

Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen
Telefoon 14024
Telefax (024) 323 59 92
E-mail gemeente@nijmegen.nl

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Postadres
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Datum
9 april 2013

Ons kenmerk
MO10/13.0004919

Contactpersoon
Leonie Braks

Onderwerp
Programma van eisen STIPs

Datum uw brief
--

Doorkiesnummer
(024) 3292480

Geachte leden van de raad,

In de kamerronde van 8 november 2012 heeft wethouder Frings bij de bespreking van het raadsvoorstel Reorganisatie informatie- en adviesfuncties Wmo toegezegd de raad te informeren over de opdrachtverstrekking aan het Inter-lokaal. Het Inter-lokaal heeft deze opdracht begin januari 2013 ontvangen in de vorm van een programma van eisen. Hierbij ontvangt u zoals afgesproken ter informatie het programma van eisen voor de STIPs. Wij bieden u excuses aan voor de vertraagde toezending.

Het voorbereidingstraject van de STIPs waar Inter-lokaal met de betrokken partijen mee bezig zijn, is in volle gang. Wij verwachten de raad voor de zomer van 2013 opnieuw te kunnen informeren over de voortgang van de STIPs aan de hand van het inrichtingsplan van Inter-lokaal.

Hoogachtend,
college van Burgemeester en Wethouders van Nijmegen,

De Burgemeester,

De Gemeentesecretaris,

drs. H.M.F. Bruls

drs. B. van der Ploeg

Aantal Bijlagen: 1

Programma van eisen wijkgerichte informatiepunten - STIPs

1. Inleiding

In oktober en november 2012 hebben op basis van het plan van aanpak voor de reorganisatie van de informatie- en adviesfunctie in Nijmegen gesprekken plaats gevonden met de organisaties die bij deze reorganisatie worden betrokken (inventarisatiefase): met Het Inter-lokaal, WIG, de Kentering, Swon het seniorennetwerk, NIM, MEE Gelderse Poort, de Informatie in Dukenburg, Wijkwinkel-Oost en het gemeentelijke Loket Zorg & Inkomen. In deze gesprekken is nader ingezoomd op de huidige dienstverlening vanuit de betreffende organisaties en zijn aandachtspunten meegegeven voor dit programma van eisen. Het programma van eisen vormt het kader voor de opdracht aan Het Inter-lokaal als kwartiermaker om samen met de genoemde partijen een inrichtingsplan op te stellen. In het programma van eisen hebben we getracht enerzijds recht te doen aan de input van de verschillende organisaties, die soms vrij concreet was. Anderzijds willen we voldoende ruimte laten aan de gezamenlijke partijen in de wijze waarop - hoe - de informatiepunten worden vormgegeven.

Tot nu toe is, als we het hadden over de wijkgerichte informatiepunten, vaak STIPs in de mond genomen, ontleend aan de naam van de wijkinfo punten in Groningen. Wij stellen voor de Nijmeegse informatiepunten definitief kort en krachtig de STIPs te noemen, niet als afkorting zoals in Groningen (in Groningen is de naam STIPs de afkorting van Steun- en Informatiepunten). Naast de vorming van fysieke STIPs in de wijken omvat de reorganisatie van de informatie- en adviesfuncties ook een bundeling van telefonische en digitale dienstverlening, die merendeels stedelijk is georganiseerd.

Het doel van de vorming van de STIPs is:

- Het stroomlijnen van het versnipperde informatie- en adviesaanbod (ontdubbelen) en daarmee realisatie van bezuinigingen;
- Vormgeving van de één-loketgedachte (Wmo-prestatieveld 3): geïntegreerde dienstverlening voor alle doelgroepen - fysiek, telefonisch en digitaal; voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd (zo min mogelijk doorverwijzingen);
- Aanvullend op de Sociale Wijkteams een heldere wijkgerichte structuur voor informatie en advies voor alle doelgroepen, zodat er een goede aansluiting ontstaat tussen informatie & advies (kortdurend) en de Sociale Wijkteams, zo dicht mogelijk op elkaar.

