



JAARVERSLAG 2015

Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom

Heeft u een vraag?



Is de deel-taxi een oplossing voor mijn probleem?

Waar kan ik terecht voor een gelijkvloerse woning?

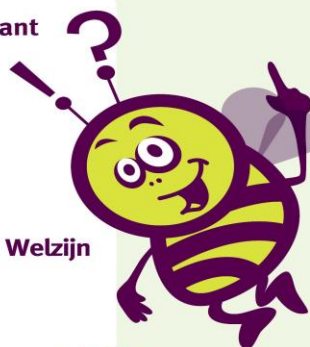
Hoe kan ik hulp inroepen als ik thuis gevallen ben?

Wij hebben het antwoord!

Wie zijn de leden van vereniging Vraagwijzer?

Aabell
Allerzorg
Axxicom
GGZ WNB
PrivaZorg
TWB
MEE
Stichting Surplus
Stichting Leergeld
tanteLouise-Vivensis
WijZijn Bergen op Zoom
Gemeente Bergen op Zoom
Stichting Jeugd en Welzijn
Kleine Zorgaanbieders Brabantse Wal

Pauwer/Amarant
OOBOZ
DAT
RPD
SDW
Stadlander
KPM
Buro Maks
Dunya Zorg & Welzijn



vraagwijzerboz.nl

Louis Porquinlaan 1 - Bergen op Zoom
of bel 0164- 299 491 of kijk op:
www.vraagwijzerboz.nl





Inhoudsopgave

Inleiding	blz.	3
Bespreking van items in 2015	blz.	4
Verantwoording van de opdracht en managementrapportage	blz.	10
Op weg naar 2016	blz.	19
Werkwijze van het Wmo-loket	blz.	20
Aanwezigheid leden bij Vraagwijzer	blz.	23
Contactpersonen van Vraagwijzer	blz.	24

Contactgegevens:

Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom
Louis Porquinlaan 1
4611 AM Bergen op Zoom
T. (0164-) 299491
E. info@vraagwijzerboz.nl
W. www.vraagwijzerboz.nl



Inleiding

In de eerste periode van 2015 keken we met veel belangstelling naar de uitvoering van diverse voorbereidende werkzaamheden die plaatsvonden in 2014 m.b.t. de transitie. De gedegen voorbereidingen met zorgorganisaties, de gemeente, belangenorganisaties en het gehele voorliggend veld, hebben een goede rol gespeeld in dit veelomvattende proces. De consequenties van deze ontwikkelingen werden zichtbaar en de samenwerking tussen voornoemde organisaties bleek goed te werken. Niet alle klanten waren direct op de hoogte van de wijzigingen maar gezamenlijk hebben we een goede informatievoorziening bewerkstelligd.

Het jaar 2015 heeft ook in het teken gestaan van nieuwe voorbereidingen. Maar nu op weg naar een integrale toegang tot het sociale domein. Samen met veel organisaties er voor gaan zorgen dat de burger die op zoek is naar één ingang, dié ingang waar de hulpvraag gesteld kan worden kan vinden en waar, de naam zegt het al, integraal met de burger in contact wordt getreden. De scriptaanpak zoals deze wordt benoemd door de gemeente is hierin een leidend.

In de voorbereidingen wordt het voorliggend veld opgeroepen om de samenwerking te intensiveren en te stroomlijnen. Deels vanuit de gedachte dat we de komende periode 'meer gaan doen, met minder geld', maar vooral om eenduidigheid voor de burger te genereren.

Reeds in de inleiding wil ik alle leden van de Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom, het team en betrokkenen bedanken voor de inzet. Hierdoor bleek Vraagwijzer weer de vindplaats voor antwoorden op vragen waar vele burgers naar op zoek zijn.

De ondersteuning die zij zoeken heeft heel diverse oorzaken, soms eenvoudig, vaak complex. Hierdoor zijn er wel vaak meer contactmomenten met klanten en organisaties noodzakelijk om tot een juiste aanpak te komen.

Dankzij de blijvende en zelfs toenemende samenwerking tussen de leden van de Vereniging Vraagwijzer, kunnen we volhouden dat de klant hier slechts één keer het verhaal vertelt en dat van daaruit wordt gezocht naar een passende ondersteuning.

Namens het team van Vereniging Vraagwijzer wens ik u veel leesplezier bij het doornemen van dit jaarverslag.

Peter Dercks
Directeur.



Bespreking van items in 2015

In dit deel van het inhoudelijk jaarverslag wordt ingegaan op items die in 2015 speelden. In het volgende hoofdstuk vervolgen we 2015 door de managementrapportage onder de loep te nemen.

Nieuwe leden in 2015

In het jaar 2015 mochten we twee nieuwe leden verwelkomen bij de Vereniging Vraagwijzer: Dunya Zorg & Welzijn: een thuiszorgorganisatie met extra aandacht voor culturele wensen. Hun klantenbestand bestaat procentueel veel uit mensen met een allochtone achtergrond.

Als tweede nieuwe lid meldde zich de stichting Leergeld. Leergeld heeft als missie het voorkomen van sociale uitsluiting van kinderen uit gezinnen met minimale financiële middelen. Leergeld biedt kansen aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar om te kunnen deelnemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten.

Mantelzorgondersteuning via Mantelzorg Bergen op Zoom.

In 2015 heeft Vraagwijzer Bergen op Zoom weer een belangrijke rol gespeeld in de positionering van het steunpunt Mantelzorg Bergen op Zoom.

Vraagwijzer Bergen op Zoom is in 2015 een belangrijke schakel geweest als voordeur voor Mantelzorg Bergen op Zoom: mantelzorgers melden zich als eerste bij Vraagwijzer Bergen op Zoom, voor informatie, advies en/of aanmelding voor de verschillende bijeenkomsten in 2015. De receptie verzorgt de aanmeldingen voor de diverse bijeenkomsten en reikt de Mantelzorgwaardering 2015 uit van de gemeente Bergen op Zoom. De adviseurs van Vraagwijzer gaan in gesprek met mantelzorgers en bieden middels spreekuur een persoonlijk advies aan mantelzorgers in het omgaan met de veranderende situatie. Eveneens wijzen de adviseurs op het gebruiken van eigen kracht van mantelzorgers en verwijzen ze warm door naar het steunpunt Mantelzorg Bergen op Zoom bij behoefte aan intensievere ondersteuning van de mantelzorger. Ook verwijzen de Vraagwijzer adviseurs door en bemiddelen ze zo nodig bij het overnemen van regeltaken i.v.m. financiële vergoedingen, PGB, Wmo en alle andere voorkomende regelingen, waarbij het tijdig oppikken van signalen een van de belangrijkste onderdelen is in het geheel. Vraagwijzer Bergen op Zoom speelt hierin een belangrijke rol: door tijdig in te kunnen springen op de behoefte van de mantelzorger kan een overbelasting voorkomen worden en kan tijdig de juiste handreiking geboden worden.

Vanuit het steunpunt Mantelzorg Bergen op Zoom zijn er in 2015 verschillende activiteiten georganiseerd. Waaronder elke kwartaal het organiseren en uitbrengen van de mantelzorg cafés en de regionale nieuwsbrief Mantelzorg.

Thema's van Mantelzorg Bergen op Zoom in 2015 waren:

- Wat verandert er in de Wmo in 2015 in de gemeente Bergen op Zoom?
- Veranderingen in de zorg voor mantelzorgers in samenwerking met Stichting Dag- en Woonvoorziening.
- Presentatie van de behoeftepeiling onder mantelzorgers van de gemeente Bergen op Zoom: Wat wil de Mantelzorger? Onderzoek uitgevoerd door Mantelzorg Bergen op Zoom in 2014-2015 en een informatiemarkt van aanbieders in de zorg.
- Dag van de Mantelzorg: Thema "Laat je Zien"! Tijdens deze dag is de eerste mantelwaardering, een cadeautas, uitgereikt door wethouder Yvonne Kammeijer. Daarnaast is er op vele gebieden betrokkenheid geweest en uitvoering gegeven aan.

