

Plan van aanpak reorganisatie informatie & advies in het sociale domein

1. Inleiding

In deze notitie lichten wij onze toekomstvisie op kortdurende dienstverlening op sociaal terrein toe. Vast staat dat we dit aanbod grotendeels willen stroomlijnen in informatiepunten op wijkniveau. Voor de preciese uitwerking van de informatiepunten starten we een traject op samen met de betrokken partijen, waarbij we het Inter-lokaal vragen om als kwartiermaker in dit domein het voortouw te nemen. We schetsen in het eerste hoofdstuk de inhoudelijke visie. In hoofdstuk 2 geven we aan langs welke weg we de gewenste situatie willen bereiken (het proces) en in hoofdstuk 3 wat dit financieel betekent.

2. Visie

2.1 Over welke diensten hebben we het?

Het aanbod van dienstverlening in het sociale domein is groot in Nijmegen (zie bijlage 1). Onder dienstverlening op sociaal terrein verstaan we de keten aan diensten van signalering van hulpvragen tot beantwoording daarvan via informatie, advisering, ondersteuning, vraagverheldering of bemiddeling. Het gaat hier om kortdurende ondersteuning en niet om (langdurige) hulpverlening of begeleiding. Met deze diensten willen we mensen wegwijs maken in het woud van regelingen en voorzieningen en ondersteunen bij het maken van keuzes op het terrein van werk & inkomen, zorg & welzijn en wonen en bij het aanvragen van voorzieningen (indien aan de orde). Ook verdergaande advisering en ondersteuning bij juridische kwesties scharen we onder deze keten van dienstverlening. In feite hebben we het over prestatieveld 3 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 'Het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning'.

2.2 Eén informatiepunt per stadsdeel

Het ruime aanbod binnen het derde Wmo-prestatieveld is op dit moment versnipperd. Dit plan van aanpak is er op gericht om de samenhang in het aanbod te vergroten en de overlap te verminderen: ook op het terrein van informatie en advies willen we ontschotten. Hierbij staat de vorming van gebiedsgerichte informatiepunten voor en door bewoners en ervaringsdeskundigen centraal. In het verlengde van de wijkgerichte Wmo-aanpak die met het Wmo-beleidsplan 2012-2015 is ingezet, willen we de genoemde dienstverlening zoveel mogelijk op wijkniveau bundelen, dichtbij mensen. Bij de functies die we willen betrekken bij de reorganisatie van de informatie- en adviesfuncties laten we de kleinere (stedelijke) vrijwilligersorganisaties die huisbezoeken afleggen om met name de administratie op orde te brengen en te houden (Humanitas, Fibon en de ouderenbonden) buiten beschouwing. Dit geldt ook voor de consultatiebureaus, een verplichte wettelijke taak voor kinderen van 0-4 jaar. Specialistische (juridische) dienstverlening blijft als backoffice van de gebiedsgerichte informatiepunten op stedelijk niveau beschikbaar.

Bestaande voorbeelden van een gebiedsgericht informatiepunten zijn OpMaat in Neerbosch-Oost en de Beursvloer in Dukenburg. Verschil tussen deze bestaande initiatieven en de beoogde informatiepunten is echter dat de betrokken organisaties niet langer de eigen spreekuren en diensten behouden, maar dat de dienstverlening volledig geïntegreerd wordt zonder schotten tussen organisaties.

Ook wijkvoorzieningen zoals Wijkwinkel-Oost en de Informatheek in Dukenburg worden in onze visie nauw betrokken bij de vorming van gebiedsgerichte informatiepunten. Dit past tevens bij het uitgangspunt dat de laagdrempelige informatiepunten zoveel mogelijk worden bemenst door vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en mensen in een leerwerktraject.

Loket Zorg & Inkomen

Een besprekingspunt is op welke wijze het Loket Zorg & Inkomen bij de informatiepunten wordt betrokken. Argumenten voor opname van Loket Zorg & Inkomen in de informatiepunten zijn: de taken van het Loket komen grotendeels overeen met die van de informatiepunten en opname kan de aansluiting tussen de informatiepunten en de gemeentelijke dienstverlening vergroten. Een nadeel is dat de korte lijnen tussen het Loket Zorg & Inkomen en gemeentelijke afdelingen verdwijnen. Het gegeven dat het Loket nu op de beursvloer van de Mariënbeurs zit vergemakkelijkt de samenwerking en een eventuele warme overdracht naar de gemeentelijke werkbalie en bureau schuldhulpverlening. Ander nadeel is dat Nijmegenaren niet meer direct bij

de gemeente terecht kunnen voor vragen over zorg en inkomen, maar hiervoor doorverwezen moeten worden naar de informatiepunten. Daarnaast verzorgt het Loket Zorg & Inkomen ook digitale informatie van de gemeente Nijmegen, een taak die bij opname in de informatiepunten elders ondergebracht moeten worden.

