

Gem. STEENBERGEN				
15 MEI 2013				
MO				
W.V.				

GF  
Kopie aan:  
MORR  
Wt GCV  
Vertrouwelijk

RAAD / CIE  
dd

nl



**vraagwijzer**

Aan - De samenwerkingspartners van  
de Stichting Vraagwijzer Steenbergen  
- Belangstellenden

Fabrieksdijk 6

4651 BR Steenbergen

t. 0167 - 54 11 31

e. info@vraagwijzersteenbergen.nl

Bergen op Zoom, 8 mei 2013  
Betreft: Jaarverslag 2012



Geachte dames en heren,

Ingesloten treft u een terugblik aan van het bestuur van de Stichting Vraagwijzer Steenbergen op de activiteiten in het kalenderjaar 2012 van en ten behoeve van uw Wmo-loket Vraagwijzer aan de Fabrieksdijk.

Ons bestuur is natuurlijk blij dat we als stichting het vertrouwen hebben gekregen van het college en van de gemeenteraad van Steenbergen, maar zonder uw coöperatie en adhesie, zonder uw positief kritische inbreng was het ons als stichting niet mogelijk geweest om onze activiteiten zo uit te voeren, zoals is geschied.

Zijn er vragen te stellen of kanttekeningen te plaatsen bij de inhoud van het verslag, dan horen de coördinator, de heer P. Dercks, of ondergetekende die graag van u.

Met vriendelijke groet, tekent,

M.L.C. van Leeuwen,  
directeur

Bijlage: Jaarverslag 2012



**vraagwijzer**

Stichting Vraagwijzer  
Steenbergen

**Jaarverslag 2012**

# 1. INLEIDING



**Vraagwijzer Steenbergen bestaat al sinds november 2005 als het Wmo-loket voor genoemde gemeente, heeft tot ultimo 2011 haar functie vervuld aan de Molenweg 60 en is vervolgens verhuisd naar de Fabrieksdijk 6.**

**Vraagwijzer is een samenwerkingsverband met een groot aantal partners vanuit de sectoren welzijn, wonen, zorg, inkomensondersteuning en belangenbehartiging; het bestuur van de Stichting Vraagwijzer Steenbergen faciliteert de organisatie.**

De gemeente Steenbergen zag graag een combinatie gerealiseerd van Vraagwijzer met het Centrum Jeugd en Gezin (CJG). Deze synergie heeft plaatsgevonden in december 2011.

Door de nabijheid van het CJG kan nu gesteld worden dat Vraagwijzer - CJG open kan staan voor alle vragen of zorgen waar iemand – van jong tot oud - tegenaan kan lopen.

Dat kunnen vragen/zorgen/problemen zijn op de terreinen opvoeding, 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 - CJG 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) in beperkingen van "klanten" en schatten daarbij nadrukkelijk in wat het eigen potentieel van de burger nog is. De medewerkers zijn er inmiddels in geschoold om het zgn. "kantelingsproces", met het terugleggen van de verantwoordelijkheid voor de inrichting van zijn leven bij de klant zelf, te doorlopen.

Vraagwijzer is verhuisd naar een groter kantoor in het centrum van Steenbergen, tezamen met de woningstichting Stadlander en de Rabobank. Vraagwijzer biedt inmiddels ook onderdak aan medewerkers van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) en het gesprek is gaande om daarnaast de Stichting Welzijn Ouderen Steenbergen (SWOS) onderdak te laten vinden in de directe nabijheid van het Wmo-loket.

De uitvoering van het werk en de "klanten van Vraagwijzer" hebben nauwelijks last gehad van de "overlast", die samenhangt met de verhuizing. Zij weten nadrukkelijk de weg te vinden naar de nieuwe locatie, zo zal blijken uit de management-rapportage.

Het bestuur en de medewerkers van de Stichting Vraagwijzer Steenbergen kijken met veel waardering terug op het afgelopen kalenderjaar.

We zijn blij dat uit allerlei onderzoeken blijkt dat de naamsbekendheid van Vraagwijzer in Steenbergen zo enorm is. Vraagwijzer heeft zijn naam gevestigd zo blijkt en het is ook fijn dat de klanten de werkzaamheden van de medewerkers zo positief waarderen.

Het bestuur wil daarom graag bij deze gelegenheid haar waardering uitspreken 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 het bestuur van 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 worden vormgegeven, die alle personeelszaken en het werkgeverschap vervult 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/penningmeester.
- Mevrouw E. Roeterink en
- de heer H. Hoeben zijn bestuurslid.

De directie van de Stichting Vraagwijzer Steenberg 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 Steenberg. Daarnaast draagt evenwel een groot aantal partners ook "financieel" bij, doordat zij "om niet" medewerkers een aantal uren per week inzet als onafhankelijk adviseur in de front-office.



### 3. DE FRONTOFFICE VAN HET WMO LOKET

#### De medewerkers ten behoeve van Vraagwijzer Steenbergen waren in 2012:

- De dames M. Boot en W. Salomons (receptie en balie).
- De heer A. Bergs (sprekkamer ondersteuning)
- De dames I. Hector, I. van Meer, C. Jongeneelen (van de afdeling Wmo van de gemeente), A. Iriks (Thuiszorg West Brabant), D. van Eekelen (tanteLouise - Vivensis) en E. Bierkens (Woningstichting Dinteloord) en zij vormden samen met
- de heren J. Janse (van de afdeling Wmo van de gemeente) en W. Stulemeijer (later opgevolgd door mevrouw T. Joxhorst) (Ouderenwerk Steenbergen) het team van adviseurs van het Wmo loket.

Vanuit Stadlander wordt bekeken welke medewerker ingezet gaat worden gezien de fusie die recent heeft plaatsgevonden.

In Dinteloord heeft mevr Bierkens versterking gekregen van een vrijwillige adviseur in de persoon van dhr P. Verhoeven. Hij wordt opgeleid als ondersteuner van de adviseur die in Dinteloord het spreekuur uitvoert.

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

Mevrouw A. van den Elshout van het CJG, 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, J. van Agtmaal 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.

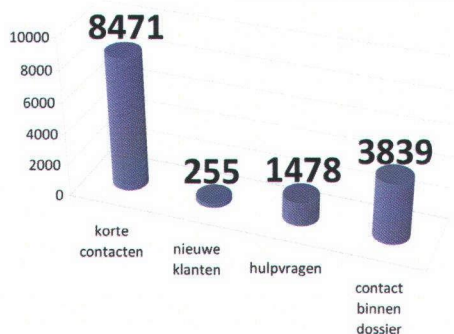


De samenwerking met de gemeente Steenbergen was in 2012 inhoudelijk, formeel en relationeel uitstekend te noemen. Wethouder C. van Geel en zijn beleidsmedewerkers, mevrouw W. Veeke en de heer R. Reijngoudt, gaven alle ruimte binnen de aangegeven bandbreedte om de Stichting Vraagwijzer Steenbergen goed te laten functioneren.