Hieronder een kleine opsomming van activiteiten:

- Deelname aan het mantelzorgpanel van tante Louise-Vivensis.
- Het ontwikkelen van de Mantelzorgwaardering 2015 van de Gemeente Bergen op Zoom
- Uitreiking van de mantelzorgwaardering 2015 gemeente Bergen op Zoom aan alle mantelzorgers betrokken bij de zorg en ondersteuning voor mensen woonachtig in Bergen op Zoom.
- Participatie in de werkgroep project Zicht op mijn Mantelzorg een initiatief van de stichting HOOM.
- Individuele ondersteuning aan mantelzorgers
- Lotgenotencontact voor mantelzorgers
- Presentaties tijdens bijeenkomsten van organisaties zoals BEN (Bergs eerstelijns Netwerk), familieraad GGZWNB, etc.
- Samenwerking met de steunpunten mantelzorg in de gemeenten van de Brabantse Wal
- Ondersteuningsgroep voor de naasten van mensen met dementie.

In de loop van 2015 werd duidelijk dat de gemeente nog meer waarde gaat hechten aan het ondersteunen van mantelzorgers in Bergen op Zoom. De uitvoeringsnota 'Meedenken en Meedoen' gaat concreet vorm geven aan deze waarde en waardering. Het fundament is gelegd in 2015 en in 2016 gaat Vraagwijzer hier graag mee aan verder bouwen.

Kwaliteitscertificaat

Tijdens de jaarlijkse externe audit door KIWA werd het HKZ-certificaat zonder enige tekortkoming opnieuw behaald. De organisatorische zaken zijn goed op orde.

Of dit keurmerk in 2016 zal worden doorgezet naar 2017 hangt af van de rol die de serviceorganisatie (voorheen SWOBOZ, nu WijZijn) wordt toegedicht: Wanneer Vereniging Vraagwijzer volgens de criteria van KIWA, gelieerd wordt gezien aan deze organisatie, dan kan voortgang van HKZ niet plaats vinden omdat deze serviceorganisatie ditzelfde keurmerk niet heeft.

DigiPunt

Tijdens de diverse structurele overlegmomenten binnen de Vereniging Vraagwijzer werd eind 2014 een hiaat in dienstverlening geconstateerd. In de loop van 2015 werd het steeds duidelijker dat organisaties hun digitale dienstverlening als een efficiency slag én als een klantvriendelijke wijze (altijd bereikbaar) gingen inzetten. Was het eerst nog click-call-face, later werd de digitale wijze van contact en hulpvraag als leidend ingezet. Dit betekende wel dat er een doelgroep was die hier niet mee kon omgaan. Uit een presentatie van dhr. A. Cavadino (Stadlander) tijdens een Algemene Leden Vergadering, bleek dat onderzoek aantoont dat meer dan 10 % van hun klanten niet voldoende vaardig is om digitaal mee te kunnen. Hoewel men anders zou verwachten wordt deze groep groter in aantal. Ook in de Kenniskring van Vraagwijzer bleek dit duidelijk herkend te worden. Dankzij voorbereidend werk van een werkgroep (samengesteld vanuit de Kenniskring) en de coöperatie van Stadlander en de Intergemeentelijke Sociale Dienst 'Brabantse wal' (ISD), werd een begin gemaakt met de oprichting van het DigiPunt.



Door de toenemende digitalisering bij organisaties (om bereikbaarheid, dienstverlening en efficiency te vergroten) is er een groep burgers die deze slag mist. Enerzijds de digibeten, anderzijds de laaggeletterden. In samenwerking met diverse organisaties en de gemeente wordt ingezet op herkenning van deze doelgroep en hen verleiden/stimuleren tot het volgen van laagdrempelige educatie om te kunnen deelnemen aan de digitale participatiemaatschappij. Daar gaat Vraagwijzer zeker aan meewerken.

Waarom een Digipunt?

Naast bovengenoemde doelgroep zal er (voorlopig de komende jaren) een doelgroep zijn die niet in staat zal zijn om zich digitale vaardigheden eigen te maken. Ook niet binnen hun netwerk. Zij zoeken een concrete ondersteuning en hulp op de digitale snelweg. Tijdens deze ondersteuning (het uitvoeren en uploaden van gegevens en aanvragen op websites of via email) wordt ook aandacht gegeven aan het zo mogelijk (stimuleren richting een) opleiding geven m.b.t. handelingen op een computer of laaggeletterdheid.

Wat is een Digipunt?

Tijdens een dagdeel (indien nodig uit te breiden) is een goed opgeleide en gefaciliteerde vrijwilliger beschikbaar op de locatie Vraagwijzer. Daar kunnen burgers naar worden verwezen wanneer zij gegevens op orde hebben, maar dit niet digitaal kunnen uitvoeren. In het kader van samenwerking met diverse organisaties zal er sprake zijn van passende afspraken. Deze kunnen per organisatie verschillend zijn.

Waarvoor kunnen mensen terecht?

- Inschrijven bij de woningstichting. (Stadlander, ZuidWestWonen)
- Doorgeven van wijzigingen in verband met een uitkering bij UWV of ISD (de sociale dienst).
- Het aanvragen van een DigiD.
- Het aanvragen of wijzigen van gegevens i.v.m. zorgtoeslag en huurtoeslag.
- Het uploaden of downloaden van declaratieformulieren voor de ziektekostenverzekering (van bijvoorbeeld VGZ).
- Algemene vragen op digitaal gebied.

Welke zaken kan men NIET bespreken bij het DigiPunt?

- Vragen over de werking van de eigen computer of printer.
- Advies over wat wel of niet te doen. Hiervoor kunt u terecht bij de adviseur van Vraagwijzer
- Belastingaangifte doen is niet mogelijk.

Mede dankzij de facilitering door Stadlander en de ISD en door de medewerking van vele andere leden kon wethouder Y. Kammeijer op 10 december het DigiPunt in het gebouw van Vraagwijzer openen.



(April 2016: tijdens het schrijven van dit verslag, is het eerste kwartaal 2016 inmiddels gepasseerd. In die periode hebben meer dan 100 mensen het DigiPunt bezocht. Sommigen zelfs al meerdere malen)

Vrijwilligers

Zeker in het kader van een veranderende samenleving, en dan niet in het minst door de groeiende participatiesamenleving, worden vrijwilligers ingezet in dienstverlening en in de omgeving van de Vereniging Vraagwijzer. Bovenstaand DigiPunt is hiervan één voorbeeld, maar onderstaand gaan we hierop verder met de onderwerpen 'gastdame' en 'vrijwillig Vraagwijzeradviseur'.

Direct betekent dit dat vrijwilligers een significante rol krijgen binnen de Vereniging. De ongeveer 10 vrijwilligers brengen een relevante aanvulling in dienstverlening en dragen mede zorg voor een ondersteunende rol tijdens de dienstverlening. Door klanten zeer gewaardeerd zo laten zij telkens weten.

De tijdsinvestering en kosten van werven, coördinatie en begeleiding is het, gezien het resultaat door deze groep betrokken vrijwilligers, zeker waard. De samenwerking met het Vrijwilligers Informatie Punt (VIP) hierin is goed te noemen. In 2016 zal de uitvoeringsnota 'Meedenken en Meedoen' een leidraad zijn voor de doorontwikkeling van de samenwerking tussen VIP, mantelzorg Bergen op Zoom en Vraagwijzer.

Gastdames

Wmo-adviseurs voeren een flink aantal van de gesprekken omtrent maatwerkvoorzieningen in de spreekkamers van Vraagwijzer. Tijdens de vaak intensieve, zelfs emotionele, gesprekken met de adviseurs werd een kopje koffie of thee weleens gemist, zo gaf men aan tijdens evaluatiemomenten. Zowel met zorgaanbieders die begeleiding bieden, als met de ISD die de participatiewet uitvoert, alsook met het VIP die een groot aanbod heeft van vrijwilligers, zochten we naar een dienstverlening om deze vraag te beantwoorden. Vraagwijzer wil ook een maatschappelijke rol spelen en heeft nu een aantal vrijwillige gastdames die voor de mensen in de spreekkamers koffie en thee verzorgen zonder de gespreksvoering veel te verstoren. Daarbij heeft een aantal van de vrijwilligers tegelijk een zinvolle dagbesteding voor zichzelf gevonden.

