

Aan de Gemeenteraad.

Raadsvergadering d.d. : 16 november 2023
Commissievergadering d.d. : 1 november 2023
Commissie : Samenleving
Portefeuillehouder : A. Gamri
Zaaknummer : 1205343
Productiedatum : 13 september 2023

Onderwerp

Dit voorstel gaat over de doorontwikkeling van het Wmo-loket.

Voorgesteld besluit:

De raad van de gemeente Bloemendaal;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders van 19 september 2023

besluit:

het college te berichten dat de gemeenteraad geen bedenkingen heeft bij de voorgestelde doorontwikkeling van het Wmo-loket.

De raad voornoemd, d.d.

de voorzitter,



de griffier,



Voorgesteld besluit

De gemeenteraad besluit het college te berichten dat de gemeenteraad geen bedenkingen heeft bij de voorgestelde doorontwikkeling van het Wmo-loket.

Aanleiding en beoogd effect

Aanleiding

In 2015 is het Wmo-loket ingericht met inloopsprekuren op drie locaties: in Bennebroek, Vogelenzang en Bloemendaal. De gedachte hierachter was om de toegang zo dicht mogelijk bij de inwoners van de diverse kernen te organiseren. In 2018 en in 2020 heeft een doorontwikkeling van het Wmo-loket plaatsgevonden om het loket efficiënter en effectiever in te richten.

Naar aanleiding van signalen van het Wmo-loket is onderzocht in welke mate de inloopsprekuren van het Wmo-loket in Bennebroek en Vogelenzang worden bezocht. Dit onderzoek heeft aangetoond dat dit maar zeer beperkt gebeurt. Deze constatering heeft geleid tot het indienen van een voorstel aan de gemeenteraad om de inloopsprekuren van het Wmo-loket te centraliseren tot één enkel inloopsprekuren op de locatie Bloemendaal. Op 5 april jl. is dit voorstel besproken in de commissie Samenleving. Tijdens de commissievergadering hebben verschillende inwoners ingesproken over dit onderwerp, waarna de commissie heeft besloten het voorstel aan te houden. Er is afgesproken dat het college een aanvullend voorstel indient, waarin de geuite bezwaren van zowel de inwoners als de commissie worden meegenomen.

Het is duidelijk dat er een balans gevonden moet worden tussen het beperkte gebruik van de inloopsprekuren in Bennebroek en Vogelenzang en de lokale behoeften in deze dorpskernen aan ondersteuning en advies. De aandachtspunten die naar voren zijn gekomen zijn verwerkt in voorliggend voorstel.

Beoogd effect

Door het inloopsprekuren op één locatie te centraliseren kunnen de consulenten van het Wmo-loket efficiënter en effectiever worden ingezet. Met het voorgestelde alternatief voor de kernen Bennebroek en Vogelenzang beogen we een versterking van het aanbod van advies en ondersteuning, afgestemd op de specifieke behoeften van de inwoners. De cijfers laten zien dat de inloopsprekuren van het Wmo-loket in deze dorpskernen op dit moment een onvoldoende effectief middel zijn om aan deze vraag te voldoen.

Vanwege het grote belang van een goede toegang voor alle inwoners van de gemeente Bloemendaal tot het Wmo-loket wordt de gemeenteraad in de gelegenheid gesteld haar wensen en bedenkingen (zienswijze) te delen met het college, voordat tot besluitvorming wordt overgegaan.

Politieke keuzeruimte

Onder de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) kunnen gemeenten de toegang tot maatschappelijke ondersteuning naar eigen inzicht inrichten. De wet beschrijft slechts de voorwaarden die worden gesteld aan het proces. De inrichting van de toegang van het Wmo-loket betreft een bevoegdheid van het college van B&W (artikel 160, eerste lid, onder a). Vanwege het grote belang van een goede toegang tot het Wmo-loket voor alle inwoners van de gemeente Bloemendaal heeft het college besloten de raad in de gelegenheid te stellen zijn wensen en bedenkingen (zienswijze) te delen met het college, voordat tot besluitvorming wordt overgegaan.

Gedachtegang

Voorgesteld wordt om de inloopsprekuren van het Wmo-loket te centraliseren op locatie Bloemendaal en voor de kernen Bennebroek en Vogelenzang te voorzien in de behoefte van inwoners door het bieden van een alternatief.

Op dit moment zijn de inloopsprekuren van het Wmo-loket als volgt:

- Bloemendaal: alle werkdagen van 9:00 tot 12:00;
- Vogelenzang: iedere woensdag van 10:00 tot 12:00;
- Bennebroek: iedere maandag van 10:00-12:00.