In 2012 is aan de samenwerking met het Centrum voor Jeugd & Gezin verder body gegeven. De bereikbaarheid via de frontoffice van Vraagwijzer blijkt goed te verlopen en de afstemming van de werkzaamheden met de projectleider mevrouw A. van den Elshout verloopt naadloos.

## 4. MANAGEMENTRAPPORTAGE

### Klantcontacten in 2012



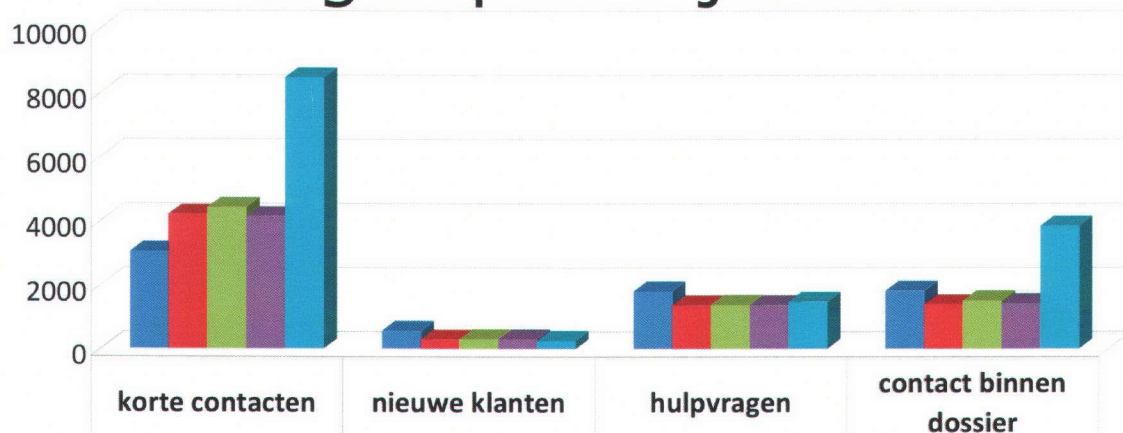
Het aantal korte contacten is enorm; hierover meer na een volgende grafiek waarin de afgelopen 5 jaren naast elkaar worden gezet. Het aantal nieuwe klanten is 15% minder in vergelijking met voorgaande jaren. Tegelijkertijd zijn er wel veel meer contacten binnen bestaande dossiers nodig, hetgeen impliceert dat de complexiteit van hulp-

vragen én de zorg voor adequate afhandeling daarvan zijn toegenomen.

Het aantal korte contacten lijkt geëxplodeerd en is meer dan verdubbeld. Deze korte contacten vinden met name plaats bij de centrale receptie van Vraagwijzer - CJG. Debet aan deze verdubbeling zijn o.a.: de start van een medewerker van Sociale Zaken in de ruimte van Vraagwijzer, het hele jaar 2012 is het CJG als backoffice achter de receptie van Vraagwijzer te vinden geweest en tijdens de ochtend is de receptie ook het doorgeefluik voor klanten van Stadlander (dit wordt in 2013 gescheiden middels een eigen receptioniste van Stadlander bij dezelfde balie).

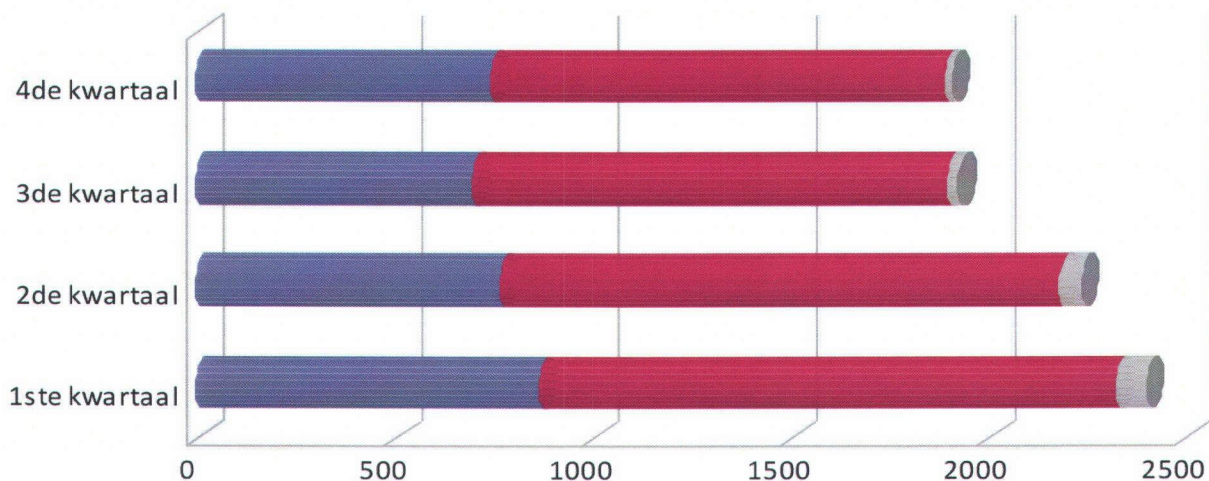
Samen met andere zaken is de draaglast van de receptionisten bijna gelijk aan hun draagkracht; rek zit er niet meer in, zo wordt gesignaleerd en dat baart ons bestuur wel enige zorg. Aan dit signaal zal in 2013 nadrukkelijk aandacht worden geschonken.

