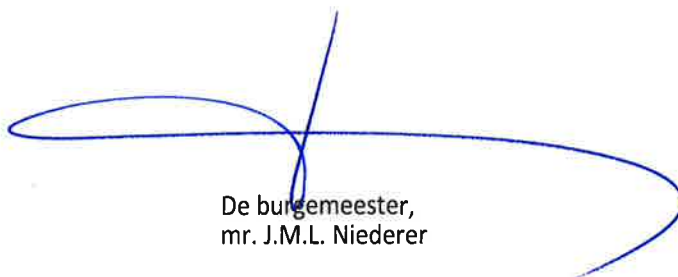
Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



De secretaris,
R. Kleijnen



De burgemeester,
mr. J.M.L. Niederer