Vrijwillig Vraagwijzeradviseur

Het spreekuur in Halsteren wordt ook door een vrijwilliger uitgevoerd. Eerlijkheid gebied wel om te vermelden dat hij een oud-collega is, die met pensioen is gegaan. Toch ontstaat direct een behoefte om hem regelmatig van actuele informatie te voorzien omdat ontwikkelingen snel gaan. Ook de afstemming om tot een juiste 'knip' te komen, is vanuit alle invalshoeken wenselijk. Er is geen verschil in verwachtingen van en naar de vrijwilliger of de betaalde kracht, maar het aantal uren dat men per week in staat is om informatie te vergaren en verwerken maakt dat we dit moeten blijven afstemmen.

Integrale toegang tot het sociale domein.

In overleg met de gemeente wordt bekeken hoe het voorliggend veld en de gemeentelijke maatwerkvoorzieningen een eenduidig en aansluitend geheel kunnen vormen. De scriptaanpak en de nota visie cliëntondersteuning Sociaal Domein hebben geleid tot het vormen van een kerngroep die 'BrabantseWal-breed' naar een afstemming zoekt. Een beleid op doelgroep wordt niet meer voorgestaan. Voor de burger moet het eenduidig zijn waar de toegang is. De Vereniging Vraagwijzer heeft dit ook zeker als doel en werkt mee aan deze aanpak.

Herhuisvesting en samenwerking WijZijn

In 2015 heeft de Vereniging Vraagwijzer vanuit WijZijn Traverse Groep, het verzoek ontvangen om in het nieuwe (nog aan te wijzen) gebouw een voordeurfunctie te gaan bekleden. De Raad van Commissarissen heeft aangegeven belang te hechten aan de onafhankelijke en laagdrempelige positie van Vraagwijzer, en tegelijk ziet zij het voordeel om hieraan mee te gaan werken. Zeker gezien bovenstaande alinea lijkt het een goede inzet om te blijven werken aan één loket waar de burger slechts één keer zijn verhaal hoeft te vertellen. Vraagwijzer neemt deel aan de gezamenlijke ondernemingsraad (personeel) en aan de werkgroep herhuisvesting van de stichting TraverseGroep waarbij de inrichting en werkwijze wordt besproken.

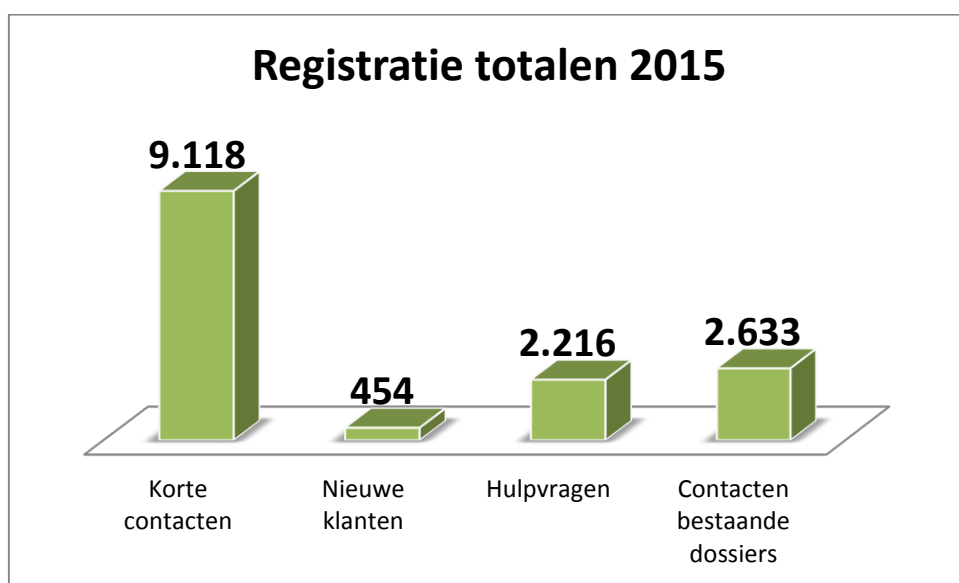
Binnen het huidige gebouw faciliteert Vraagwijzer diverse organisaties door ruimte en faciliteiten (internet, telefoon, receptie, enz.) beschikbaar te stellen. Denk aan het Vrijwilligers Informatie Punt, het 55plusactief-loket, zomerschool-activiteiten, stichting Leergeld, steunpunt Mantelzorg, enz.) Ook maken leden van Vereniging Vraagwijzer gebruik van ruimten, wanneer zij een hoofdvestiging hebben buiten deze regio. (Denk aan Axxicom, Aabel, DAT, Dunya, enz.) Dit kan zijn voor klant- of personeelsgesprekken, maar ook een flexplek voor medewerkers tussen huisbezoeken door. Deze functie zorgt voor korte lijnen en goede collegiale contacten ten behoeve van het behandelen van hulpvragen. Dat willen we graag meenemen naar een nieuwe locatie en lijkt ook prima te passen in diverse visies.

Om te blijven bijdragen aan naamsbekendheid en vindbaarheid voor burgers met een hulpvraag, nemen we regelmatig deel aan informatiebeurzen, gemeentelijke kennismarkten, felicitatiediensten

(van SWOBOZ/WijZijn) en verzorgden we ook in 2015 weer diverse presentaties aan belangenorganisaties, bewoners-en familieraden en collega-organisaties zoals het Veiligheidshuis.