## Registratie klantcontacten afgelopen 5 jaren



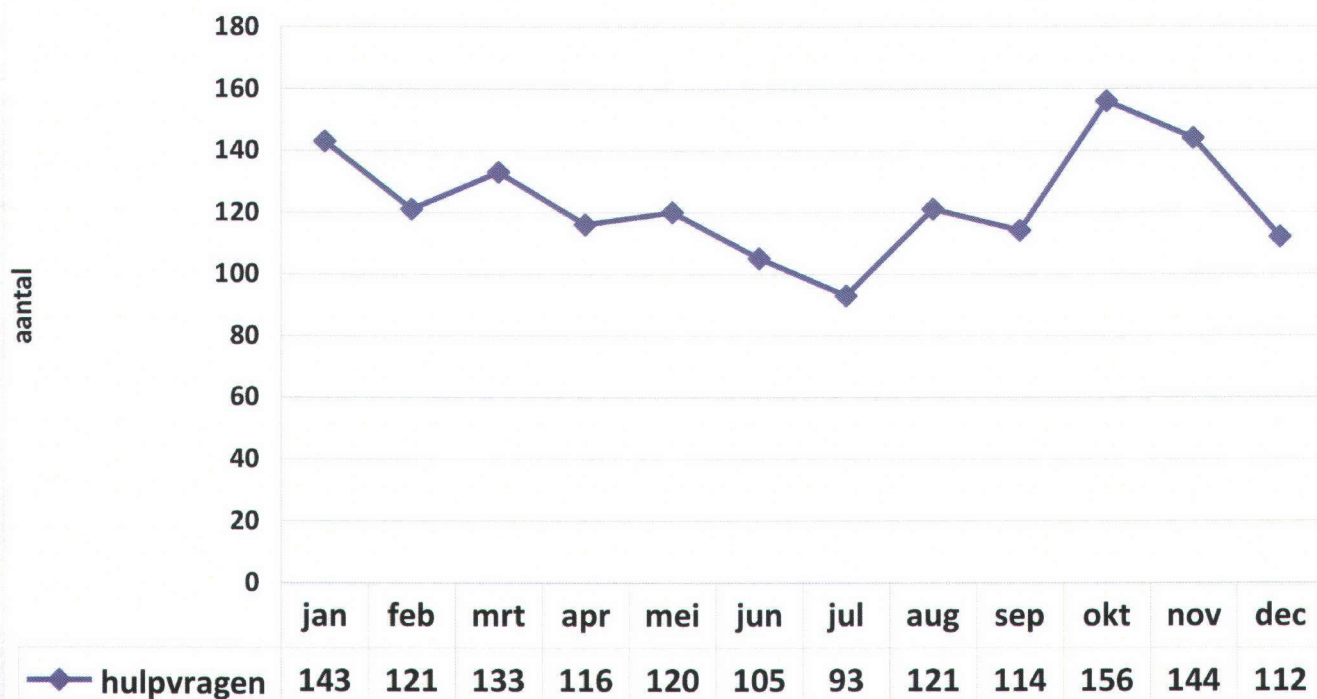
	korte contacten	nieuwe klanten	hulpvragen	contact binnen dossier
■ 2008	3048	563	1812	1823
■ 2009	4199	290	1368	1399
■ 2010	4423	304	1378	1515
■ 2011	4141	302	1371	1428
■ 2012	8471	255	1478	3839

## Korte contacten per kwartaal 2012

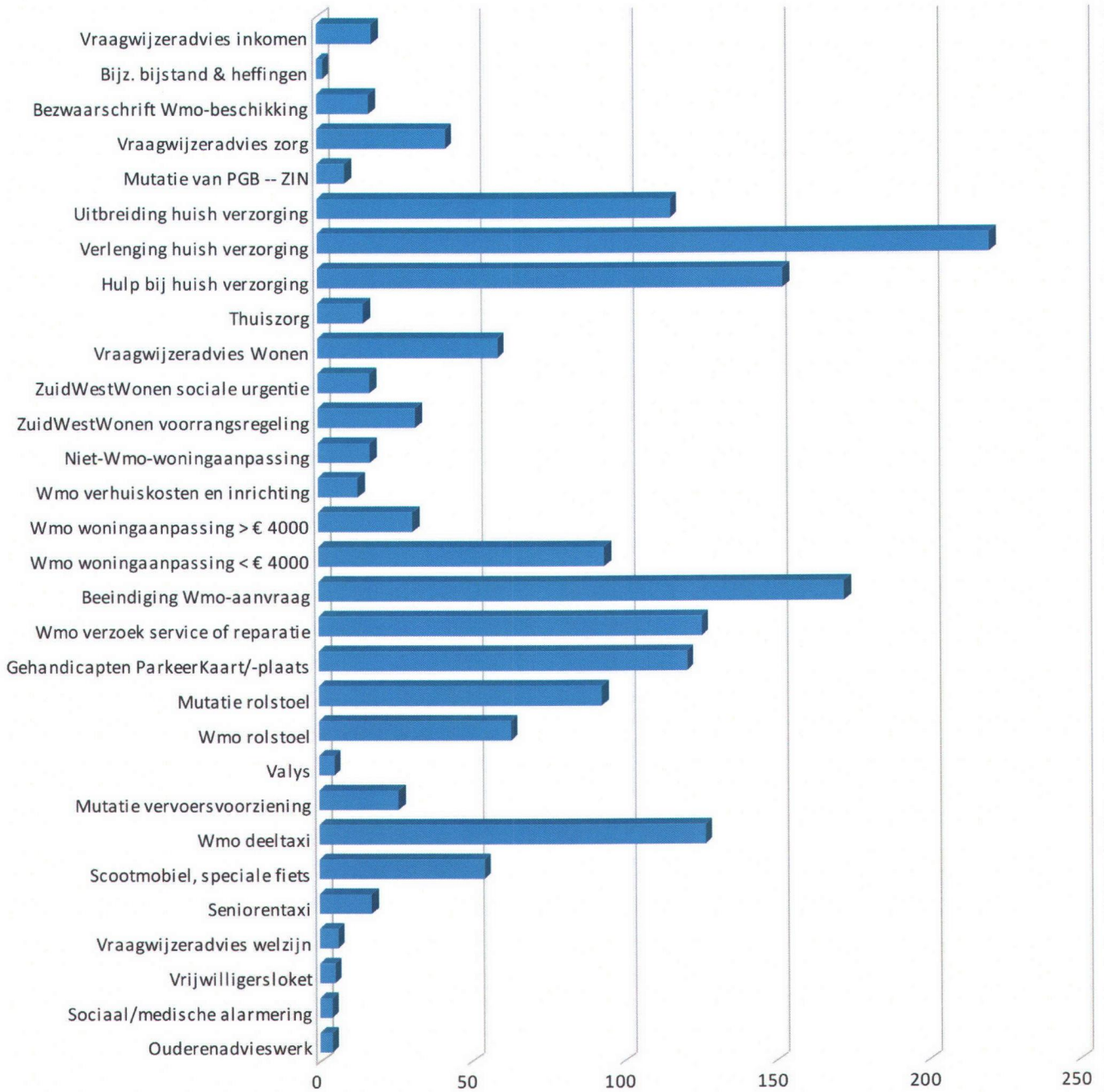


	1ste kwartaal	2de kwartaal	3de kwartaal	4de kwartaal
email	74	56	24	19
face-to-face	1461	1415	1204	1149
telefoon	870	772	702	749