Aanvullend aanbod Vogelenzang en Bennebroek

Tijdens de commissievergadering van 5 april jl. is vastgesteld dat de dorpskernen Bennebroek en Vogelenzang onvoldoende aansluiting ervaren met het advies- en ondersteuningsaanbod van de gemeente. Hoewel inwoners het Wmo-loket telefonisch goed weten te vinden, is uit zowel de commissievergadering als signalen uit de kernen gebleken dat er een aanvullende behoefte bestaat. Deze behoefte richt zich op een lokaal, goed vindbaar en passend aanbod van ondersteuning en advies. Om dit te kunnen realiseren is het van belang om aan te sluiten bij de bestaande structuren in deze dorpskernen. Ook het hebben van kennis en contacten binnen deze kernen zijn een voorwaarde voor het succesvol kunnen aanbieden van diensten die goed aansluiten bij de lokale behoeften.

Binnen elke dorpskern van de gemeente Bloemendaal is een eigen dorpscoördinator actief. Deze dorpscoördinatoren vervullen een verbindende rol tussen de inwoners en organisaties, met name op het gebied van welzijn en zorg. Om aansluiting te vinden bij wat reeds lokaal bestaat wil het college de doorontwikkeling van het Wmo-loket gepaard laten gaan met een doorontwikkeling van de dorpscoördinatie. De verantwoordelijkheden worden hiermee samengevoegd in één functie; die van de dorpscoördinator. Door voor de dorpskernen Bennebroek en Vogelenzang de rol van de dorpscoördinatie uit te breiden kan beter worden ingespeeld op de behoefte van de inwoners aan advies, ondersteuning en doorverwijzing. Het versterken van de rol van de dorpscoördinatie vertaalt zich in:

- de signalerende functie van de dorpscoördinator: ze zijn de voelsprietten in de wijk;
- het matchen van vraag en aanbod: het verbinden van mensen en organisaties;
- de kennis van, en het doorverwijzen naar, de beschikbare ondersteuning, activiteiten en voorzieningen;
- de rol van gesprekspartner voor de gemeente en andere lokale partners binnen het sociaal domein.

Argumenten

De inloopsprekuren van het Wmo-loket in Vogelenzang en Bennebroek worden zeer beperkt bezocht: gemiddeld 1 bezoek per week.

Ook niet elk bezoek leidt tot een daadwerkelijke melding voor de Wmo. Soms gaat het alleen om een vraag naar informatie (al dan niet Wmo-gerelateerd). Tegelijkertijd maakt de gemeente kosten (inzet Wmo-consulenten, inrichten werkplek, reistijd) voor het in standhouden van de spreekuren. Gezien de oplopende kosten van de Wmo en het sociaal domein in het algemeen dient hier kritisch naar gekeken te worden. Onderstaande tabel laat zien hoe vaak de loketten in Bennebroek en Vogelenzang bezocht worden.

Tabel 1: overzicht bezoekers Wmo-loket Bennebroek en Vogelenzang

	Periode (augustus 2021 tot en met augustus 2023)
Bennebroek	82 bezoeken: gemiddeld minder dan 1 bezoek per week
Vogelenzang	113 bezoeken: gemiddeld 1,1 bezoek per week

In het eerder voorstel werd een overzicht getoond van het gemiddeld aantal bezoekers in de periode augustus 2021 tot en met september 2022. Door inwoners en commissieleden werd verondersteld dat de coronapandemie van invloed kon zijn op het geringe aantal bezoekers in de genoemde periode. Echter, ook in de maanden ná september 2022 blijft het bij gemiddeld 1 bezoek per week: bovenstaande tabel is bijgewerkt tot en met augustus 2023.

De conclusie blijft hiermee onveranderd: het inloopspreekuur op de locaties Bennebroek en Vogelenzang wordt zeer beperkt bezocht.

Het centraliseren van de inloopsprekuren op locatie Bloemendaal is voor zowel de efficiëntie als de kwaliteit een gewenste ontwikkeling: er komt meer tijd vrij voor het inzetten van de consultants op andere taken, waardoor de kwaliteit van de dienstverlening kan toenemen.

Daarnaast blijft het uitgangspunt dat de toegang zo dicht mogelijk bij de inwoners van de diverse kernen wordt georganiseerd. Uiteraard blijft het zo dat na een melding (telefonisch, digitaal of fysiek op locatie), altijd een 'keukentafelgesprek' wordt ingepland. Deze gesprekken kunnen bij inwoners thuis of (eventueel, op verzoek van de inwoner) op een andere locatie, dichtbij huis plaatsvinden.