Verantwoording opdracht & Managementrapportage



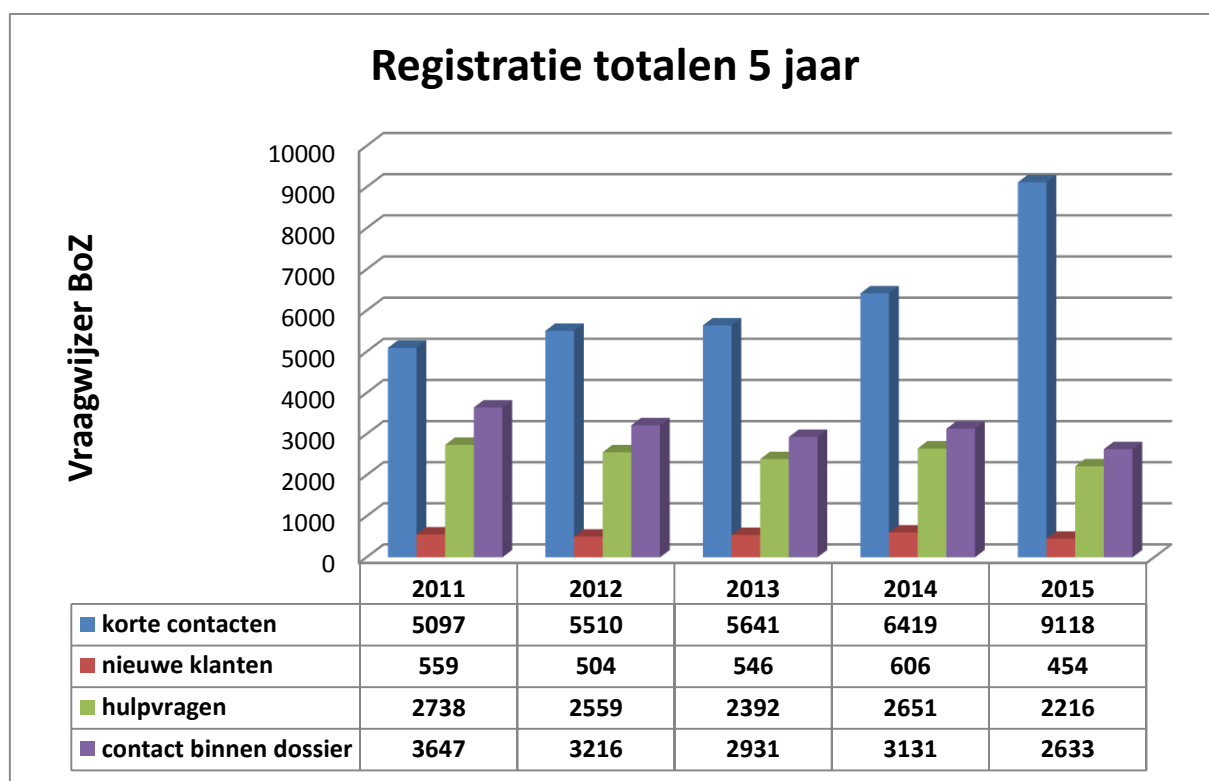
Aantal nieuwe klanten

Het aantal nieuwe klanten in 2015 is lager dan het jaar daarvoor. Mogelijk kan een verklaring hiervoor liggen in de werkwijze, zoals deze voortvloeide uit de afspraken die eind 2014 zijn gemaakt naar aanleiding van het LUWtraject van de gemeente. Hierbij is afgesproken dat klanten, die zich bij Vraagwijzer melden met een vraag om een zogenaamde maatwerkvoorziening aan de gemeente, direct worden doorgestuurd naar de gemeente zelf. Hierdoor komt het voorliggend veld (waar Vraagwijzer een voordeur-functie heeft) pas in beeld nadat de gemeentelijk Wmo-adviseur het keukentafel gesprek over die maatwerkvoorziening heeft gevoerd, en vervolgens doorverwijst naar het voorliggend veld.

Weliswaar wordt hierdoor een mogelijke dubbeling in gesprek voorkomen, maar het voorliggend veld wordt zo zeker niet optimaal ingezet.

Om de sociale kaart van voorliggende voorzieningen in beeld te brengen heeft Vraagwijzer, in samenwerking met Stichting Welzijn Ouderen (tegenwoordig onderdeel van WijZijn) een presentatie verzorgd aan de Wmo-adviseurs van de gemeente Bergen op Zoom. De velden wonen, welzijn, zorg en financiën werden toegelicht en in de documentatie werd verwezen naar de website van Vraagwijzer (www.vraagwijzerboz.nl) zodat men daar steeds de actuele informatie kan terug vinden. Deze website wordt structureel en periodiek geactualiseerd waardoor het een lokale sociale kaart is. De structuur van de website is aanbodgericht maar blijkt als dusdanig door bezoekers te worden gewaardeerd.

We zijn wel verheugd over het feit dat de keukentafelgesprekken van de ambtenaren plaats vinden in het gebouw van Vraagwijzer. De afdeling Wmo heeft aangegeven hier in 2016 ook nog gebruik van te maken. Er vindt daar regelmatig een 'wederzijdse kruisbestuiving' plaats. Zowel Wmo-adviseurs van de gemeente, adviseurs van Vraagwijzer, receptionisten als ook andere huurders in het gebouw (MEE, SDW, BSR, enz.) maken gebruik van de korte lijnen en aanwezigheid van de diverse disciplines rondom Vraagwijzer. Dit heeft voor de hulp vragende burger zeker zijn meerwaarde en brengt alle betrokkenen een vanzelfsprekende deskundigheidsbevordering. De Raad van Commissarissen van de Vereniging Vraagwijzer heeft aangegeven dat ze deze werkwijze, alsook de laagdrempelige en onafhankelijke functie van Vraagwijzer, wil borgen naar de nieuwe locatie en de herhuisvestingsplannen, zoals Vraagwijzer die samen met WijZijn gaat uitvoeren in 2016.

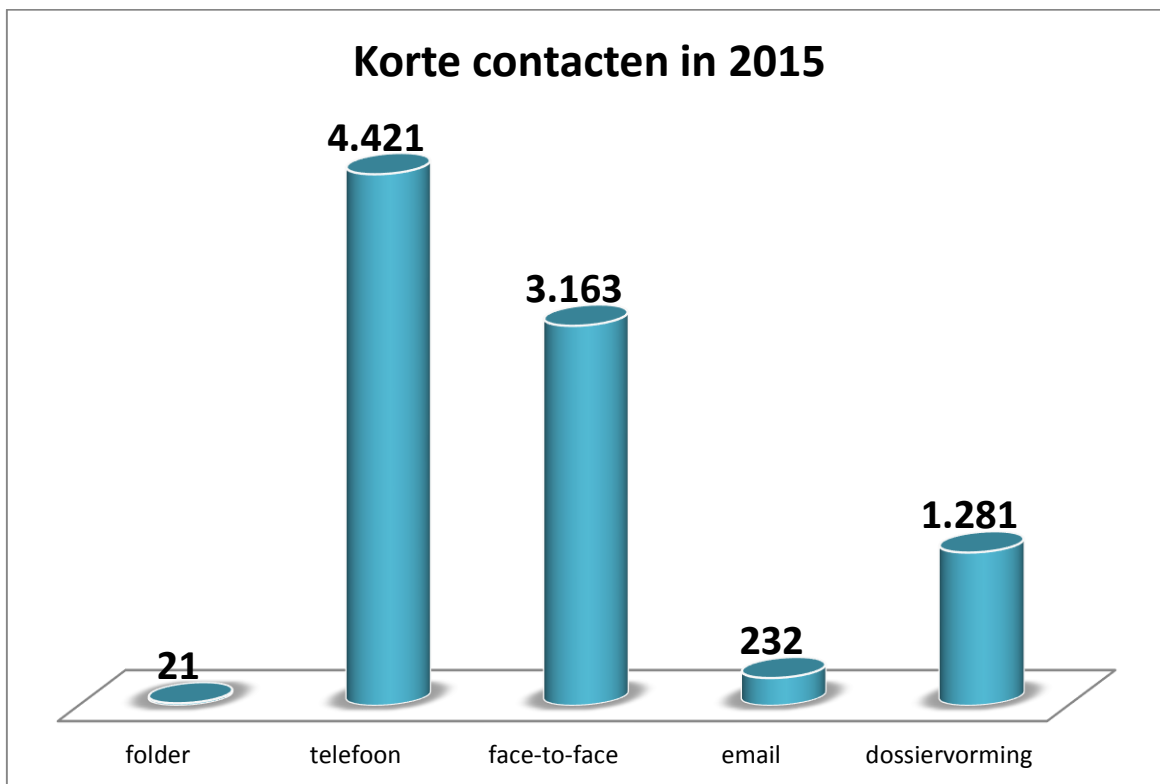


Het aantal nieuwe klanten in 2016 is lager dan voorgaand jaar, het aantal hulpvragen is niet significant hoger dan vorig jaar. Dat gezegd hebbend, is er wel een andere ontwikkeling te constateren: het aantal contacten met een klant om de hulpvragen te behandelen is wel sterk toegenomen.