Het voorstel is het Loket Zorg & Inkomen mee te nemen in de inventarisatiefase (zie hoofdstuk 2) en op basis van de uitkomst hiervan een definitief besluit te nemen over de verhouding van het Loket Zorg & Inkomen tot de gebiedsgerichte informatiepunten.

2.3 Informatiepunten als voorpost voor Sociale wijkteams

De gebiedsgerichte informatiepunten vormen de voorpost voor de Sociale wijkteams. De Sociale wijkteams zijn er voor meervoudige problematiek bij mensen die er zelf niet uitkomen. De taken van het sociale wijkteam bij individuele ondersteuning bestaat uit integrale vraagverheldering, begeleiding bij het opstellen van een persoonlijk actieplan (liefst door mensen en hun netwerk zelf), lichte hulpverlening en het zorgdragen voor casusregie bij zwaardere problematiek. Om te voorkomen dat de Sociale wijkteams overstelpt worden met alle vragen waar mensen mee zitten, is voor enkelvoudige vragen (zoals hulp bij het invullen van formulieren), aanvullend op de sociale wijkteams een informatiepunt nodig, waar de sociale wijkteams naar kunnen verwijzen. Als blijkt dat er toch vragen achter de op het eerste gezicht eenvoudige vraag zitten, kan vanuit het informatiepunt verwezen worden naar de sociale wijkteams: beiden kunnen niet zonder elkaar.

2.4 Signalering en toeleiding

Een aantal mensen klopt niet uit zichzelf aan bij bijvoorbeeld een informatiepunt met een vraag of weet de weg niet te vinden. In Dukenburg en Lindenholt is (o.a.) om deze reden een buurtcontactteam actief, die outreachend werkt. Ook de Sociale wijkteams gaan echter outreachend werken en op huisbezoek. De Sociale wijkteams werken nauw samen met een aantal natuurlijke vindplaatsen, zoals huisartsen, huismeesters, wijkagenten, kerken, moskeeën, consultatiebureaus, kinderopvang, peuterspeelzalen, de maaltijdservice, basisscholen en actieve buurtbewoners en sleutelfiguren. Wij verwachten dat er per saldo voldoende borging is dat signalen over wijkbewoners bij het Sociale wijkteam terecht komen, waarna het Sociale wijkteam contact legt. Hiermee borduren we voort de manier van werken tussen wijkverpleegkundigen (zichtbare schakels), ouderenadviseurs en huisartsen in Hatert, Lindenholt en Dukenburg, waarbij wijkverpleegkundigen en ouderenadviseurs op aangeven van de huisartsen gericht contact opnemen met kwetsbare ouderen. Door een goede samenwerking tussen het signaleringsnetwerk in een wijk en de Sociale wijkteams, in combinatie met laagdrempelige informatiepunten, worden de buurtcontactteams in Lindenholt en Dukenburg overbodig.

2.5 Bureau Sociaal Raadslieden in de backoffice

Bij juridische ondersteuning maken we onderscheid tussen eenvoudige zaken (lichte bemiddeling, schrijven van brieven en eenvoudige bezwaarschriften) en complexe zaken. Uit gesprekken met en signalen van organisaties voor juridische ondersteuning blijkt dat men mensen doorverwijst naar het gemeentelijke Bureau Sociaal Raadslieden (SRL) als de complexiteit groot is en meer expertise vereist is. Het Juridisch Loket is hiervoor geen alternatief, omdat dit loket zich beperkt tot informatie en korte adviezen; het Juridisch Loket biedt geen juridische begeleiding en bemiddeling zoals SRL dat doet. Bij zaken waarin mensen recht hebben op rechtsbijstand (toevoeging) wordt doorverwezen naar de sociale advocatuur. Daar waar geen toevoeging mogelijk is, is SRL het vangnet.

Bovendien heeft het SRL korte lijnen met gemeentelijke afdelingen en hebben ze rechtstreeks toegang tot de gegevens van de Belastingdienst, waardoor zaken sneller opgelost kunnen worden. Ook adviseert en bemiddelt SRL bij schuldhulpverlening.

Op dit moment doet SRL ook relatief eenvoudige zaken. Wij willen een strakker onderscheid maken tussen eenvoudige en complexe zaken. Dit houdt in dat SRL zich gaat concentreren op ingewikkelde zaken waar juridische expertise voor nodig is. Ook fungeert zij in dit model als expertisecentrum waarop andere organisaties terug kunnen vallen met vragen. Dit betekent dat SRL in beperkte vorm in stand blijft als centrale backoffice. Zaken die door de overige organisaties als te complex worden ervaren of waar andere organisaties niet de gewenste dienstverlening kunnen verlenen, worden door deze organisaties middels warme overdracht doorverwezen naar de Sociaal Raadslieden. Op deze wijze wordt gegarandeerd dat alleen zaken die de gewone juridische dienstverlening te boven gaan, worden doorverwezen naar de Sociaal Raadslieden. Hierdoor wordt optimaal gebruik gemaakt van de daar aanwezige kennis.

