



B en W-voorstel

portefeuillehouder
G. Hofstede

begrotingsprogramma
2 Welzijn

draagt bij aan Global Goal(s)
 3 Goede gezondheid en Welzijn

b en w-vergadering
2 juli 2019

agendapunt

bijlage(n)
0

rol raad
Geen

onderwerp
Sociale Vraagbaak

INHOUD VOORSTEL

1. In te stemmen met stopzetten website Socialevraagbaak.nl per 1 januari 2020

1 Wat is de aanleiding?

In het uitvoeringsplan Wmo 2013 heeft het college haar wens geuit voor een voor iedereen toegankelijke sociale kaart. Vanaf 2014 is hier invulling aan gegeven middels de Sociale Vraagbaak. Uit de afgelopen jaren blijkt dat de Sociale Vraagbaak niet voldoet aan het doel. Zowel door inwoners als door consulenten wordt de website nauwelijks gebruikt. Het contract met Elkander, de leverancier van de Sociale Vraagbaak, heeft een opzegtermijn van 6 maanden en kan jaarlijks per 1 januari worden stopgezet.

2 Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

- Beleidsregels Wmo / Jeugd 2015
- Meerjarenbeleidskader Sociaal Domein 2017-2021 'Meedoen' (doel M)

3 Wat willen wij bereiken op de genoemde Global Goal(s)?

In het door het college vastgestelde uitvoeringsplan Wmo 2013 is het gewenste resultaat geformuleerd; "een voor iedereen toegankelijke sociale kaart". Als inwoners weten waar zij terecht kunnen met hun vragen, kunnen zij vaak zelf, op tijd, de ondersteuning regelen die zij nodig hebben.

Uit de evaluatie blijkt dat de Sociale Vraagbaak hier afgelopen jaren onvoldoende aan heeft bijgedragen, zie ook hieronder 7. Wat is de draagvlak voor dit voorstel?

4 Wat gaan wij ervoor doen?

Het contract met Elkander, de leverancier van de Sociale Vraagbaak, stopzetten per 1 januari 2020.

5 Wat gaat het kosten?

Voor de Sociale Vraagbaak is een bedrag van €14.435,00 begroot op product 345 (voorzieningen Wmo). Het bedrag blijft na opzegging onder het bestaande productnummer beschikbaar, invulling wordt nader afgewogen.

6 Wat zijn de risico's?

Geen. De gemeente blijft voldoen aan haar wettelijke informatievoorzieningsplicht.

Formele voorzieningen

Wettelijk gezien voldoet de informatievoorziening van de gemeente Rheden aan inwoners. Op de website van de regio (regiocentraalgelderland.nl) worden de contractpartners weergegeven. Deze website zit bij de prijs die wij aan de regio betalen inbegrepen.

Daarnaast komt er voor inwoners als zij in een proces komen richting geïndiceerde zorg, een consulent in beeld die inwoners verder informeert en wegwijs maakt. Intern is er een product-

diensten catalogus (PDC) beschikbaar waarin de consultants alle contracten kunnen raadplegen. De cliëntondersteuning van MEE kan inwoners ook wegwijs maken in de zorgwereld.

Informele voorzieningen

Het Netwerk Informele Ondersteuning (NIO) heeft aangegeven zelf een Sociale Kaart te willen opzetten voor het informele veld. Er is een bijeenkomst geweest in mei waar vanuit de informele partijen een werkgroep is opgericht om hiermee aan de slag te gaan. Zij oriënteren zich op dit moment, mede door gesprekken te voeren met leveranciers zoals Elkander. Daarmee wordt de informatievoorziening van de informele kant van het aanbod gedekt. Dit past goed binnen het Rhedens model dat eigenaarschap zo dicht mogelijk bij de inwoners zelf ligt.

7 Wat is het draagvlak voor dit voorstel?

In 2016 is de Sociale Vraagbaak geëvalueerd. De evaluatie laat zien dat de gestelde doelen voor de Sociale Vraagbaak niet worden gehaald.

Consulenten

De meerderheid van de consultants gebruikt de Sociale Vraagbaak zelden. Zij geven aan dat het idee achter de kaart goed is, maar het niet naar behoren werkt. Het geeft niet snel en gericht antwoord op de zoekvraag – zoeken via Google werkt sneller.

De consultants beschikken over een product-diensten catalogus (PDC) waarin de formele lokaal en regionaal gecontracteerde diensten geraadpleegd kunnen worden.

Inwoners

Bij de evaluatie is ook een gebruikersgroep betrokken. Ook zij geven aan de website niet gebruiksvriendelijk te vinden, zij vinden informatie te uitgebreid en vragen zich af of alle informatie klopt. Meer dan de helft van de gebruikers geeft aan eerder gebruik te maken van Google. Gebruikers denken dat de kwaliteit van het aanbod op de Sociale Kaart wordt gecontroleerd door de gemeente. Dit gaat in tegen het advies om de gemeente Rheden niet als eigenaar van de Sociale Kaart te positioneren.

Conclusie

De eindconclusie naar aanleiding van de evaluatie in 2016 was te stoppen met de Sociale Vraagbaak en terug te gaan naar de oorspronkelijke opdracht voor een Sociale Kaart. Er is hierna in 2017 een externe projectleider ingezet om andere mogelijkheden te onderzoeken voor een adequate sociale kaart. Destijds is er geen vervolg gegeven aan de conclusie van dit project.

8 Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd?

De sociale partners worden via de werkgroep 'Sociale Kaart' van het Netwerk Informele Ondersteuning (NIO) op de hoogte gesteld van het stopzetten van de sociale vraagbaak.

Intern zal een mail uitgaan naar de betrokken ambtenaren vanuit beleid en communicatie.

9 Wordt er een evaluatie uitgevoerd?

Jaarlijks wordt de gemeentelijke informatievoorziening getoetst middels de cliëntervaringsonderzoeken. Deze input wordt gebruikt om de informatiestromen te verbeteren.

De Steeg,