De verhuizing van het Wmo-loket van de Bloemendaalseweg naar de bibliotheek in Bloemendaal weegt mee bij de keuze voor het openhouden van dit inloopspreekuur.

Door het combineren van verschillende functies in één gebouw (Welzijn Bloemendaal, de bibliotheek en het Wmo-loket) kunnen inwoners op een laagdrempelige manier in contact komen met het Wmo-loket. Om die reden wil het college deze doorontwikkeling van de toegang tot het Wmo-loket laten samenvallen met de verhuizing van het Wmo-loket naar de bibliotheek.

Met de doorontwikkeling van de dorpscoördinatie in de kernen Bennebroek en Vogelenzang wordt intensiever persoonlijk contact mogelijk gemaakt.

Ook biedt dit meer ruimte voor advies op maat voor de inwoners. De dorpscoördinator gaat proactief aan de slag en is nog beter in staat signalen te ontvangen over de kwetsbare inwoners, straten en wijken en om verbindingen te leggen tussen inwoners die zich bijvoorbeeld willen inzetten als vrijwilliger en organisaties en initiatieven die hier naar op zoek zijn. Dit doet de dorpscoördinator in nauwe samenwerking met de gemeente. Taken die nu bij verschillende mensen belegd zijn binnen deze dorpskernen worden meer centraal opgepakt. Hiermee wordt de versnippering aan functies binnen de dorpskernen tegengegaan. Tevens wordt er gewerkt aan het vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid van de dorpscoördinatie.

Het is belangrijk om te benadrukken is dat de rol van de dorpscoördinatoren met betrekking tot Wmo-ondersteuning zich voornamelijk richt op doorverwijzing. Ze zijn niet belast met het beoordelen van specifieke Wmo-ondersteuningsbehoeften, het afgeven van formele besluiten of het fungeren als officiële hulpverleners. Echter, ze zijn goed op de hoogte van de vragen die door het Wmo-loket opgepakt kunnen worden en begrijpen hoe het Wmo-loket van dienst kan zijn voor deze inwoners. Op deze manier versterken ze de lokale toegang tot het Wmo-loket, waardoor de gevolgen van het beëindigen van de inloopsprekuren worden opgevangen en ruimschoots worden gecompenseerd.

Alternatieven

Een alternatief is het beëindigen van de inloopsprekuren op alle drie de locaties (conform advies van de Wmo-raad). Het Wmo-loket in dorpskern Bloemendaal wordt beter bezocht dan de andere twee loketten, maar het gaat nog steeds om een klein aantal bezoekers: ongeveer 5 per week. Echter, met de verhuizing van het Wmo-loket naar de bibliotheek eind 2023/begin 2024 zijn de werkplekken van de Wmo-consulenten voornamelijk in de bibliotheek gevestigd. Dit betekent dat het openhouden van een inloopspreekuur op deze locatie weinig tot geen druk geeft op de bezetting van de consultants.

Overwegingen van het college

Het college geeft de voorkeur aan het centraliseren van de bestaande drie inloopsprekuren tot één inloopspreekuur, ten opzichte van het volledig beëindigen van de inlooptmogelijkheden. Dit omdat een inloopspreekuur op locatie Bloemendaal een service betreft die beschikbaar is voor alle inwoners en een minimale impact heeft op de bezetting van de consultants. Bovendien blijft het

uitgangspunt dat altijd een keukentafelgesprek wordt aangeboden en dat deze gesprekken kunnen plaatsvinden bij mensen thuis, of op verzoek van de inwoner, op een andere locatie in de buurt. Met het versterken van de rol van de dorpscoördinatoren in Bennebroek en Vogelenzang wordt passende invulling gegeven aan de behoeften van inwoners aan advies en ondersteuning.

Middelen

Het voorstel wordt uitgevoerd middels het beschikbare budget in programma 6.

Participatie

De Wmo-adviesraad is gevraagd een advies uit te brengen op de doorontwikkeling van het Wmo-loket. Zij hebben op 7 december 2022 schriftelijk advies gegeven. Het advies en de advies-uitvraag vindt u als bijlage bij dit voorstel, evenals de reactie op dit advies. De Wmo-raad adviseert om geen mogelijkheid tot inloop meer te bieden. Zij pleiten in het kader van uniformiteit voor een gelijke toegang tot het Wmo-loket voor alle dorpskernen. We komen het advies van de Wmo-raad tegemoet door na een jaar het gebruik van het inloopsprekuren op locatie Bloemendaal te evalueren (zie punt 11 'evaluatie').

