
 Gemeente Roosendaal	Schriftelijke vraag
	
Datum	20 oktober 2016 <i>2 november 2016</i>
Onderwerp	Kwantitatieve gegevens m.b.t. het toegangskloket
Betreft het een raadsvoorstel/raadsmededeling in de cyclus?	Nee
Beleidssterrein	Omgeving
Portefeuillehouder	Wethouder van Poppel

Tijdens de raadsinformatiebijeenkomst van 19 oktober jl. is o.a. een toelichting gegeven op de huidige werkwijze van het zgn. toegangskloket (MEE, WijZijn, Jeugd- en Wmo-professionals). Daarin werd duidelijk dat de vragen die bij het 'toegangskloket' binnenkomen zeer divers zijn en lang niet altijd hoeven te leiden tot een keukentafelgesprek. Vragen worden ook wel telefonisch afgehandeld.

Hierover de volgende vragen:

1. Hoeveel aanvragen komen er (dagelijks) binnen bij het toegangskloket (MEE, WijZijn, Jeugd- en Wmo-professionals)?
2. Welke soort vragen (aard van de vragen + aantallen) worden er gesteld en naar welke professionals worden deze vragen doorgeleid (aantallen per soort professional)?
3. Is er sprake van wachttijden? (zowel tussen aanvraag en keukentafelgesprek als tussen keukentafelgesprek en evt. geïndiceerde hulp)?
4. Houden de professionals een urenregistratie bij en wordt deze gebruikt om de werkdruk te monitoren?
5. Indien er een urenregistratie wordt bijgehouden, wordt deze per dossier geregistreerd zodat inzichtelijk is hoeveel tijd er per dossier besteed wordt?
6. Welke overige kwantitatieve gegevens met betrekking tot het 'toegangskloket' worden door u geregistreerd en met welk doel? Kunt u deze gegevens aan de raad verstrekken?

Met vriendelijke groet,

Ton Schijvenaars, Nieuwe Democraten

Wij beantwoorden de vragen als volgt:

1. De netwerkorganisatie WegWijs gaat per 1 december 2016 van start. Wij kunnen op dit moment alleen de vragen beantwoorden over de aantallen WMO en Jeugd.

Het aantal aanvragen/meldingen dat telefonisch, fysiek of digitaal binnenkomt wordt momenteel nog niet bijgehouden. In de 1e helft van 2017 gaat gestart worden met het registreren van aanvragen/meldingen die binnenkomen. Onderstaande aantallen zijn dan ook een schatting.

Het aantal binnengekomen aanvragen/meldingen via het KCC2 (klantcontactcentrum) bedraagt ongeveer 300 per week. Circa 30% van deze gesprekken betreft een vraag om algemene informatie en/of leidt tot verwijzing naar het voorliggend veld c.q. andere instanties. Deze vragen kunnen vaak telefonisch worden afgehandeld door een KCC2-medewerker. De overige vragen/meldingen, circa 70% leidt tot een melding voor een onderzoek en daarvoor wordt een keukentafelgesprek gepland.

Wat betreft mailverkeer; er komen wekelijks circa 100 mails binnen voor WMO en jeugd. Deze worden op dezelfde wijze behandeld als de telefoongesprekken.

Er komen ca. 20 -25 fysieke cliënten per week, die eveneens op bovenstaande wijze te woord worden gestaan.

2. De vragen zijn zeer divers van aard, en kunnen gaan over mantelzorg ondersteuning, eigen bijdrages, woningaanpassingen, begeleiding, hulp bij het huishouden, collectieve verzekering, opvoeding, dagbesteding, cursusaanbod, maar ook zeer complexe vraagstukken, waar diverse disciplines bij betrokken worden. De aanvragen worden, afhankelijk van welke expertise vereist is, verdeeld onder WMO- en jeugdprofessionals. Jeugdprofessionals krijgen vragen vaak rechtstreeks, omdat zij veel in de wijk en op scholen aanwezig en zichtbaar zijn.

Omdat momenteel nog niet geregistreerd wordt welke soort vragen worden doorgeleid aan welke professional, kunnen deze aantallen niet genoemd worden. Er is nog niet besloten of dit in de toekomst wel geregistreerd zal gaan worden.

3. Wat betreft de WMO is de wachttijd tussen het telefoongesprek en het keukentafel gesprek beperkt (1 a 2 weken). Er wordt gehandeld conform het gemeentelijk dienstverleningsconcept. Bij spoed kan ook op zeer korte termijn worden afgehandeld, ca. 1 of 2 dagen. De geïndiceerde hulp kan afhankelijk van beschikbaar personeel bij de leverancier eveneens op zeer korte termijn worden ingezet. De wettelijke termijn (8 weken) worden tot nu toe zelden overschreden.

Bij jeugd komen wachttijden wel voor. Dit is een landelijk en regionaal probleem en de oplossing ervan is niet eenvoudig. De transformatie is een grote opgave met grote impact. Het kost tijd dit goed te implementeren. Wachttijden zijn onacceptabel maar helaas bestaan ze wel. Dit varieert per wijk. In sommige wijken zijn geen wachttijden, in andere is soms sprake van wachttijden van enkele weken. Deze verschillen zijn ondermeer te verklaren door de samenstelling van de wijk en de hoeveelheid scholen die in een wijk staan. De wachttijden variëren van 2 tot 8 weken. Wachttende cliënten zijn wel altijd in beeld en er wordt gekeken naar de urgentie van een vraag. Urgente zaken worden direct opgepakt.

Omdat wachttijden voor ons onacceptabel zijn, werken we hard aan het oplossen ervan. Getroffen maatregelen zijn o.a.: het uitbreiden van het aantal jeugdprofessionals, het zorgen van een goede verdeling per basisteam (qua expertise en aantallen), actie op kritisch kijken wanneer een casus kan worden afgesloten, caseloads inzichtelijk maken middels goede registratie. De resultaten van deze maatregelen beginnen langzaam zichtbaar te worden; de wachttijden zijn afgenomen t.o.v. een aantal maanden geleden.

4. Organisatiebreed is ingezet op resultaatgericht werken/resultaatsturing. Om deze reden wordt er geen urenregistratie meer bijgehouden.

5. zie antwoord 4.
6. Er wordt op verschillende niveaus geregistreerd en deze gegevens worden verzameld in een dashboard. Gebruikte parameters zijn gegevens m.b.t. aanmelding, aanvraag en beschikking. Deze gegevens worden gebruikt voor verschillende doeleinden, zoals managementsturing en het aanleveren van bijvoorbeeld CBS gegevens. Indien gewenst kan aan de Raad gegevens verstrekt worden.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders,
Namens dezen,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. van Poppel', written in a cursive style.

Corné van Poppel
Wethouder Jeugd, Volksgezondheid, Welzijn, Zorg, Decentralisaties (coördinaties)