Ook andere specialisten op juridisch gebied, zoals VZOG (asielrecht) en BWN (sociale zekerheid) houden we in stand. Dit geldt eveneens voor de rechtswinkels die worden gerund door vrijwilligers (studenten) en zeer beperkt subsidie (€ 2.000 tot € 7.000 per jaar) ontvangen van de gemeente.

Op deze wijze zorgen we voor een goed vangnet dat op een efficiënte manier is georganiseerd met gebruikmaking van ieders specialisme.

2.6 Samenvatting huidige en gewenste situatie

In de figuur op de volgende pagina is aangegeven wat per onderdeel van de keten van dienstverlening in het sociale domein het huidige en gewenste aanbod is.

Signalering en toeleiding <i>Outreached/proactief</i>	Informatie & advies	Integrale dienst- en hulpverlening	Eenvoudige jur. advisering	Compl. jur. adv.
Huidige situatie - Via vindplaatsen - Buurtcontactteams - - Welzijnsbezoeken 75+ Swon	Huidige situatie - Inlooppunt C.J.G. - Wijkwinkel-Oost S - Swon Informatiepunt - NIM W - MEE - - Spreekuren/wijkposten HIL - Informatiewinkel Kentering - WIG - Humanitas - Ouderenbonden - Loket Zorg & Inkomen - Jeugdgezondheidszorg (w.o. consultatiebureaus) - Schoolmaatschappelijk werk	Huidige situatie MEE, NIM, HIL won, wijkverpleegkundigen, - Tandem, gemeentelijk mo bureau - - -	Huidige situatie - Soc. raadslieden - Juridisch Loket - - Rechtswinkels - BWN - - VZOG(asielrecht) - - NIM - Het Inter-lokaal (HIL) - MEE - Swon	Huidige situatie - Soc. raadslieden - BWN - VZOG - Soc. advocatuur - Huurteams
Nieuwe situatie Alleen via vindplaatsen – korte lijn met Sociale wijkteams: - - Wijkagent - - Huismeesters - Huisartsen - - Basisscholen/peuterspeelzalen/kinderopv. - Buurtbewoners - Welzijnsbezoeken/maaltijdservice Swon - Etc.	Nieuwe situatie - Informatiepunt per stadsdeel - Afbouw stedelijke infopunten - Sted. vrijwilligersorg. (Humanitas, ouderenbonden, etc.) - Jeugdgezondheidszorg - - Schoolmaatschappelijk werk	Nieuwe situatie Sociale wijkteams - - - -	Nieuwe situatie Informatiepunten/SWT's - - Juridisch Loket in - Rechtswinkels - - BWN - - VZOG -	Nieuwe situatie - Soc. Raadslieden - backoffice - BWN - VZOG (asielrecht) - Soc. advocatuur - Huurteams

NB: in de praktijk zullen onderstaande functies niet altijd opeenvolgend worden toegepast. Afhankelijk van de klant en de vraag zal er bijvoorbeeld ook rechtstreeks vanuit het signaleringsnetwerk doorverwezen worden naar de sociale wijkteams of vanuit een inlooppunt in de wijk naar Bureau Sociale Raadslieden.



3. Proces

3.1 Inventarisatiefase

In bijlage 2 zijn de voorzieningen opgenomen die we in principe (deels) willen bundelen in de gebiedsgerichte informatiepunten. Bij de reorganisatie van de informatie- en adviesfuncties betrekken we de grotere organisaties. Kleinere vrijwilligersorganisaties (Humanitas, Fibon en ouderenbonden) die op huisbezoek gaan en de jeugdgezondheidszorg (wettelijke taak) laten we buiten beschouwing. Dit neemt niet weg dat goede samenwerking tussen de informatiepunten en deze organisaties uiteraard van belang is. Daarmee resteren er 8 organisaties/functies die we willen betrekken in de inventarisatiefase ter voorbereiding op de reorganisatie.

We plannen in de inventarisatiefase bilaterale gesprekken met de organisaties die in bijlage 2 zijn genoemd, om de bestaande voorzieningen in relatie tot de beschreven visie door te spreken. Ook willen we in deze gesprekken de huidige kosten per functie toetsen die zijn opgenomen in de tabel in bijlage 2.

3.2 Opstellen bestek

De gemeente stelt vervolgens een bestek op waarin de gewenste eindsituatie wordt beschreven: met ingang van uiterlijk 2014 heeft elk stadsdeel een eigen steunpunt voor kortdurend informatie en advies (enkelvoudige vragen). Bij het opstellen van dit bestek worden de huidige aanbieders van informatie & advies betrokken. Er wordt een bijeenkomst georganiseerd waarvoor zij worden uitgenodigd om input te leveren op het bestek.