## Aantal hulpvragen per maand, in 2012



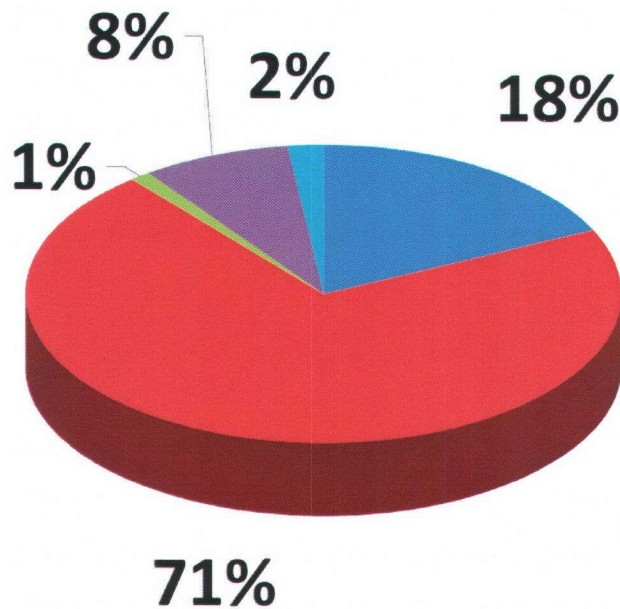
# Producten, het gebruik in 2012





## Wijze van aanmelding nieuwe klanten

■ Schriftelijk ■ Face-to-face ■ Huisbezoek ■ E-mail ■ Overigen

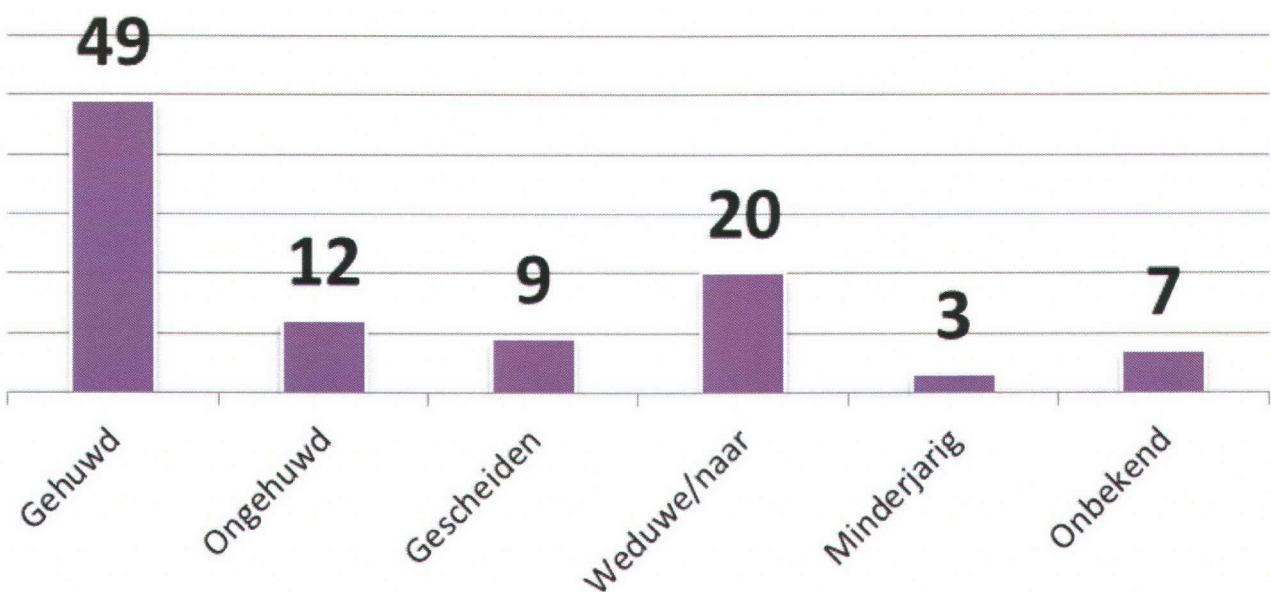


Naast de leeftijd van de doelgroep (55+) is het "soort vragen" ook dit jaar weer de reden dat men het liefst langskomt om hulpvragen te stellen. Verder zorgt het proces van 'de kanteling' ervoor dat medewerkers van Vraagwijzer graag fysiek in gesprek gaan met klanten om aan vraagverheldering te doen, om tot een passend arrangement te komen om vervolgens daarmee

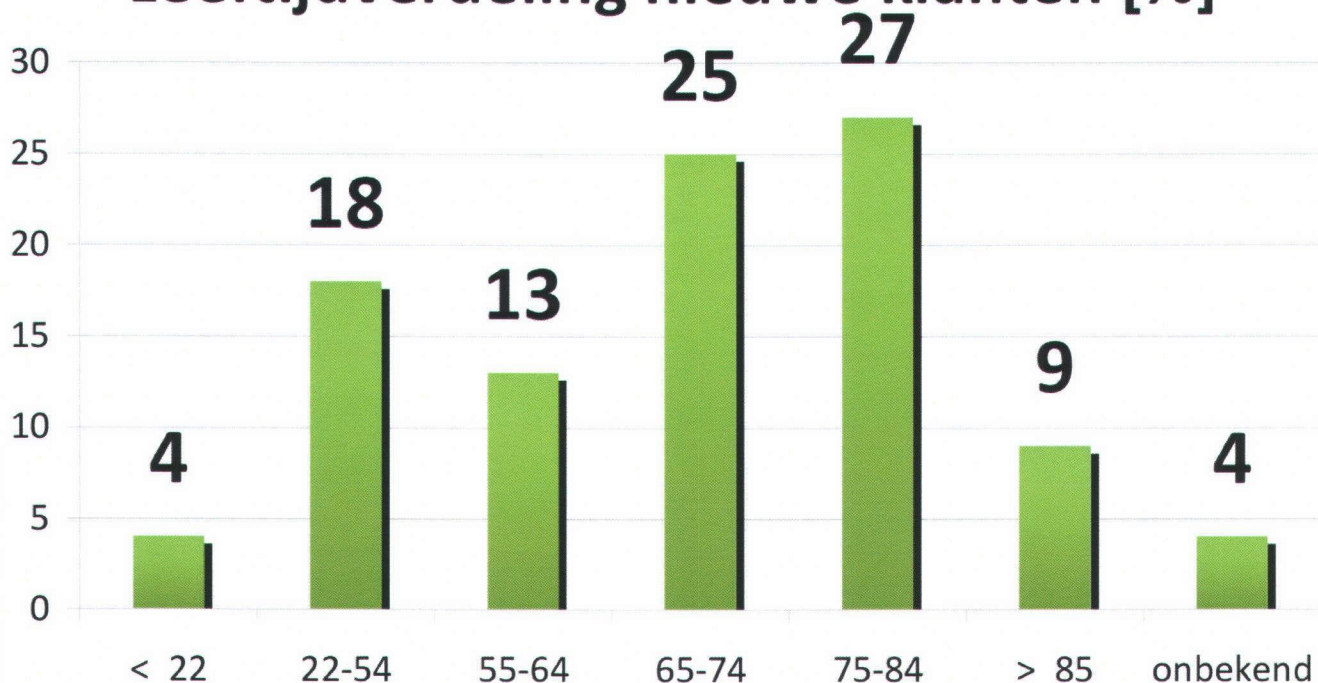
de beperking van burgers op een efficiënte wijze te kunnen compenseren.