Op 5 april jl. is het voorstel besproken in de commissie Samenleving. Tijdens de commissievergadering hebben verschillende inwoners ingesproken over dit onderwerp, waarna de commissie heeft besloten het voorstel aan te houden. In voorliggend advies zijn de geuite bezwaren van zowel de inwoners als de commissieleden meegenomen.

Communicatie

Indien wordt besloten om inloopsprekuren te sluiten zal met team communicatie afgestemd worden hoe dit het beste onder de aandacht gebracht kan worden bij de inwoners. Op de twee locaties waarvan wordt voorgesteld de inloopsprekuren te beëindigen worden inwoners duidelijk geïnformeerd over hoe het Wmo-loket voortaan bereikt kan worden. Wat de locatie in Bennebroek betreft; er wordt onderzocht op welke manier het loket Burgerzaken in het Centraal Servicepunt een eerste opvang of agendafunctie voor het Wmo-loket kan worden. In Vogelenzang zullen de inwoners, op de locatie waar voorheen het Wmo-loket gevestigd was, met flyers en posters worden geïnformeerd.

Ook zal de informatie op de gemeentelijke website worden aangepast. Daarnaast zal dit besluit ter kennisname gedeeld worden met Welzijn Bloemendaal, de Wmo-adviesraad en de bewonersvereniging van loket Vogelenzang.

Samenwerking (Heemstede)

Het Wmo-loket valt per 2020 onder de IASZ. Deze intergemeentelijke afdeling is ondergebracht bij gemeente Heemstede.

Vervolgproces/evaluatie

Vervolgproces

Indien wordt ingestemd met het centraliseren van de inlooptmogelijkheden op locatie Bloemendaal wordt dit gelijktijdig doorgevoerd met de verhuizing van het Wmo-loket naar de bibliotheek. Het verbeteren van (de toegang tot) het Wmo-loket is een doorlopend proces.

Evaluatie

Zowel tijdens de commissievergadering als in het oorspronkelijke advies van de Wmo-raad zijn vraagtekens geplaatst bij de beslissing om de locatie Bloemendaal open te houden (in het kader van uniformiteit). Om de genoemde bezwaren met betrekking tot dit punt te ondervangen, wordt voorgesteld om na een jaar een evaluatie uit te voeren. De monitoring van het gebruik zal grondig worden uitgevoerd. Op basis van deze gegevens wordt na een jaar beoordeeld of het handhaven

van dit inloopspreekuur nog steeds van toegevoegde waarde is voor de toegang tot de Wmo-dienstverlening van de gemeente of dat het aanbod van keukentafelgesprekken en de bereikbaarheid van het loket via telefoon, digitale kanalen en schriftelijke communicatie voldoet. Ook wordt gekeken naar het soort vragen dat via het inloopspreekuur bij het Wmo-loket binnenkomt, om de algemene informatievoorziening vanuit de gemeente te kunnen versterken.


Om te voorkomen dat er opnieuw een situatie ontstaat waarin het aanbod onvoldoende wordt benut, wordt het voorgestelde aanvullende aanbod in Bennebroek en Vogelenzang (d.m.v. het versterken van de rol van de dorpscoördinatoren) ook na één jaar geëvalueerd. Het doel van de evaluatie is om te beoordelen waar extra inzet nodig is en welke taken mogelijk minder relevant en noodzakelijk zijn. Bij deze en toekomstige evaluaties zal altijd worden gekeken naar manieren om het aanbod te versterken, en niet naar afbouw van dit aanbod.

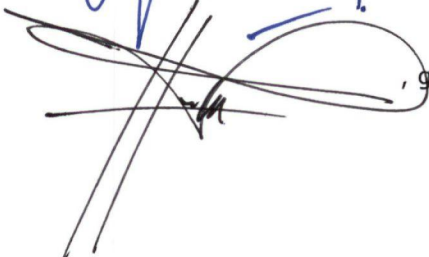
Bijlagen

- Raadsvoorstel en -besluit doorontwikkeling Wmo-loket (1164915)
- Reactie op advies Wmo-raad spreekuren Wmo-loket
- Advies Wmo-raad Spreekuren Wmo-loket
- Advies uitvraag Wmo-raad

Achterliggende documenten

Burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

 , burgemeester.

 , gemeentesecretaris.