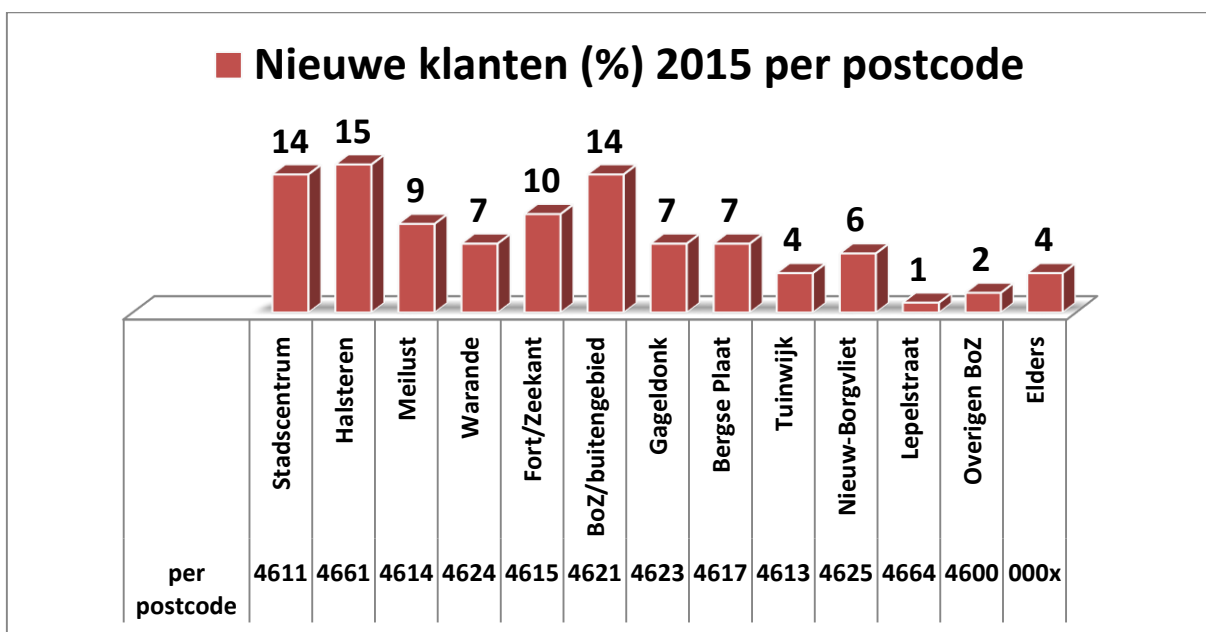
Een groeiend aantal burgers komt diverse malen per maand langs. Regelmatig dusdanig vaak dat zij meer baat zouden hebben bij een organisatie die hen structureel begeleiding biedt. Dit kunnen mensen zijn die de Nederlandse taal in woord en schrift niet goed beheersen. Het is dan een opeenvolging van zogenaamde 'brandjes' waar men voor langskomt: men wacht te lang met betalingen, heeft uitleg nodig over eigen bijdragen, is bij verschillende organisaties om hulp aan het vragen, enz.

Het aantal korte contacten is fors gestegen. Mensen weten dat bij Vraagwijzer actief wordt meegedacht met het zoeken naar informatie en organisaties waar men wél moet zijn. In een tabel vanaf blz. 14 wordt weergegeven welke onderwerpen gespreksitem zijn bij deze korte contacten.

Het aantal mantelzorgers dat zich bij Vraagwijzer meldt wordt in een aparte module van ons registratiesysteem RIS genoteerd. Hierdoor komt het aantal nieuwe klanten weer op een vergelijkbaar niveau als in voorgaande jaren.

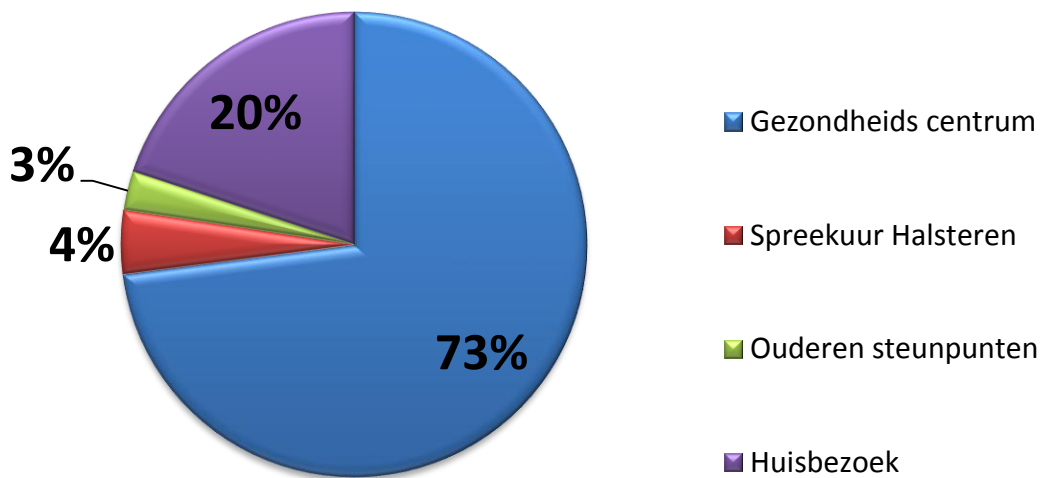


De 8 folderkasten in de wachtruimte bij Vraagwijzer kwamen slechts 21 keer voor in de korte contacten lijst bij onze receptie. Daarnaast worden zij dagelijks diverse malen gebruikt door wachtende klanten en adviseurs vanuit de naastgelegen spreekkamers. Hierdoor kunnen we aan klanten diverse leden (maar ook niet-leden) in beeld brengen.

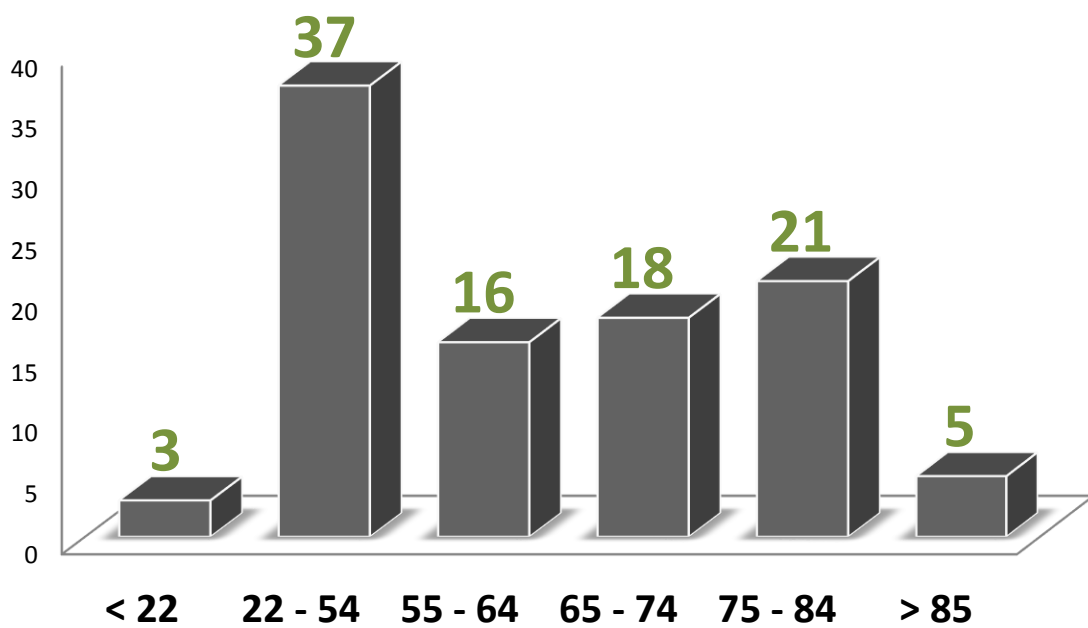


Bovenstaande tabel geeft aan dat de nieuwe klanten uit alle wijken van de gemeente Bergen op Zoom komen.

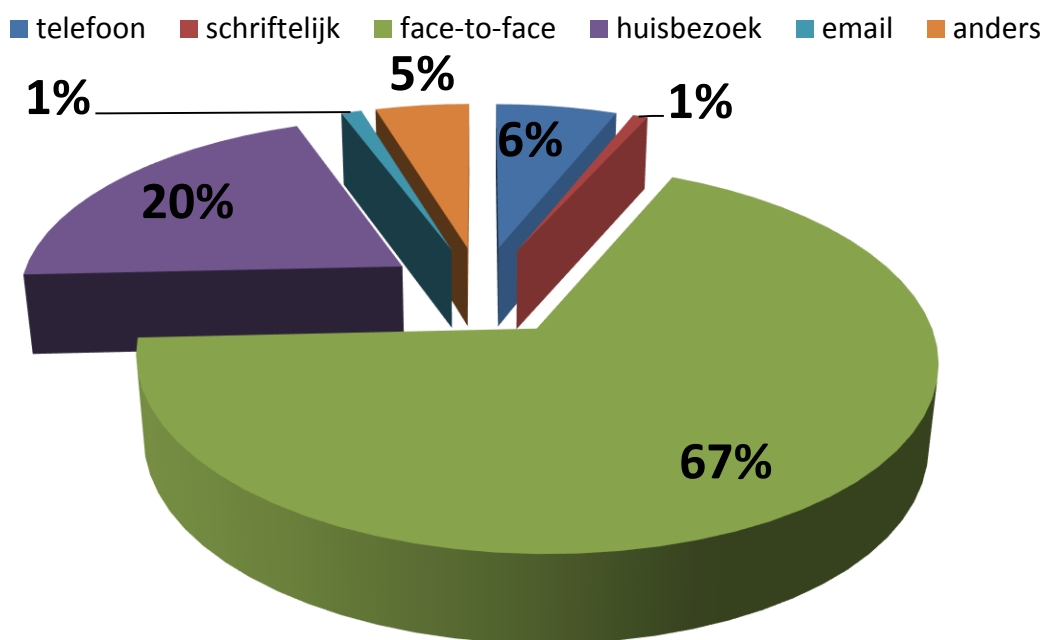
Hulpvragen per plaats



hulpvragen per leeftijd (%)



hulpvraag per manier (%)



Onderstaande lijst met gespreksitems bevat onderwerpen van gesprek tijdens korte contacten. Dit zijn vragen van burgers welke niet hebben geleid tot het opstarten van een dossier maar wel zijn behandeld door medewerkers van Vraagwijzer bij de balie, telefonisch of via de email.

