

RIB-nummer 2018 –  
Datum 18 december 2018  
Onderwerp Evaluatie project logisch vervolg Wegwijs+  
Zaaknummer Z18-206716  
Documentnr. UIT/18-283547

## 1 Inleiding

In de begroting 2018 is opgenomen dat we in 2018 de nieuwe werkwijze van Wegwijs+ zullen evalueren. Hierbij treft u deze evaluatie aan.

## 2 Het project logisch vervolg Wegwijs+

De afdeling Wegwijs+ is in de gemeente Vught verantwoordelijk voor het behandelen van hulpvragen op het gebied van de Wmo, Jeugdwet, werk en inkomen, schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, bijzondere bijstand etc.

### *Doel*

Centrale doel van het project was om de dienstverlening van Wegwijs+ verder te professionaliseren, vooral door het verder ontwikkelen van de toegang. Hiermee willen we inwoners zo snel mogelijk op weg te helpen en hun vragen (nog) meer integraal benaderen.

Vooraf zijn o.a. de volgende beoogde resultaten benoemd:

- invoering van een integrale, brede vraagverkenning om tot de kern van de hulpvraag te komen
- één contactpersoon verantwoordelijk te maken voor verkenning van de hulpvraag en voor het oppakken van deze vraag door één (of meerdere) professionals van Wegwijs+
- registratie van de vraagverkenning en (keukentafel)gesprekken in één registratiesysteem, waarin ook de burger kan meekijken.

### *Werkwijze*

Om dit doel te bereiken zijn verschillende werkgroepen ingesteld, bestaande uit medewerkers van Wegwijs+ en andere afdelingen (zoals het KCC en ICT). Het project is daarmee breed gedragen.

### *Conclusies*

Conclusie van de evaluatie is dat de vernieuwde integrale werkwijze werkt en dat we deze willen voortzetten en verfijnen. De nieuwe werkwijze heeft volgens Wegwijs+ positieve effecten op de inwoners: de hulpvraag wordt beter, meer integraal in beeld gebracht en inwoners kunnen er nu altijd op rekenen dat Wegwijs+ ervoor zorgt dat de juiste specialist(en) wordt betrokken en/of de juiste doorverwijzing wordt gegeven.

Ook is één registratiesysteem ingevoerd (voorheen werd gewerkt met twee verschillende applicaties), waarin onder andere de informatie ingevoerd wordt die inwoners geven bij het eerste contact (de vraagverkenning). Op deze manier hoeven cliënten niet elke keer opnieuw hun verhaal te vertellen.



Eén resultaat is helaas niet behaald: de invoering van 'Mijn Dossier', waarbij de cliënt zelf digitaal toegang heeft tot zijn of haar dossier. De verwachting is dat we dit op korte termijn niet zullen realiseren, omdat dit technisch nog niet goed mogelijk is. Overigens kunnen cliënten wel op verzoek inzicht krijgen in hun dossier, een optie waarvan nauwelijks gebruik gemaakt wordt.

#### *Belangstelling van andere gemeenten*

Het integrale werken van Wegwijs+ is binnen en buiten de regio niet onopgemerkt gebleven: regelmatig krijgen we andere gemeenten op bezoek die uitleg willen over deze integrale vraagverkenning en de successen en problemen die wij hierbij ondervinden. Vught is hiermee vaak een voorbeeld voor andere gemeenten.

#### *Kanttekening*

Bovenstaande conclusies zijn de conclusies van Wegwijs+ zelf.

Uiteindelijk gaat het om de cliënten: zijn deze tevreden over de gewijzigde dienstverlening?

Helaas kunnen we hierop nu nog geen antwoord geven. We hebben vragen over de dienstverlening en de integrale vraagverkenning in het bijzonder, opgenomen in het laatste cliëntervaringonderzoek. De respons was op dit onderdeel te beperkt om hierover zinvolle uitspraken te doen.

Omdat we het heel belangrijk vinden om de meningen en ervaringen van onze cliënten te weten, willen we in het eerstvolgend klantonderzoek hierover een aantal vragen opnemen. Mogelijk gaan we dit onderzoek (in overleg met de adviesraad sociaal domein) ook anders vorm geven, om een hogere respons te krijgen. Wij informeren u eind 2019 over de opzet en resultaten van dit klantonderzoek.

#### *Hoe verder?*

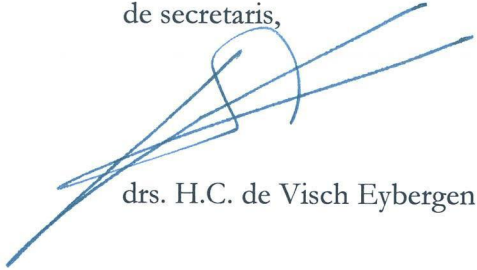
We willen de huidige werkwijze van Wegwijs+ verder voortzetten en verfijnen. Zo willen we in 2019 bijvoorbeeld bezien hoe de rol van het Klant Contact Centrum uitgebreid kan worden. Ook is het belangrijk de huidige werkwijze te borgen, onder andere door verdere deskundigheidsbevordering.

Wegwijs+ staat, er ligt een stevig fundament dat we verder uitbouwen en waarbij de integrale samenwerking, ook met externe partijen, nog verder zal worden verankerd.

### **3 Ter inzage gelegde stukken**

#### **1. Evaluatie Logisch Vervolg Wegwijs+**

Burgemeester en wethouders van Vught,  
de secretaris, de burgemeester,



drs. H.C. de Visch Eybergen R.J. van de Mortel