In het bestek worden in elk geval de volgende onderdelen uitgewerkt:

- a. Schaalniveau van informatiepunten; voorstel per stadsdeel¹.
- b. Een groslijst met informatie- en adviestaken.
- c. Kwaliteitseisen, zoals bereikbaarheid (fysiek, digitaal, telefonisch) en kwaliteit van het advies
- d. Uitgangspunten, waaronder dat de functies niet doelgroepgebonden en op alle leefgebieden georganiseerd dienen te worden. Dit stelt eisen aan de klantbenadering en de daaraan te onttlenen competenties van de medewerkers en vrijwilligers.
- e. Het uitgangspunt dat zoveel mogelijk gewerkt wordt met mensen in een leerwerktraject en vrijwilligers.
- f. Goede aansluiting tussen de Informatiepunten en de Sociale wijkteams.
- g. Goede aansluiting tussen de Informatiepunten en de (stedelijke) juridische dienstverlening – eenvoudig en specialistisch (rechtswinkels, BWN, VZOG, sociale advocatuur, Sociaal Raadslieden en huurteams).
- h. Goede aansluiting tussen de Informatiepunten en de keten schuldhulpverlening en armoedebestrijding, waaronder de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening.
- i. Op het gebied van opvoedondersteuning een goede aansluiting met de jeugdgezondheidszorg en scholen/schoolmaatschappelijk werk en de regionale digitale en telefonische voorziening van het CJG.
- j. Eisen ten aanzien van samenwerking tussen de huidige aanbieders (borging expertise) en vrijwilligersorganisaties.
- k. Uitnodiging tot inventieve voorstellen zoals een rijdende informatiebus.
- l. Invulling van de signaleringsrol, het signaleren van trends en knelpunten.
- m. Financieel kader waarbinnen de informatiepunten moeten worden ingericht. Hiervoor noodzakelijke ingrediënten:
 1. Huidig budget totaal (naar schatting € 1,3 mln incl. Loket Z&I; € 1,1 mln excl. Loket Z&I);
 2. Minus de te behalen taakstellende bezuiniging (€ 0,2 mln, zie paragraaf 3).

3.3 Uitvoeringstraject: het Inter-lokaal als kwartiermaker

Omdat het Inter-lokaal nu de kernpartner is op het gebied van (materiële) dienstverlening en de gemeente Inter-lokaal een centrale rol hierin heeft gegeven op het gebied van armoedebestrijding en (preventieve) schuldhulpverlening, verzoeken we het Inter-lokaal om de rol als kwartiermaker te vervullen. De ervaring leert dat relatief veel vragen van mensen op het gebied van inkomen liggen, waar Inter-lokaal zich in heeft gespecialiseerd. Dit betekent dat we het Inter-lokaal de opdracht geven om op basis van het bestek een gezamenlijk inrichtingsplan op te stellen dat

¹ Er zijn 9 stadsdelen in Nijmegen: Noord, Centrum, Oost, Zuid, Midden, Nieuw-West, Oud-West, Dukenburg, Lindenholt; het is de vraag of in het Centrum een informatiepunt moet komen als we het Loket Zorg & Inkomen handhaven.

gedragen wordt door de betrokken instellingen. Dit plan moet duidelijk maken op welke wijze (organisatiestructuur, werkprocessen, personeelsinzet, lokaties, deskundigheid en kennis, naamgeving, publiciteit, digitale toegang, etc.) de gebiedsgerichte informatiepunten binnen het beschikbare budget gerealiseerd worden. Op basis van dit plan wordt de definitieve opdracht gegeven voor de vorming van de informatiepunten per 1 januari 2014.

Als Inter-lokaal de rol als kwartiermaker niet aanneemt, starten we een aanbestedingstraject onder de bestaande aanbieders op.

Actie	Planning	Trekker
Inventarisatiefase – bilaterale gesprekken	Gereed voor 1 november 2012	Gemeente/afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Bijeenkomst – input voor bestek	Medio november	Gemeente/afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Opstellen bestek	Gereed 1 januari 2013	Gemeente/afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Opstellen inrichtingsplan	1 ^e kwartaal 2013	Het Inter-lokaal – kwartiermaker
Start Informatiepunten	1 januari 2014	Ntb.

4. Financiële consequenties

4.1 Inleiding

Bij de Perspectiefnota 2012 heeft het college in de bijlage (Kaders en Keuzes) een bezuiniging van € 400.000 vanaf 2013 opgenomen onder de noemer 'Herijking informatie en adviesfunctie, sociaal juridisch advies alleen wijkgericht aanbieden, centrale functie sociaal raadslieden beëindigen'. Een deel van deze bezuiniging realiseren we middels het stroomlijnen van de informatie- en adviesfuncties (zie par. 4.2 en 4.3). Daarnaast voldoen we aan de bezuinigingsopdracht middels alternatieve dekking van de kosten voor het Bureau Sociaal Raadslieden (par. 4.4.).