Om de leesbaarheid van bovenstaande tabel enigszins te behouden zijn alle gespreksitems die één keer aanbod kwamen verwijderd.

Gespreksitem	AANTAL
55+ actief loket	39
Activiteiten voor doelgroepen	21
Activiteiten voor mensen met (visueel-)beperkingen	5
Algemene informatie (bijv. een telefoonnummer of adres)	2.038
Analfabetisme	4
Begeleiding	58
Belastingaangifte	273
Beschermd wonen/begeleid wonen	3
Bewegen en ontspannen	12
Bewegen op recept	2

Bewindvoering	29
Bezwaar Bergen op Zoom	11
Bijdrage sociaal culturele activiteiten	73
Bijzondere Bijstand	66
Boodschappendienst	61
Buro Sociale Raadsliden	44
Centraal Administratie Kantoor	102
Centrum Jeugd en Gezin (CJG)	37
Computergebruik bij Vraagwijzer	30
Dagopvang ouderen plus	3
Dagverzorging	19
Deeltaxi Bergen op Zoom	581
DigiD aanvragen/activeren	54
Echtscheiding	4
Educatieve activiteiten	40
Eigen Bijdrage	106
Energievragen (gas, licht, water)	14
Felicitatiedienst BoZ	100
GGZ-WNB	6
Gehandicaptenparkeerkaart en -plaats	71
Geheugenproblematiek	5
Huisarts	2
Huiselijk geweld	3
Huishoudelijke hulp thuis	333
Hulpmiddelen en verpleegartikelen	111
Huren van een (aanleun-) woning	24
Huurtoeslag	111
Indicatie voor awbz-voorziening	15
Individuele inkomenstoeslag	18
Inkomen	286
Juridische ondersteuning	27
Kinderbijslag	5
Klussendienst	544
Kwijtschelding gemeentelijke heffingen	292
Leerlingenvervoer	29
MEE	46
Maaltijd gebruiken in instelling	2
Maaltijddienst	192
Maatschappelijk werk	17
Mantelzorg	383
Mantelzorgcompliment	184
Mutatieformulier voor WMOvoorzieningen	4
Niet-WMO-Woningaanpassingen	99
OV-chipkaart	4
Opname in verpleeghuis	3
Opname in verzorgingshuis	15
Ouderenadvieswerk	25
Parkeerbeheer Bergen op Zoom B.V.	18
Personen Alarmering	204
PersoonsGebondenBudget (PGB)	151

Plusbus Halsteren	2
Psychiatrische hulpverlening	4
Rijbewijskeuring	35
Rolstoel	103
SVB-bank	7
Schulden	7
Scootmobiel	134
Stichting Leergeld Bergen op Zoom	5
Structurele bijstand	7
Tegemoetkoming kosten thuiswonende gehandicapte kinderen	2
Tijdelijke opname in het verzorgingshuis	2
Uitleg van formulieren	173
Valys	180
Verhuiskostenregeling	10
Verpleging en Verzorging thuis	67
Voedselbank	2
Vraagwijzeradvies en -gesprek	167
Vrijtijdsbesteding voor ouderen	3
Vrijwilliger inzetten	10
Vrijwilligerswerk	140
WMO	780
WMO GGZ collegiale consultatie	13
WMO-afspraak maken	71
WMO-opvolgen afspraak	958
WTCG	17
Welzorg	25
Woningaanpassingen	148
Woningindicatieonderzoek	233
Woningzoekende	122
Zorgtaxi	14
Zorgtoeslag	35
Zorgverzekering	138
Ergotherapie	3
Schuldhulpverlening	12
Sociale urgentie	4

Tevredenheidsonderzoek klanten

Wanneer klanten van Vraagwijzer het loket hebben bezocht (telefonisch, digitaal of face-to-face) dan wordt, tijdens de registratie van persoonsgegevens, ook naar een emailadres gevraagd. Enige weken later krijgt de klant dan een link naar welzijn.tevreden in hun mailbox. Daar kan men digitaal een tevredenheidsonderzoek invullen.

Op een aantal vragen kan men dan een rapportcijfer invullen tussen de 1 en 10. Hieronder een aantal uitkomsten.

Bereikbaarheid	8,2
Het loket	7,6
Kwaliteiten loketmedewerker	8,7
Locatie en faciliteiten	7,8
Maatschappelijk rendement	8,2

De bereikbaarheid per auto	8,7
De bereikbaarheid per openbaar vervoer	7,6
De openingstijden van het loket	8

De privacy van het loket (u had niet het gevoel dat er meegeluisterd kon worden)	7
De snelheid waarmee uw email wordt beantwoord?	7,8
De telefonische bereikbaarheid van het loket	7,6
De wachttijd aan het loket	8,2

De informatie die u krijgt over wat het loket allemaal te bieden heeft	8,1
De manier waarop u te woord bent gestaan	9
De manier waarop u werd doorverwezen (indien van toepassing)	8,9
De mate waarin u wordt geholpen bij het stellen van uw vraag of het duidelijk maken van uw probleem	8,7
De vriendelijkheid van de medewerker	9,1
De wijze waarop er naar u wordt geluisterd	8,9
Het antwoord dat u op uw vragen hebt gekregen	8,6
Het nakomen van de gemaakte afspraken	8,4

De parkeervoorziening rondom de locatie	8,1
De receptie / ontvangstruimte	7,9
De sanitaire voorzieningen (bijvoorbeeld toilet)	8
De sfeer in het gebouw	7,7
De wachtruimte	7,3

Door het contact met het loket ben ik beter op de hoogte van de mogelijkheden die er voor mij in mijn gemeente zijn	7,8
Door het contact met het loket is me duidelijker wat ik van het loket kan verwachten	8
Het bezoek aan het loket heeft aan mijn verwachtingen voldaan	8,4
Ik zou andere mensen een bezoek aan het loket aanbevelen	8,5
Met een nieuwe informatie- of hulpvraag zou ik me weer tot het loket wenden	8,4

Bij de mogelijkheid om naast de rapportcijfers opmerkingen te plaatsen kwamen veel positieve zaken in beeld:

“Er werd ruim de tijd genomen om mij te woord te staan. Wanneer de gevraagde informatie niet bekend was, werd er met een collega of landelijke instantie gebeld.”

“Er was een luisterend oor door mensen die snappen waar je voor komt.”

“Een medewerker die luistert en die de bezoeker ruimte geeft om zijn verhaal te doen. Ik kwam niet voor mezelf maar voor mijn hoogbejaarde moeder.”

“Fijn dat je gewoon geholpen wordt en duidelijke informatie krijgt.”

“Zonder afspraak te maken en mijn vraag werd gelijk behandeld.”

We zijn natuurlijk blij met de vele positieve opmerkingen. Wanneer we dan naar de minder positieve reacties kijken, klinkt daar slechts één onderwerp duidelijk door:

“Meer afstand van andere bezoekers bij de balie.”