Aansluitend gebeurt het ook regelmatig dat telefonisch een vervolgesprek plaatsvindt, omdat de klant, die zijn vraag eerder in de spreekkamer of schriftelijk heeft gesteld en nader toegelicht, de verkregen informatie goed op zich heeft laten inwerken en verder in gesprek wil komen.

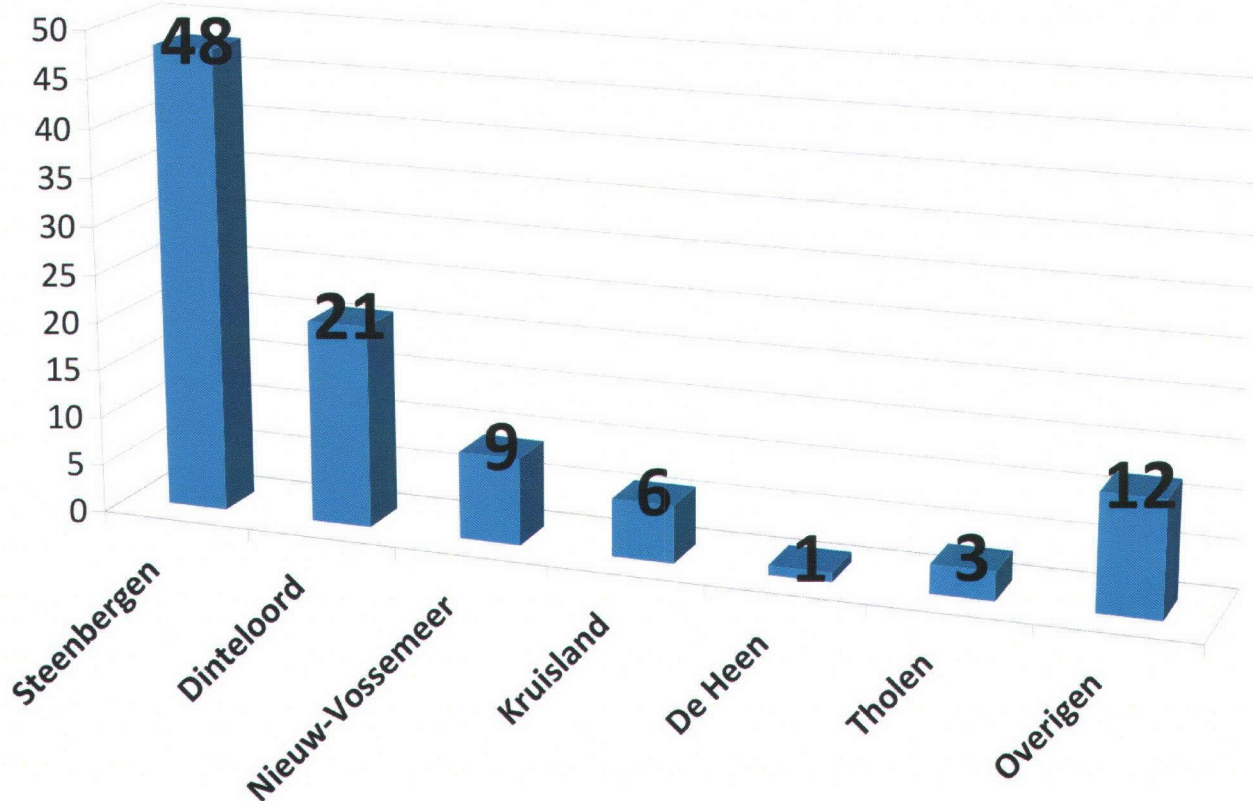
## Burgerlijke staat nieuwe klanten [%]



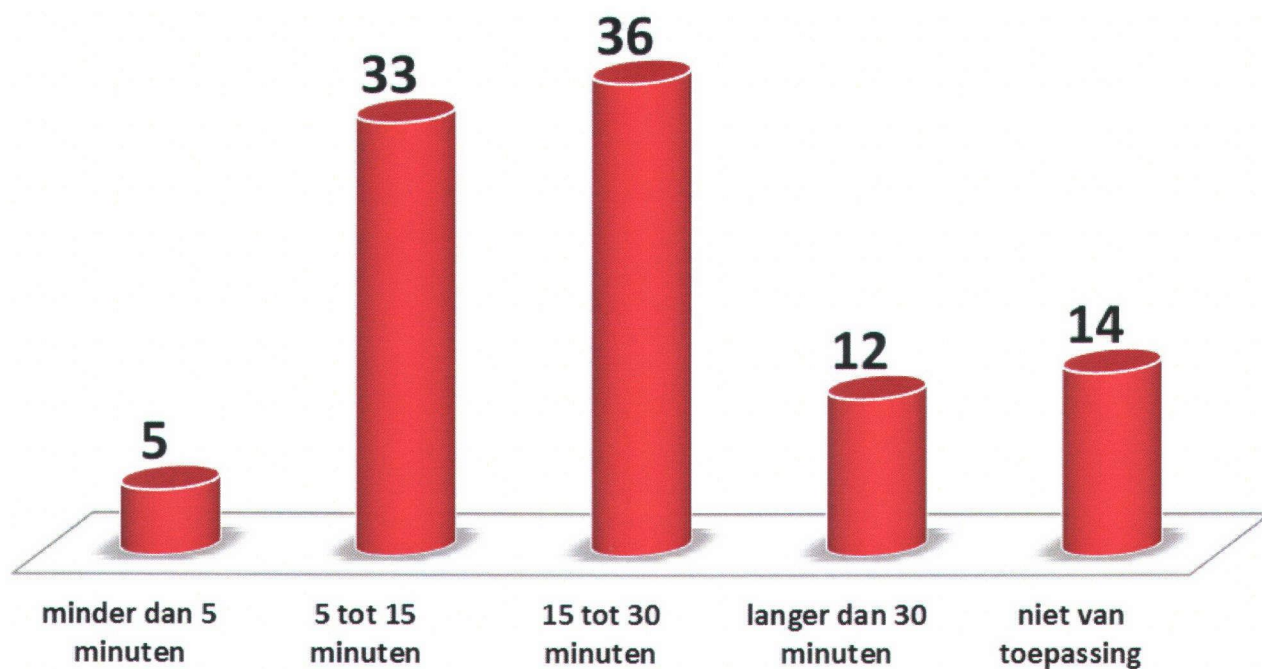
## Leeftijdverdeling nieuwe klanten [%]