4.2 Gebiedsgerichte informatiepunten

Door de dienstverlening in het sociale domein beter te stroomlijnen, kunnen we een deel van deze bezuinigingsopgave invullen. We schatten in dat de verspreide informatie- en adviesfuncties nu ruim € 1,1 à € 1,3 mln (incl. resp. excl. Loket Zorg & Inkomen) kosten, waarop we via de stroomlijning en meer inzet van vrijwilligers en leerwerktrajecten een kleine 20% taakstellend bezuinigen resulterend in een besparing van € 200.000.

4.3 Stopzetten buurtcontactteams

Zoals gezegd verwachten wij dat de buurtcontactteams² overbodig worden als de sociale wijkteams nauw samen gaan werken met een netwerk van professionals op vindplaatsen (huisartsen, scholen, wijkagenten, sleutelfiguren, etc.) die mensen doorverwijzen. In Lindenholt is het Sociale wijkteam per april 2012 van start gegaan. In Dukenburg start het eerste team naar verwachting op 1 oktober 2012. We gaan er van uit dat we voor Dukenburg niet kunnen volstaan met één Sociaal wijkteam gezien de grootte van dit stadsdeel. Met het oog op deze planning beschouwen we 2013 als overgangsjaar waarin we de buurtcontactteams fasegewijs afbouwen. In de beschikking 2012 die op 5 april 2012 naar het Inter-lokaal is verzonden, is aangekondigd dat de heroriëntatie op de sociaal-juridische dienstverlening onder meer gevolgen kan hebben voor de financiering van de betrekking op de buurtcontactteams.

4.4 Specialisatie Bureau Sociaal Raadslieden

We zien af van het opheffen van Bureau Sociaal Raadslieden (SRL). Wel beperken we het Bureau Sociaal Raadslieden tot een minimale vorm om als backoffice en expertisecentrum te kunnen fungeren. Bij het SRL is de afgelopen periode formatie, die met tijdelijke middelen werd bekostigd, niet ingevuld. Voorstel is om met het oog op de concentratie van SRL op complexe zaken, de formatie niet terug te brengen op het oude peil. Op dit moment heeft het Bureau een formatie van 3,55 fte en dit is de basisomvang die nodig is om de gewenste kwaliteit en expertise te kunnen blijven bieden.

Een groot deel van de zaken die SRL afhandelt, gaan over 'sociale zekerheid' en 'wonen'. In 2011 bedroeg het percentage vragen bij BSR over sociale zekerheid/uitkeringen 20%, over schulden 7 à 8% en over wonen ook 20%. (zie Verslag 2010-2011 Bureau Sociale Raadslieden). Het is daarom redelijk om van de betrokken programma's een bijdrage te vragen voor de bekostiging van SRL: de dekking van SRL komt vanaf 2013 voor een bedrag van € 29.000 uit het programma Wonen en voor 2013 voor een bedrag van € 70.000 uit het programma Werk & Inkomen.

4.5 Totaalplaatje

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de definitieve invulling van de bezuiniging 'Herijking informatie en adviesfunctie, sociaal juridisch advies alleen wijkgericht aanbieden, centrale functie sociaal raadslieden beëindigen'.

² Uit de eindverantwoording van het Inter-lokaal voor GSO III 2009-2011 (februari 2012) blijkt dat de buurtcontactteams naast algemene activiteiten (voorlichting, aanpak buurtproblemen, overleg en bijdrage aan buurtactiviteiten) in 2009 in Dukenburg 417 mensen en in Lindenholt 180 mensen hebben doorgeleid naar instellingen/organisatie (over 2010 en 2011 zijn deze cijfers niet opgenomen). De Buurtcontactteams zijn gaandeweg steeds meer gekoppeld aan de buurttafels die inmiddels zijn stopgezet.

Maatregel	Besparing 2013	Structu- rel besparing vanaf 2014
Bezuinigingsopgave	€ 400.000	€ 400.000
Stroomlijnen informatie- en adviesfuncties in gebiedsgerichte informatiepunten	€ 0	- € 200.000
Beëindigen buurtcontactteams	- € 45.000	- € 90.000
Dekking SRL door programma Wonen *	- € 29.000	- € 29.000
Dekking SRL door programma Werk & Inkomen	- € 70.000	€ 0
Herprioritering binnen programma Zorg & Welzijn	- € 256.000	- € 81.000
Saldo	0	0

Voor het deel van de bezuinigingsopgave dat we niet realiseren zoeken we middels herprioritering dekking binnen de begroting van het programma Zorg & Welzijn. Voor de periode vanaf 2014 maken we een nieuwe integrale afweging binnen het programma.

*) De bijdrage van programma Wonen is niet structureel. Vanaf 2015 wordt ook deze bijdrage betrokken bij de afweging in het kader van de Perspectiefnota 2015.