“Er is weinig privacy bij de receptie. Andere bezoekers achter mij konden meeluisteren terwijl ik mijn vraag stelde.”

“De ruimten zouden wat opgevrolijkt kunnen worden. Kleur maakt mensen vrolijk.”

De ontvangstruimte bij de receptie is inderdaad een kale ruimte en wanneer men ‘in de rij’ staat bij de receptioniste is er weinig privacy. De receptie voert in eerste instantie een vraagverkenkend gesprek om er achter te komen waarvoor men komt en welke persoon de juiste is om, indien nodig, in gesprek te gaan. In 2016 gaat Vraagwijzer verhuizen naar een nieuwe locatie. We gaan bovenstaande opmerkingen bij de inrichting van de ontvangstruimte meenemen.

De beoordeling zoals deze bovenstaand is weergegeven komt nagenoeg overeen met landelijke cijfers van Welzijn.tevreden.nl



Op weg naar 2016

In het jaar 2016 gaan er veel keuzes gemaakt worden. Deze zullen weloverwogen gemaakt moeten worden en vragen structureel overleg binnen en met de Vereniging. Aan de ene kant dus de opmerking van de Raad van Commissarissen om onafhankelijk en laagdrempelig te blijven en aan de andere kant de visie om mee te werken aan een integrale toegang in het sociale domein.

Een intensieve en pragmatische samenwerking met WijZijn, zeker denkend aan Bureau Sociaal Raadsliden en het team maatschappelijk werkers, kan van invloed zijn op de Verenigingsstructuur. Daarbij willen we op de voorgrond hebben staan dat we namens alle leden actief zijn in de informatiestroom en vraagverheldering in de volle breedte willen blijven uitvoeren voor de inwoners van de gehele gemeente Bergen op Zoom.

In 2016 gaan we afscheid nemen van de grondlegger van Vraagwijzer (voorheen Zorgwijzer): dhr. Martien van Leeuwen. Zijn verbindende kracht en vooropstaande onafhankelijkheid ten dienste van de kwetsbare burgers is van groot belang geweest en is dat nog steeds.

Vanaf 2002 heeft Vraagwijzer de hoofdlocatie in het gezondheidscentrum aan de Louis Porquinlaan, in 2016 gaan we zeer waarschijnlijk verhuizen naar een nieuwe locatie. Deels ingegeven door de melding van de verhuurder dat het actualiseren van het gebouw te kostbaar is, deels door het willen meewerken aan de visie om te komen tot een integrale toegang. De werkwijze met klanten zal eenzelfde basis behouden. Het proces van klanten door de dienstverlening heen begeleiden zal mogelijk wel, ten voordele van de klant, worden aangepast zodat we hen efficiënt en nog steeds klantvriendelijk kunnen ontvangen.



Werkwijze van het loket

Proces

Hier volgt een zeer beknopte weergave van het proces bij Vraagwijzer.

Ondanks de naam van onze Vereniging, komen de meeste inwoners van Bergen op Zoom niet met een vraag, maar met hun 'reeds zelfbedachte oplossing' bij de receptie van het loket. Als voorbeeld: "Ik kom huishoudelijke hulp aanvragen voor mijn vader."

Na de vraagverkenning door de receptioniste (is deze klant eerder geweest?; heeft hij al een mogelijke oplossing?; kan hij zelf het betreffende formulier invullen?), wordt de klant doorgeleid naar een spreekkamer waar het gesprek met de adviseur plaatsvindt.

De adviseur is getraind in vraagverheldering. Naast het gegeven dat de klant zijn hele verhaal kan vertellen, gaat de adviseur dieper op de vraag in: waarom wordt deze vraag nu gesteld?; wat heeft u zelf al gedaan om uw situatie te verbeteren?; zijn er voorliggende of algemene voorzieningen; op welke manieren kan deze vraag beantwoord worden?; is er mantelzorg?; enz.

Met de leden zijn vervolprocedures besproken, welke ingezet worden wanneer een hulpvraag leidt tot een aanvraag bij één van de leden. Wanneer een klant meerdere hulpvragen heeft, hoeft de klant op deze manier slechts één keer het verhaal te vertellen.

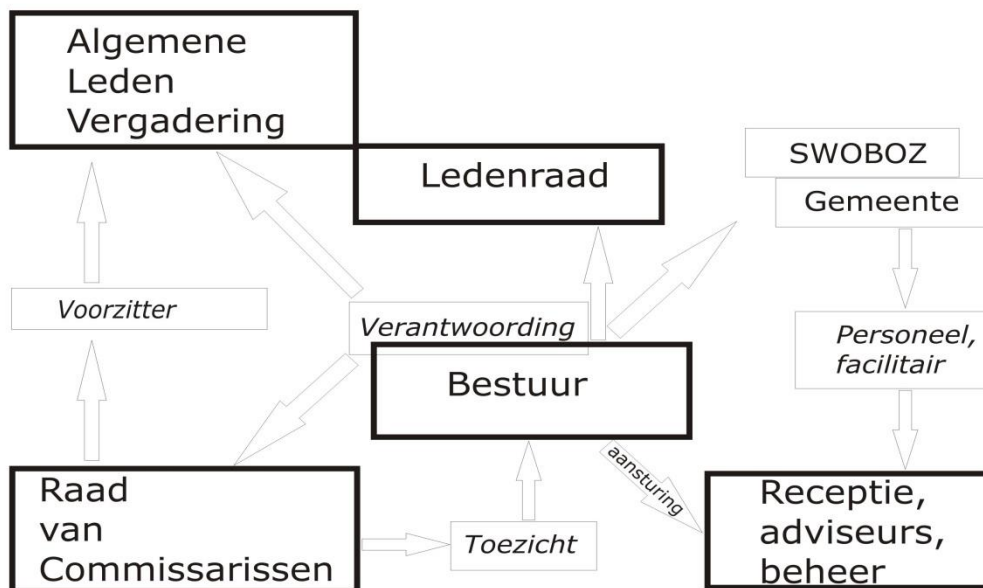
Deze protocollen en procedures zijn ontstaan vanaf 2002, toen de start van Zorgwijzer (onder coördinatie van dhr. M. van Leeuwen) plaatsvond. In 2009 en 2010 zijn deze procedures in opdracht van de gemeente tegen het licht gehouden, tijdens de doorontwikkeling van het Wmo-loket onder aanvoering van de gemeentelijk projectleiders mevr. M. Gels en mevr. A. de Vos.

Deze doorontwikkeling heeft ertoe geleid dat alle samenwerkingsverbanden met de leden zo specifiek mogelijk omschreven zijn in het registratieprogramma van Vraagwijzer (Wmo-RIS). Ook is, dankzij de terugkoppeling van de leden, het aanvraagproces van diensten goed voor klanten te volgen. Uiteindelijk is in 2013 en 2014 de samenwerking met het team Wmo van de gemeente zeer geïntensiveerd, middels het doorlopen van het LUW-traject.

Diverse leden van Vereniging Vraagwijzer laten hun medewerkers gedurende één dagdeel per week aanwezig zijn in een ruimte van Vraagwijzer. Hierdoor worden lijnen korter en is een onderlinge samenwerking bijna vanzelfsprekend. Casuïstiek en het bespreken van nieuwe protocollen of diensten staan telkens op de agenda. Ook kunnen de achterliggende organisaties bij Vraagwijzer klanten ontvangen.

In onderstaand overzicht vindt u de organisatiestructuur van de Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom. Voor meer informatie verwijzen we naar de statuten welke opvraagbaar zijn bij de directie.

Organogram Vereniging Vraagwijzer Bergen op Zoom.



versie 06112013

De **Raad van Commissarissen (RvC)** bestond in 2015 uit mevr. A. Nuiten (voorzitter) , dhr. J. van Loon en dhr. H. Noteboom. Tijdens de bijeenkomsten op 26 maart en 10 september werden zij geïnformeerd over ontwikkelingen, kregen zij inzage in werkzaamheden en financiën waardoor zij konden constateren dat de Vereniging Vraagwijzer zich houdt aan de statutaire verplichtingen en voldoet aan de subsidieovereenkomst met de gemeente. Tevens fungeert de voorzitter van de RvC als voorzitter van de ALV.