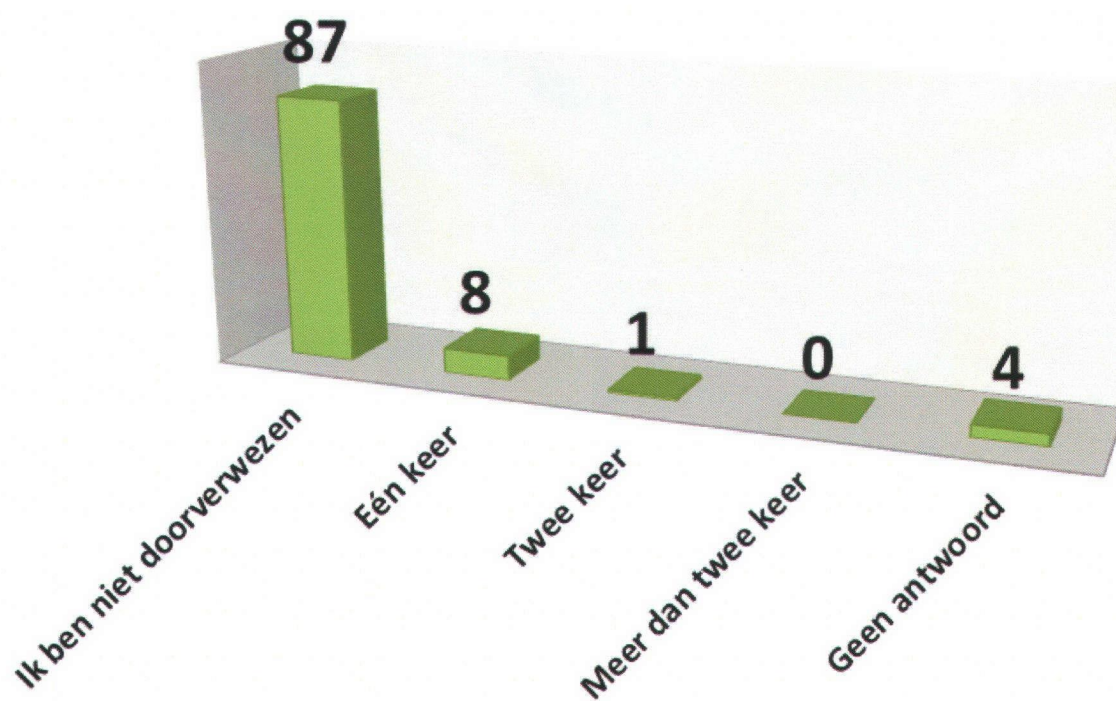
## Woonplaats nieuwe klanten [%]



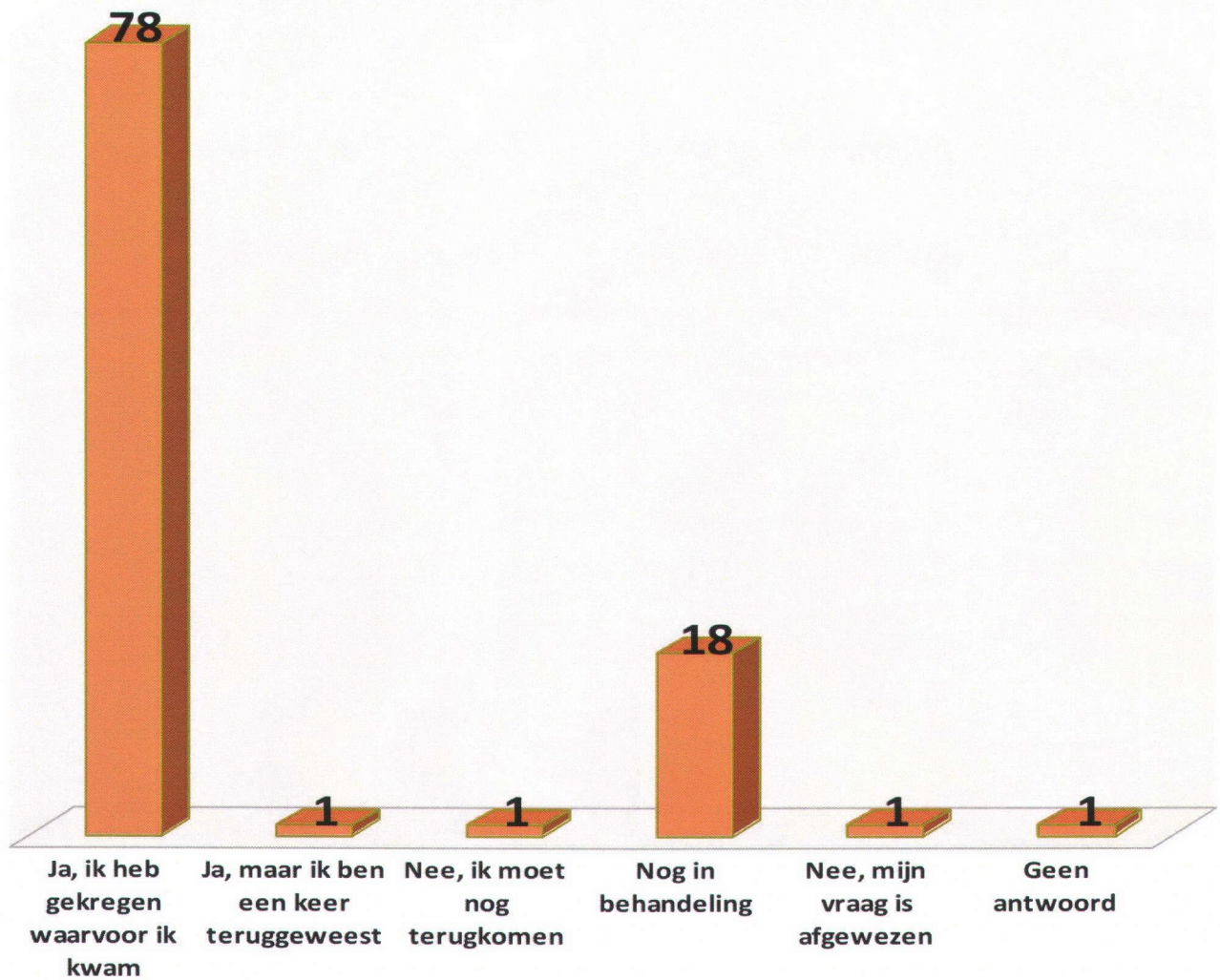
## Hoe lang is medewerker met uw vraag bezig geweest? [%]