Bijlage 1 Huidige situatie

- Dienstverlening in het sociale domein in Nijmegen -

INSTELLING	DOELGROEP	LEEFGEBIEDEN	TYPE DIENSTVERLENING	EXPERTISE/NIVEAU	FINANCIERING
NIM	Iedereen/geen specifieke doelgroep	Alle leefgebieden: wonen, financiën, relaties, werk, opvoeding, psychosociale problemen, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Begeleiding en hulpverlening 	Integraliteit HBO	Gemeentelijke subsidiesubsidie (programma Zorg & Welzijn)
MEE Gelderse Poort	Mensen met een beperking	Alle leefgebieden: voorzieningen, dagbesteding, vrijetijdsbesteding, opvoeding, relaties, werk, wonen	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Hulp bij invullen van formulieren en bezwaarschriften - Kortdurende cliëntondersteuning 	Integraliteit MBO/HBO	AWBZ (rijk)
Loket Zorg en Inkomen (gemeente)	Iedereen/geen specifieke doelgroep	Gemeentelijke en landelijke regelingen en voorzieningen op het gebied van inkomensondersteuning/zorg & welzijn.	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies 	Integraliteit MBO/HBO	Gemeentelijke financiering (programma Werk & Inkomen)
Swon het senioren-netwerk - ouderenadviseurs, - informatiecentrum - coördinatiepunt mantelzorg	Senioren	Alle leefgebieden: voorzieningen, dagbesteding, wonen, vrije tijdsbesteding, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Begeleiding en bemiddeling naar andere organisaties - Mantelzorgondersteuning 	Integraliteit HBO	Gemeentelijke subsidie (programma Zorg & Welzijn)
Het Inter-lokaal/	Allochtonen/	Alle leefgebieden,	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies 	Laagdrempeligheid	Gemeentelijke

werkcorporatie Maatschappelijke dienstverlening	kwetsbare groepen	accent op werk en financiën	<ul style="list-style-type: none"> - Voorzieningencheck (formulierenbrigade) - Hulp bij de administratie en invullen van formulieren - Begeleiding en bemiddeling - Schuldhulpverlening 	Financien Interculturele kennis en ervaring Leerwerktrajecten / MBO	subsidie (programma Z&W en W&I)
De Kentering - Informatiewinkel	Mensen met psychiatrische achtergrond en betrokkenen	Alle leefgebieden	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Hulp bij invullen formulieren en indienen bezwaarschriften - Cliëntondersteuning 	Psychiatrische problematiek Niveau onbekend	Gemeentelijke subsidie
WIG	Mensen met een lichamelijke handicap of chronische ziekte	Aangepast wonen, toegankelijkheid, sociale zekerheid, arbeid, scholing, inkomen, vrije tijd, Wmo, overige wettelijke regelingen	<ul style="list-style-type: none"> - Signalering/melding - Informatie en advies - Hulp bij invullen formulieren/indienen bezwaarschriften 	Mensen met een beperking Gesubsidieerde medewerkers (ID'ers)	Gemeentelijke subsidie (programma Zorg & Welzijn)
Stichting BWN (Belangen- behartiging Nijmegen)	Mensen met een beperking	Sociale zekerheid (werk & inkomen) Wmo AWBZ	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Juridische begeleiding: bemiddeling, schrijven brieven, bezwaar en beroep 	Sociale zekerheid, Wmo, AWBZ Niveau onbekend	Gemeentelijke subsidie (programma's W&I en Z&W)
Humanitas - Thuisadministratie	Iedereen/geen specifieke doelgroep	Alle rechtsgebieden, focus op financiën	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Hulp bij administratie op orde brengen en houden - Hulp bij invullen van formulieren - Langdurige ondersteuning (= 1 jaar) 	Vrijwilligers	Gemeentelijke subsidie (programma Werk & Inkomen)
Fibon	Ouderen (55+)	Alle rechtsgebieden, focus op financiën	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Hulp bij administratie op orde brengen en houden - Hulp bij invullen van formulieren - Budgetbeheer - Langdurige ondersteuning (> 1 jaar) 	Vrijwilligers	Gemeentelijke subsidie (programma Zorg & Welzijn)
Ouderenbonden	Ouderen	Alle leefgebieden	- Informatie en advies	Vrijwilligers	Gemeentelijke