De **Ledenraad** bestond uit de dames: M. Broos (TWB) en M. Schijvenaars/ S. Tromp (team Wmo, afd. Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente) en de heren P. Jille (OOBOZ), M. van Eybergen (GGZWNB), M. van Leeuwen (SWOBOZ/WijZijn), A. Cavadino, voorzitter (Stadlander). Tijdens de bijeenkomsten op 9 april en 22 oktober werd gesproken over o.a. de ontwikkeling om te komen tot een integrale toegang tot het sociale domein, de samenwerking met welzijnsinstelling WijZijn en de gemeentelijke scriptaanpak.

De **Algemene Leden Vergaderingen** (ALV) vonden plaats op 1 juni en 16 november. Hierbij kregen de leden informatie en managementrapportage waardoor men inzicht kreeg in de brede werkwijze van de Vereniging. Ook werden hiaten besproken en wordt, waar mogelijk, naar passende en pragmatische oplossingen gezocht. Als gastsprekers ontvingen we in juni dhr. P. Jille en de dames M. Schijvenaars en A. de Vos. Zij spraken over de ervaringen met de nieuwe Wmo, respectievelijk vanuit klant- en vanuit gemeentelijk perspectief. Tijdens de ALV in november presenteerde de bestuurder van WijZijn dhr. A. van Rijen zijn visie op het welzijnswerk van de fusieorganisatie WijZijn.

Het **team van de Vereniging Vraagwijzer** bestond in 2015 uit de dames:

H. de Smit, M. Benali, S. Sonnenberg en I. Winters (balie/receptie);

E. Moors, M. Rutten, K. Wijmans en M. Bijman (adviseurs);

Dhr. P. Dercks (directeur/bestuur)

Het team werd ondersteund door dhr. W. van Dongen (vrijwillig adviseur), dhr. A Letschert

(financiële administratie) mevr. L. Nefs (managementondersteuning) en mevr. M. Sebregst (beheer).

Het team van Vraagwijzer was iedere doordeweekse werkdag te bereiken op de hoofdlocatie aan de Louis Porquinlaan. Zowel schriftelijk, telefonisch, via email als face-to face. Ook het wekelijkse spreekuur in Halsteren blijft dusdanig goed bezocht worden dat handhaving efficiënt is voor het team, maar belangrijker nog: door klanten wordt het spreekuur frequent gebruikt en gewaardeerd. In de managementrapportage heeft u het aantal klantbezoeken, hulpvragen enz. kunnen lezen.

Het team van de vereniging Vraagwijzer heeft in 2015 tien maal een **Kenniskring** georganiseerd.

Hierbij kwamen personeelsleden vanuit de diverse lid-organisaties bij elkaar.

Gast sprekers presenteerden thema's waardoor aan deskundigheidsbevordering werd gewerkt, leden gaven informatie waardoor de lokale sociale kaart werd geactualiseerd en gewijzigde protocollen en procedures werden met elkaar gedeeld. Hierdoor kan met recht worden gezegd dat ook de korte lijnen werden gelegd en bestendigd.

In het kwartaaloverleg met de gemeentelijk beleidsadviseur mevr. A. de Vos werden ontwikkelingen, cijfers, lopende projecten en samenwerkingsverbanden besproken. En tweemaal vond in 2015 een overleg plaats met de portefeuillehouder dhr. S. Verstraten (manager Maatschappelijke ontwikkeling) waarbij de beleidslijnen werden doorgenomen. In gesprekken met de gemeentelijke contactpersonen was telkens veel ruimte om zaken te bespreken. Zo ook met het team van de afdeling Wmo. Zij voerden dagelijks gesprekken met burgers m.b.t. maatwerkvoorzieningen in de spreekkamers van Vraagwijzer. Een doorlopende goede samenwerking zal (onder regie van de gemeente) leiden tot de het ontstaan van gezamenlijke integrale toegang tot het sociale domein, daar zijn we van overtuigd.



Aanwezigheid leden bij Vraagwijzer

Zoals al eerder benoemd is van een aantal leden op bepaalde dagdelen een contactpersoon aanwezig in een ruimte bij Vraagwijzer. Anderen hebben eigen kantoorruimte(n) in hetzelfde gebouw. Hieronder een actueel overzicht.

Naam organisatie (op alfabet)	Bereikbaar bij Vraagwijzer	
	<u>dag</u>	<u>tijd</u>
55plus-actief loket	Woensdag	hele dag
Aabell -budgetbeheer	Donderdag	op afspraak
Aanzet	Werkdagen	op afspraak
Axxicom	Werkdagen	op afspraak
BTSW jeugdpsychologie	Donderdag	op afspraak
Bureau Sociale Raadsliden-Traversal	Ma - Wo - Vr	09.00 - 12.00
De Algemene Thuiszorg DAT	Werkdagen	Op afspraak
Dunya Zorg & Welzijn	Werkdagen	Op Afspraak
Dementie-consulent RPD	Woensdagochtend	en op afspraak
DigiPunt	Dinsdag	09.00-11.00 & 13.00-16.00
GGD	Donderdag	op afspraak
GGZWNB	Donderdag	09.00-12.00
Mantelzorgondersteuning	Donderdag	en op afspraak
MEE (incl. cliëntondersteuning)	Werkdagen	09.00- 12.00
SDW	Werkdagen	09.00-17.00
SHL - bloedprikken	Werkdagen	08.00-12.00
Stadlander	Maandag (collegiaal) Dinsdag (spreekuur)	13.00 – 14.30 14.00 – 15.00
SWO BOZ	Werkdagen	08.30-16.30
tanteLouise-Vivensis	Dinsdag	09.00-11.30
Vraagwijzer-adviseurs	Werkdagen	09.00-12.00
Vrijwilligers Informatie Punt	Ma - Di - Do	13.30-16.00
Wmo-adviseur	Ma tm Do	09.00-17.00 (op afspraak)
Vraagwijzer receptie	Ma tm Vr	08.30 - 17.00



Contactpersonen bij de leden van de Vereniging Vraagwijzer

Naam organisatie	Contactpersoon
Aabell	Mevr. J. Hallema
Stichting AanZet	Mevr. G. Zielstra
Axxicom	Mevr. M. van Dijk
Allerzorg	Mevr. E. Smeenck
Buro Maks	Mevr. M. Luijsterburg
De Algemene Thuiszorg (DAT)	Mevr. N. de Ruiter
Dunya Zorg & Welzijn	Mevr. F. el Kaddouri
Gemeente BoZ	Dhr. S. Verstraten
Team Wmo	Mevr. A. de Vos
Intergemeentelijke Sociale Dienst	Mevr. A. Bierkens
	Mevr. S. Tromp
	Dhr. F. van Mierlo
	Dhr. J. Ansems
Geestelijke Gezondheids Zorg Westelijk Noord-Brabant (GGZWNB)	Dhr. M. van Eybergen
Kleine Zorgaanbieders	Mevr. M. van Diesen
Kliënten Platform Minima (KPM)	Dhr. H. Kampert
MEE	Mevr. M. Hoosemans
Pauwer/Amarant	Mevr. S. Hoogkamer
Overleg Ouderenorganisaties Bergen Op Zoom (OOBOZ)	Dhr. P. Jille
PrivaZorg	Mevr. A. van Linder
Regionaal Platform Dementieondersteuning (RPD)	Dhr. H. Alofs
Stadlander	Dhr. A. Cavadino
SDW	Dhr. J. Sponselee
	Mevr. A. Antonissen
Stichting Jeugd & Welzijn	Dhr. P. Korzilius
Stichting Leergeld	Dhr. M. Franken
Stichting Welzijn Ouderen Bergen Op Zoom (SWOBOZ)	Dhr. M. van Leeuwen
Surplus	Dhr. T. van der Feen

tanteLouise-Vivensis	Dhr. J. van Wijnen
Thuiszorg West Brabant (TWB)	Dhr. C.J. Danen Mevr. M. Broos
Traverse (WijZijn)	Mevr. E. de Jongh Dhr. A. van Rijen