## Hoe vaak bent u teruggekomen/doorverwezen [%]

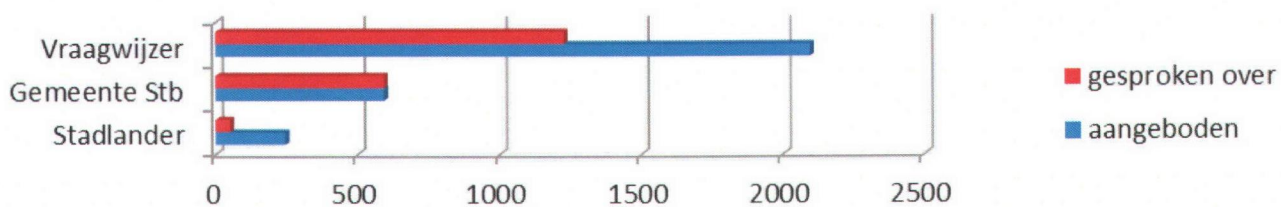
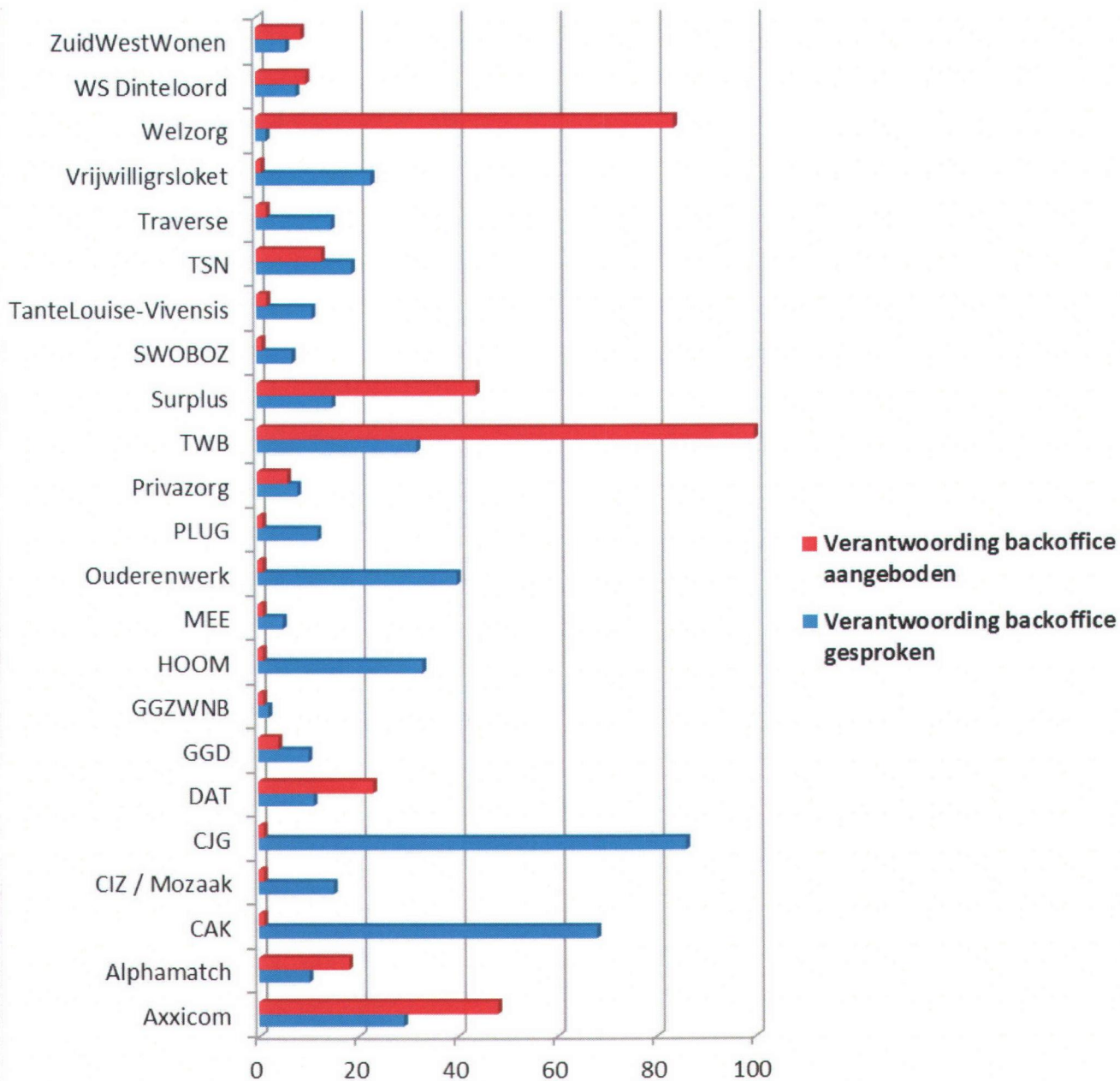


## Is met dit bezoek uw vraag afgehandeld? [%]



Evident wordt uit vorenstaande tabellen dat de klanten van Vraagwijzer tevreden zijn met de vraagbehandeling en -afhandeling, zonder dat daarmee gezegd is dat alle vragen hebben geleid

tot het aanreiken van een product of een dienst. Bijna elk bezoek zorgt voor een directe afhandeling, zonder dat mensen meerdere keren moeten terugkomen.



In vorenstaande tabel is te zien dat niet elk gesprek, dat niet iedere keer dat in de spreekkamer, tijdens een huisbezoek of een telefonisch contact over een vraag of probleem wordt gesproken, leidt het indienen van een aanvraag. Een veel-

voud van contacten en gesprekken leidt evenwel wél tot verheldering en tot het gevoel dat de vraag begrepen is en dat er een plaats is waar je terecht kunt op het moment dat het nodig is.