			- Hulp bij invullen formulieren		subsidie
Ieder1Gelijk	Slachtoffers van discriminatie	Discriminatie	Voorkomen, signaleren en bestrijden van alle vormen van discriminatie.	Anti-discriminatie	Gemeentelijke subsidie (programma Zorg & Welzijn)
VZOG	Vluchtelingen	Vreemdelingenrecht, gezinshereniging, naturalisatie, echtscheiding, uitkering, scholing, werk	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Juridische ondersteuning 	Vreemdelingenrecht MBO/HBO	Gemeentelijke subsidie (programma Zorg & Welzijn)
Vakbonden	Vakbondsleden	Arbeid en sociale zekerheid	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Juridische begeleiding: bemiddeling, schrijven brieven, bezwaar en beroep 	Arbeid	Lidmaatschapsgelden
Huurteams Nijmegen	Huurders (2/3 studenten, 1/3 particuliere huurders; verschuiving richting particuliere huurders)	Huurrecht	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie over huur - Behandeling/bemiddeling bij knelpunten (achterstallig onderhoud, teveel huur, etc.) - Voeren juridische procedure richting huurcommissie 	Huurrecht	Gemeentelijke subsidie (programma Wonen)
Bureau Sociaal Raadsliden (gemeente)	Iedereen/geen specifieke doelgroep	Alle rechtsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Juridische begeleiding: bemiddeling, schrijven brieven, bezwaar en beroep, bemiddeling - Beperkte doorverwijzing (indien specialistische kennis of procesvertegenwoordiging door advocaat nodig is) 	WO/specialistische juridische kennis Direct in contact met Belastingdienst, UWV en gemeentelijke diensten	Financiering door gemeente (programma Zorg & Welzijn)
Juridisch Loket	Iedereen/geen specifieke doelgroep	Alle rechtsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Kortdurende ondersteuning 	HBO	Landelijke financiering (min. Justitie)
Rechtswinkel Oost/West	Inwoners uit Nijmegen-Oost	Alle rechtsgebieden	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie en advies - Juridische begeleiding: 	Studenten	Gemeentelijke subsidie: Oost en

	resp. Nijmegen-West		bemiddeling, schrijven brieven, bezwaar en beroep, bemiddeling - Belastingspreekuur		West
Vrouwen rechtswinkel	Vrouwen	Alle rechtsgebieden	- Informatie en advies - Juridische begeleiding (bemiddeling, bezwaar en beroep)	Studenten	Gemeentelijke subsidie
Kinder- en Jongerenrechts- winkel Gelderland	Kinderen en jongeren	Alle rechtsgebieden	- Informatie en advies - Voorlichting op scholen - Spreekuur in Hunnerberg	Studenten	Gemeentelijke subsidie

Bijlage 2: Functies die (deels) geïntegreerd worden in de gebiedsgerichte informatiepunten

Bij de functies die we willen betrekken bij de reorganisatie van de informatie- en adviesfuncties laten we de kleinere (stedelijke) vrijwilligersorganisaties die huisbezoeken afleggen om met name de administratie op orde te brengen en te houden (Humanitas, Fibon en de ouderenbonden) buiten beschouwing. Dit geldt ook voor de jeugdgezondheidszorg (waaronder de consultatiebureaus), een verplichte wettelijke taak.

INSTELLING	Kosten/subsidie-aanvraag 2013
NIM - Korte contacten/informatie & advies	€ 404.159 ³
MEE Gelderse Poort AWBZ-gefinancierd (landelijk, niet via zorgkantoor) ⁴	--
Loket Zorg en Inkomen (gemeente)	€ 186.323
Swon het senioren-netwerk ⁵ - Informatiecentrum	€ 200.546
Het Inter-lokaal	2012
- Spreekuur St. Annastraat	€ 232.271
- Spreekuur Neerbosch-Oost	€ 58.245
- Spreekuur Meijhorst	€ 96.581
- Spreekuur Lindenholt	€ 79.548
-	
Totaal	€ 466.645
De Kentering	
- Begeleiding Informatiewinkel	€ 8.000
- Consulanten cliëntondersteuning	€ 70.000
WIG	
- Meld- en Informatiepunt	<i>Niet uitgesplitst in subsidiebeschikking</i>
Wijkwinkel Oost	€ 30.000

³ 4.196 korte contacten/informatie en advies x ratio 0,08 = 335 dossiers; een dossier kost € 1.204; 335 x € 1.204 = € 404.159 (uit jaarverslag NIM 2011)

⁴ Naar verwachting wordt MEE per 1 januari 2015 overgeheveld naar de gemeente (Wmo).

⁵ - Ouderenadviseurs worden al (deels) geïntegreerd in de Sociale Wijkteams (€ 626.425)
- Coördinatiepunt mantelzorg; is te klein om gebiedsgericht te organiseren met behoud van expertise (€ 162.958)

Financiële bijsluiter begrotingswijziging per product : BW-01222 reorganisatie dienstverlening WMO

	2012			2013			2014			2015		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Totaal effect wijziging	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Programma: 1021 Wonen

1P11-1021-02 Doelgroepen

	2012			2013			2014			2015		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Was	0	149	149	0	154	154	0	160	160	0	82	82
ISV-gelden	0	0	0	0	-29	-29	0	-29	-29	0	0	0
Totaal 1P11-1021-02 Doelgroepen	0	149	149	0	125	125	0	131	131	0	82	82