2. Basisuitgangspunten voor de STIPs

- *Afbakening informatie- & adviestaken STIPs*

Onder informatie en advies verstaan we de volgende vormen van dienstverlening:

- > Signalering (antenne) van problematiek op basis van vragen die binnenkomen;
- > Aanmelding van (hulp)vragen en korte vraagverkenning/quick scan om te bezien wat de vraag is, of iemand op de juiste plek is, of dat er sprake is van een vraag achter de vraag en er meer/iets anders nodig is. Uitgebreide vraagverheldering (bij voorkeur door middel van een huisbezoek) is aan de Sociale Wijkteams of reguliere eerstelijns-professionals.
- > Informatie verlenen over welke mogelijkheden er zijn tot ondersteuning, over de sociale kaart en regelingen;
- > Advies: het ondersteunen van mensen bij het maken van keuzes, als de vraag helder is.
- > Kortdurende ondersteuning bij bijvoorbeeld het aanmelden voor of aanvragen van een voorziening;
- > Doorverwijzing naar de juiste plek of hulpverlener, liefst via een warme overdracht (zelf contact leggen met de persoon of organisatie waar naar wordt doorverwezen).

Inhoudelijk kunnen mensen bij de STIPs vragen stellen over alle leefgebieden: wonen, welzijn, zorg, inkomen, werk en de wijk. Met woningcorporaties kunnen afspraken worden gemaakt over de wijze waarop de STIPs informatie kunnen bieden op het gebied van "wonen" (bijvoorbeeld over Entree die vanaf 2013 alleen nog digitaal wordt aangeboden).

- *Wijkgerichte STIPs en een centrale STIP*

Zoals gezegd, bestaat de STIP uit fysieke, wijkgerichte STIPs en uit een stedelijke telefonische en digitale STIP. Beide vormen worden binnen één geheel ontwikkeld. Aan de

STIPs wordt een up-to-date centrale informatievoorziening (kennisbank) gekoppeld met regelingen en de sociale kaart voor de diverse doelgroepen. De wijkgerichte STIPs beschikken daarnaast over informatie over de wijk (activiteiten, mijnbuurt.je, etc).

- *Onafhankelijkheid*

De kwaliteit van de informatie is objectief en actueel. Uitgangspunt is dat op onafhankelijke wijze informatie en advies wordt geboden, waarbij het klantbelang voorop staat, onafhankelijk van het (geïndiceerde) zorgaanbod. Ter sprake komt wat de mogelijkheden en draagkracht van mensen en hun netwerk zelf is en indien nodig worden de mogelijkheden tot ondersteuning met voor- en nadelen doorgesproken die bij iemand passen. Ook de STIPs zelf dienen een (organisatie)onafhankelijke uitstraling te hebben.

- *Voor alle doelgroepen*

Alle doelgroepen kunnen terecht kunnen bij de STIPs, wat een generalistische werkwijze impliceert. Gezien de breedte van de STIPs zal de diversiteit van klanten groot zijn, qua achtergrond, leeftijd en beperking. Dit betekent onder andere dat de informatie begrijpelijk zal moeten zijn voor bijvoorbeeld analfabeten en mensen met een verstandelijke beperking. Voor het inspelen op deze diversiteit dient in het inrichtingsplan expliciete aandacht te zijn.

- *Eigen kracht - halen en brengen*

Ook de STIPs hanteren de Wmo-principes van eigen kracht, samenredzaamheid en wederkerigheid: mensen worden gestimuleerd zoveel mogelijk zelf te doen (zo min mogelijk 'overnemen') en worden aangesproken op wat ze kunnen (empowerment). Vrijwilligers en wijkbewoners worden betrokken bij de totstandkoming van de STIPs. Onderzocht zou kunnen worden of de STIPs ook een plek kunnen vormen waar mensen die vrijwilligerswerk willen doen, terecht kunnen, zodat de STIPs niet alleen een plek worden om te 'halen', maar ook om te 'brengen' (vrijwilligersknooppunt? ideeënbus voor de wijk?). Bezie ook wat je collectief kunt organiseren, bijvoorbeeld voorlichting over veel voorkomende vragen.