## 5. ONTWIKKELINGEN IN 2012

Vraagwijzer is partner geworden van het Regionaal Platform Dementieondersteuning (RPD). Onderzoekscijfers laten zien dat het aantal patiënten met dementie zodanig toeneemt dat huidige zorgarrangementen dit niet kunnen opvangen. Het RPD beoogt een optimale ketensamenwerking om deze dreiging tegemoet te treden en Vraagwijzer Steenbergen kan in voorkomende gevallen het beginpunt zijn voor een adequate start van hulpverlening in deze. Het bestuur wil ook in deze context nadrukkelijk samenwerken met de gemeente Steenbergen, die de koplopersrol heeft willen nemen in een proces op weg naar een "dementievriendelijke gemeente". Een proces, waarbij opgetrokken wordt met een aantal Brabantse, Limburgse, Duitse en Belgische gemeenten, om de ervaringen te delen en te leren van elkaar.

In het achterliggende kalenderjaar is ook een begin gemaakt met overleg om zoveel mogelijk te anticiperen op de grote transitie van de ondersteunende begeleiding vanuit de AWBZ naar de Wmo, naast de andere transities waarmee de gemeente belast gaat worden, alsmede de uitvoering van de Participatiewet. Vraagwijzer wil daar loyaal aan deelnemen, omdat te verwachten is dat er veel extra druk en werkzaamheden komen te liggen op en bij het Wmo-loket.

Er worden momenteel twee experimenten voorbereid die gerealiseerd gaan worden samen met de gemeenten en alle relevante partijen op de Brabantse Wal, die actief zijn in de geestelijke gezondheidszorg, de zorg voor mensen met beperkingen en ouderen en het welzijnswerk/vrijwilligerswerk. De experimenten betreffen een regelarme toegang tot de ondersteunende begeleiding en de integrale dagondersteuning, waarbij wordt onderzocht of doelgroepen integraal geholpen kunnen worden en of de organisaties daarbij over hun eigen grenzen heen durven en kunnen kijken. De samenwerking beoogt daarmee óók de door de overheid opgelegde taakstelling van 25% kostenreductie te behalen.

Te vermelden notities m.b.t. 2012 zijn verder:

- Samenwerking met, zichtbaarheid en inzet van GGZWNB zijn doorlopend aandachtspunt geweest in 2012. Dit is een langzaam proces maar wel met een positieve ontwikkeling. Er komen aanmeldingen binnen.
- De PR krijgt, dankzij een extra toegezegd budget door de gemeente, vorm in de Steen-

bergse Courant. Enerzijds de gekantelde werkwijze van Vraagwijzer, anderzijds een mogelijkheid van partners om zich (en de samenwerking met Vraagwijzer) te profileren.

- Samenwerking met mede-huurder Stadlander ontwikkelt zich. Hetzelfde geldt voor MEE. Laatstgenoemde organisatie is ook betrokken bij het CJG.
- De receptie ontwikkelt zich tot een gewaardeerde ingang/vraagbaak voor Vraagwijzer, CJG, Sociale Zaken en vervult voor hen ook een faciliterende rol.
- RIS (Het Registratie en Informatie Systeem) is verder aangepast aan de werkwijze en het gebruik als totaalpakket voor de gemeentelijke taak met alle Wmo-voorzieningen.
- Alle medewerkers hebben een cursus gevolgd in het kader van de kanteling. Daarbij is opgetrokken met de collega's van Vraagwijzer Bergen op Zoom en ook de collega-Wmo-consulenten uit Bergen op Zoom. Naast theoretische kennisvermeerdering was ook een intensieve on-the-job-coaching een onderdeel van deze cursus.
- Aanpak van (brand-)veiligheid heeft geleid tot een goed BHV-plan. Dit kostte regelmatig tijd, maar is noodzakelijk.
- De profilering van Vraagwijzer aan de buitenzijde van het gebouw is verder voorbereid via het aanvragen van een vergunning voor het plaatsen van verlichte letters hoog op de muur van het gebouw.
- Een coöperatie tussen Traverse, SWOS en Vraagwijzer moet leiden tot een goed vervolg van mantelzorgondersteuning in Steenbergen.



## 6. TENSLOTTE EN OP NAAR 2013

- 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 te grote zorg, gaat worden. Temeer daar ook de partners, die een bijdrage leveren in de front-office, 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.
- De nabijheid van de Stichting Welzijn Ouderen Steenbergen en van Mantelzorgondersteuning Steenbergen als backoffice-organisaties bij Vraagwijzer moet een welkome aanvulling gaan worden op het bestaand aanbod aan producten en diensten dat in Steenbergen beschikbaar is.
- Binnen de ruimten van Vraagwijzer is 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.
- Maar deze nabijheid van de ISD kan wellicht wel het ontwikkelen van welzijns-, woon- en zorgdiensten (met inzet van uitkeringsgerechtigden) vergemakkelijken.
- De problemen van partners, die betrokken zijn bij de uitvoering van activiteiten van Vraagwijzer, waardoor zij niet meer hun menskracht kunnen inzetten, zoals recentelijk gemeld door de Woningstichting Dinteloord, gaan onherroepelijk hun effect hebben op de uitvoering van onze verplichtingen en we zullen tijdig appelleren.
- We zijn als bestuur benieuwd naar de effecten die de experimenten met betrekking tot de ondersteunende begeleiding gaan hebben op ons werk als front-office- en samenwerkingsorganisatie.
- Het zal zeker zijn weerslag hebben op de uitvoering van de werkzaamheden van de medewerkers, die we spoorlags moeten gaan opleiden en nader voorbereiden op de nieuwe taken. Daarbij zullen we samen optrekken met de Wmo-loketten in Bergen op Zoom en Woensdrecht.
- Het bestuur heeft haar directie loyaal laten meewerken aan een ambtelijk onderzoek naar de mogelijkheden voor het realiseren van een Brede Welzijnsinstelling in Steenbergen, omdat er mogelijk via een bundeling van menskracht en middelen een optimaler welzijnsaanbod te realiseren valt.

Het bestuur van de Stichting Vraagwijzer Steenbergen ziet met vertrouwen 2013 tegemoet, vanwege de loyaliteit die om haar heen ervaren wordt vanuit bevolking, gemeentebestuur en partners.

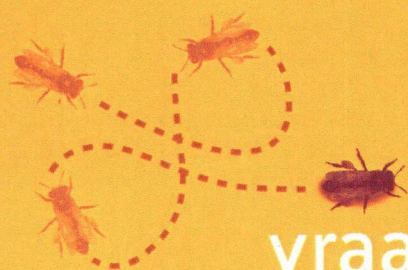
Vastgesteld in de bestuursvergadering van 9 april 2013.

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](http://www.vraagwijzersteenbergen.nl)



vraagwijzer