Programma: 1051 Zorg & Welzijn

1P11-1051-01 Welzijn

	2012			2013			2014			2015		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Was	442	12.886	12.443	0	12.328	12.328	0	11.290	11.290	0	11.030	11.030
Bijdrage Werk aan Sociaal Raadsliede	0	0	0	0	70	70	0	0	0	0	0	0
ISV-gelden	0	0	0	0	29	29	0	29	29	0	0	0
Totaal 1P11-1051-01 Welzijn	442	12.886	12.443	0	12.427	12.427	0	11.319	11.319	0	11.030	11.030

Financiële bijsluiter begrotingswijziging per product : BW-01222 reorganisatie dienstverlening WMO

Programma: 1061 Werk & Inkomer

1P11-1061-01 Werk

	2012			2013			2014			2015		
	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo	Baten	Lasten	Saldo
Was	51.833	59.820	7.987	40.137	48.758	8.620	41.162	48.715	7.552	40.837	48.142	7.305
Bijdrage Werk aan Sociaal Raadsliede	0	0	0	0	-70	-70	0	0	0	0	0	0
Totaal 1P11-1061-01 Werk	51.833	59.820	7.987	40.137	48.688	8.550	41.162	48.715	7.552	40.837	48.142	7.305



P E R S B E R I C H T

Datum Nummer persbericht
23 oktober 2012 121023L

Zorg- en welzijnsorganisaties maken plan voor gezamenlijke informatiepunten

De gemeente Nijmegen wil dat welzijnsorganisaties in de stad hun krachten gaan bundelen in gezamenlijke informatiepunten, verspreid over de stad. Nu zijn er soms meerdere 'loketten' in een wijk of stadsdeel die ongeveer dezelfde diensten aanbieden. Inwoners kunnen straks op één centrale plek dichtbij huis terecht voor informatie en advies. Het Inter-Lokaal gaat deze informatiepunten samen met andere instellingen vormgeven. Deze bundeling van diensten is niet alleen duidelijker voor inwoners, maar levert de gemeente ook een besparing van 200.000 euro op. De eerste informatiepunten starten in 2014.

De zorgbudgetten van gemeenten nemen af, terwijl er taken bijkomen. De gemeente moet eigenlijk méér doen met minder geld. Dat vraagt om een andere visie op zorg en welzijn, en een andere werkwijze. De gemeente Nijmegen blijft van mening dat mensen die hulp nodig hebben, ook hulp moeten krijgen. Onder het motto 'Gewoon doen wat nodig is' gaan de gemeente, organisaties en instellingen in de stad samen een nieuwe werkwijze op het gebied van zorg en welzijn vormgeven. Daarbij wordt samen met de cliënt bekeken wat iemand zelf nog kan doen, waar familie, bekenden, vrijwilligers of buurtgenoten bij kunnen helpen, en waarvoor echt hulpmiddelen of professionals moeten worden ingezet. En dat wordt zoveel mogelijk op wijkniveau georganiseerd.

Informatiepunten per stadsdeel

Op dit moment kunnen Nijmegenaren terecht bij verschillende organisaties als zij vragen hebben over bijvoorbeeld zorg, inkomen of wonen. Het is duidelijker voor inwoners, en efficiënter voor de gemeente en instellingen, als die diensten van verschillende Nijmeegse welzijnsorganisaties (zoals NIM Maatschappelijk Werk, Swon en het Inter-Lokaal) samengevoegd worden. Daarom wordt er gekeken of er verspreid over de stad centrale informatiepunten kunnen worden ingericht. Inwoners van een stadsdeel kunnen dan laagdrempelig en dichtbij huis terecht voor informatie en advies op het gebied van werk & inkomen, zorg & welzijn en wonen. Zo wil de gemeente Nijmegen inwoners eenvoudiger wegwijs maken in het woud van regelingen en voorzieningen.

Als er in een stadsdeel al een soortgelijk samenwerkingsloket bestaat, wordt daarbij zoveel mogelijk aangesloten. Andere informatiepunten die een dubbeling vormen, worden afgebouwd. Het Inter-Lokaal gaat hiervoor, in overleg met de gemeente en andere instellingen, een plan uitwerken. Op deze manier verwacht de gemeente zo'n 200.000 euro te kunnen besparen.

Sociale Wijkteams

Een andere vorm van samenwerking tussen Nijmeegse instellingen onder het motto 'Gewoon

Vervolgvel
1

doen wat nodig is', zijn de Sociale Wijkteams. Een Sociaal Wijkteam bestaat uit samenwerkende hulpverleners van diverse welzijns- en zorginstellingen in de wijk. Het team zoekt in hun wijk naar praktische oplossingen voor mensen die meerdere problemen hebben. Dat doen zij samen met de wijkbewoner zelf, met mensen in zijn directe omgeving en met vrijwilligers en organisaties in de wijk. Als het nodig is, worden er hulpmiddelen of professionele zorg ingeschakeld. Bij wijze van proef zijn inmiddels Sociale Wijkteams gestart in Lindenholt, Dukenburg en Hatert, en binnenkort start een vierde team in Noord.