Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Leonie Braks
l.braks@nijmegen.nl
T 024 – 329 24 80

Ons kenmerk
E21.001726

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 31 augustus 2021
Onderwerp Informatie en communicatie Wmo en buurtteams

Geachte leden van de raad,

In deze raadsinformatiebrief geven wij gevolg aan de toezegging die wij op 19 mei 2021 aan u hebben gedaan tijdens de bespreking van het agendapunt ‘Nazorg onderzoek toegang tot de Wmo’ en aan de raadsmotie ‘Duidelijke informatie over toegang tot de WMO’, die op 9 juni 2021 door u is aangenomen. De motie is opgenomen in de bijlage.

Op 19 mei jl. hebben wij u toegezegd dat de raad voor de zomer per brief wordt geïnformeerd over:

- De stand van zaken rondom de ‘koepelwebsite’ voor toegang tot zorg via de nieuwe buurtteams ;
- De wijze waarop het college is omgegaan met de aanbevelingen uit de rekenkamerrapporten over dit onderwerp.

In de motie ‘Duidelijke informatie over toegang tot de WMO’ d.d. 9 juni jl. heeft de raad aan het college verzocht om:

1. In overleg met de sociale wijkteams en de toekomstige buurtteams, er voor te zorgen dat huidige en nieuwe cliënten heldere informatie krijgen over hun rechten en plichten op grond van de Wmo inclusief de verstrekking van het onderzoeksverslag.
2. De raad hierover voor 1 september 2021 te informeren.

Gezamenlijke communicatie
Met de vorming van de buurtteams en aparte teams voor klassieke Wmo en ouderenadviseurs ontstaan meer ingangen dan we hadden. Daarom is het van belang om te zorgen voor gezamenlijke en afgestemde communicatie voor inwoners. Hiervoor heeft BMC in haar advies ‘Inrichting ingangen sociale infrastructuur Nijmegen’ handvatten gegeven (zie de raadsinformatiebrief d.d. 23 maart 2021). In het voorjaar zijn we samen met de kernpartners gestart met de uitwerking van dit advies. De kernpartners zijn de Stips (Bindkracht), de financieel expert in de wijk (Bindkracht/gemeente), beide buurtteamorganisaties, de ouderenadviseurs (Sterker) en de gemeentelijk projectleider voor Wmo klassiek.

Voor vragen van inwoners en van professionals (zoals huisartsen en scholen) zijn nodig:

1. Een naam die de belofte van verbinding en laagdrempeligheid weergeeft;
2. Een website die dient als snelle wegwijzer en informatiebron;
3. Een toolkit met middelen voor de partners;
4. Communicatie met bestaande cliënten, inwoners en professionals in stad.

We zijn begonnen met de keuze voor een naam als paraplu voor de diverse ingangen. Dit kostte meer tijd dan verwacht, maar uiteindelijk is een naam gevonden waar de meeste partners zich in konden vinden: **Vraaghulp** met als ondertitel *Zorg hulp en steun in de buurt*. Vraaghulp is gekozen, omdat het past bij de beoogde wegwijzerfunctie en omdat het uitnodigend en laagdrempelig klinkt. De naam zal worden geladen met een campagne en heldere positionering. Onderdeel van de campagne is een 'interne' lancering met betrokken professionals. We geven hen de kernboodschap en middelen mee om zelf het verhaal te kunnen vertellen in de stad.
Naast het kiezen van de koepelnaam zijn een bijpassende huisstijl en teksten in ontwikkeling die voor verschillende communicatiemiddelen (zoals de website, folders en video's) kunnen worden gebruikt. De eerste opzet van de koepelwebsite en diverse opties voor de huisstijl zijn medio juli getoetst tijdens een bijeenkomst met inwoners en cliëntvertegenwoordigers en een bijeenkomst met partners. De deelnemers waren unaniem in de voorkeur voor één van de gepresenteerde huisstijlen, die zal worden gebruikt. Ze hebben daarnaast tijdens deze bijeenkomsten input geleverd. Deze input wordt verwerkt bij de verdere 'invulling' van de communicatiemiddelen door een redactieteam met communicatieadviseurs van de betrokken partners. De insteek bij alle communicatie zal zo persoonlijk mogelijk zijn met (foto's van) herkenbare inwoners en 'echte' medewerkers.
Bestaande cliënten die Wmo-begeleiding ontvangen, worden op dit moment geïnformeerd als ze een (her)indicatie ontvangen; bij de beschikking wordt een folder over de buurtteams gevoegd.

Koepelwebsite
Het is de bedoeling dat de koepelwebsite komend najaar online komt. De website leidt inwoners die de weg (nog) niet kennen primair via vraag-/leefgebieden (zoals geldzorgen, wonen, etc.) naar de juiste plek of ingang. Op de website zullen van iedere ingang mailadres(sen), telefoonnummer en een link naar de eigen website staan. Naast de koepelcommunicatie behoudt of ontwikkelt iedere organisatie de eigen huisstijl en communicatiekanalen. Zo blijven de diverse ingangen rechtstreeks bereikbaar.
Buurtteams Jeugd en Gezin heeft inmiddels een eigen website, zie https://buurtteamsjeugdengezin.nl/. Buurtteams Volwassenen zal met haar communicatie zoveel mogelijk aansluiten bij die van Buurtteams Jeugd en Gezin.

Behalve de toeleiding aan de hand van vraaggebieden zal de website de informatie bevatten waar de rekenkamer in haar nazorgonderzoek aandacht voor vroeg:

- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociaal Wijkteams (*Buurtteams*) en Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;

- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;
- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;
- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

Op deze manier krijgen inwoners informatie over de rechten en plichten die van toepassing zijn op de Wmo en jeugdhulp. Met dien verstande dat een verslag van een keukentafelgesprek niet nodig is als blijkt dat het buurtteam of de ouderenadviseur de ondersteuning of begeleiding zelf kan bieden. Het buurtteam stelt in dat geval samen met de inwoner een begeleidingsplan op.

Conform het programma van eisen voor de Brede basisteams Volwassenen zijn daarnaast de Buurtteams Volwassenen verantwoordelijk voor het informeren van inwoners over de rechten en plichten in het kader van de Wmo.

Gemeentelijke website tot 1 januari 2022

Op de website van gemeente Nijmegen wordt sinds 1 juli 2021 aangegeven waarvoor inwoners bij de Buurtteams Jeugd en Gezin (inclusief een link naar de website van de Buurtteams Jeugd en Gezin) moeten zijn en waarvoor bij het Sociaal Wijkteam (tot 1 januari 2021). Over de toegang tot de Wmo zijn op de website van gemeente Nijmegen nu de items opgenomen die eerder ontbraken: ‘Zo werkt het’ en ‘Wat u bespreekt met het Sociaal Wijkteam’ (proces na melding hulpvraag), bezwaar maken, indienen klachten, privacy, hulp bij keukentafelgesprek (meenemen mantelzorger of onafhankelijk cliëntondersteuner), persoonlijk plan, ‘Waar u terecht kunt met vragen’, pgb, eigen bijdrage, activiteiten in de wijk, pleegzorg en dossierinzage.

De informatie over de Wmo (en Jeugdhulp) op de gemeentelijke website zal vanaf 1 januari 2022 beperkt zijn tot de gemeentelijke diensten (Wmo klassiek en minimaregelingen bijv.) met een duidelijke doorverwijzing naar ‘Vraaghulp Nijmegen’.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout	drs. H.M.F. Bruls
gemeentesecretaris	burgemeester