3. Bereikbaarheid en toegankelijkheid

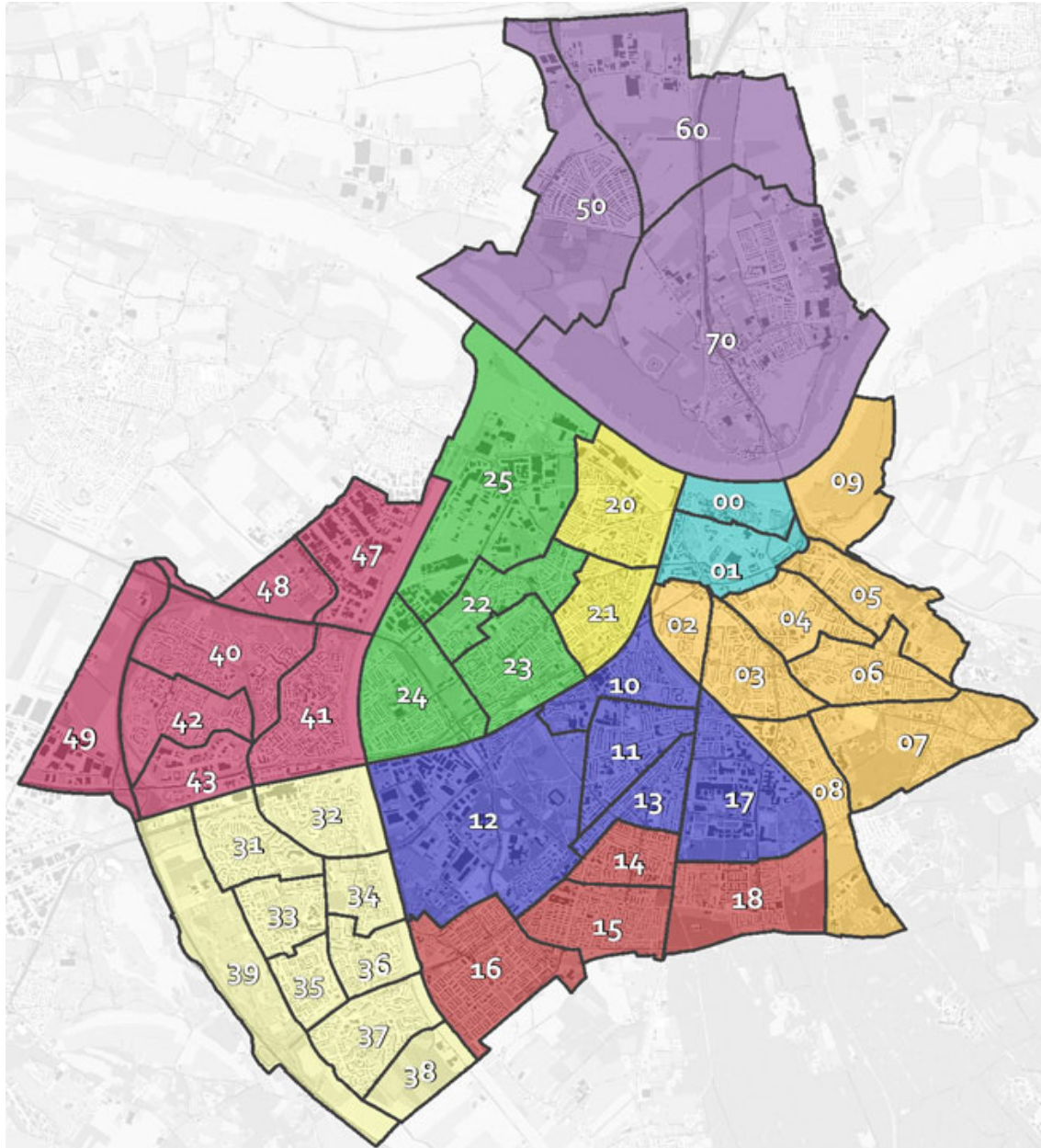
Schaalniveau

We gaan voor de wijkgerichte STIPs uit van één punt per stadsdeel (zie onderstaand kaartje met de 9 stadsdelen), waarbij aangesloten wordt bij bestaande voorzieningen. In een aantal stadsdelen zijn er meerdere mogelijkheden en zal een afweging gemaakt moeten worden in samenspraak met bewoners, vrijwilligers en betrokken organisaties. Per stadsdeel gaat het om de volgende bestaande voorzieningen:

- Dukenburg: Beursvloer Meijhorst
- Lindenholt: gezondheidscentrum Horstacker, spreekuur HIL Lindenholt, ontmoetingsruimte i.o.
- Zuid: Hart voor Hatert, Actiecentrum Hatert Werkt
- Nieuw-West: OpMaat
- Oud-West: wijkpost Titus Brandsma
- Midden: balie CJG/wijkpost wijkcentrum 't Hert
- Oost: Wijkwinkel-Oost, Ark van Oost, het Oud-Burgeren-Gasthuis, Castellatoren
- Noord: de Ster, Thermion.
- Centrum: Stadswinkel/Mariënbeurs; het voorstel is om voor het centrum een STIP in te richten in de Mariënbeurs door het huidige Loket Zorg & Inkomen te integreren in de STIP voor het centrum.

Per stadsdeel kan bekeken worden of aanvullend op de STIP per stadsdeel satellieten (spreekuren op vindplaatsen, al dan niet met behulp van een rijdende bus) gewenst zijn.

Criteria voor de definitieve keuze van locaties zijn: goed bereikbaar voor kwetsbare groepen in het stadsdeel, (in nabijheid van buurten waar veel kwetsbare mensen wonen), fysiek toegankelijk (zie checklist openbare gebouwen gemeente), (centrale) ligging op een knooppunt (andere voorzieningen zijn aanwezig, 'de loop' zit er in) en bevorderlijk voor de samenwerking met andere organisaties, waaronder het Sociaal Wijkteam. Daarnaast zijn de STIPs ook sociaal toegankelijk: laagdrempelig, gastvrij, vertrouwd, kleinschalig, herkenbaar en rekening houdend met het profiel van de wijk. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, is het streven om de openingstijden zo ruim mogelijk te houden (bijvoorbeeld niet alleen 's ochtends).



Centrum

- 0 Benedenstad
- 1 Stadscentrum

Oost

- 02 Bottendaal
- 03 Galgenveld
- 04 Altrade
- 05 Hunnerberg
- 06 Hengstdal
- 07 Kwakkenberg
- 08 Groenewoud
- 09 Ooyse Schependom

Midden

- 10 Nijeveld
- 11 Hazenkamp
- 12 Goffert
- 13 St. Anna
- 17 Heyendaal

Zuid

- 14 Hatertse Hei
 - 15 Grootstal
 - 16 Hatert
 - 18 Brakkenstein
- Oud-West**
- 20 Biezen
 - 21 Wolfskuil
- Nieuw-West**
- 22 Hees
 - 23 Heseveld
 - 24 Neerbosch-Oost
 - 25 Haven-/industrieterr.

Dukenburg

- 31 Tolhuis
- 32 Zwanenveld
- 33 Meijhorst
- 34 Lankforst

- 35 Aldenhof
 - 36 Malvert
 - 37 Weezenhof
 - 38 Vogelzang
 - 39 Staddijk
- Lindenholt**
- 40 't Acker
 - 41 De Kamp
 - 42 't Broek
 - 43 Kerkenbos
 - 47 Westkanaaldijk
 - 48 Neerbosch-West
 - 49 Bijsterhuizen
- Noord**
- 50 Oosterhout
 - 60 Ressen
 - 70 Lent

4. Randvoorwaarden van de werkorganisatie

In de STIPs zullen professionals, vrijwilligers en medewerkers in een leerwerktraject werkzaam zijn, waarbij het de opgave is om een goede balans te vinden tussen professionals, vrijwilligers en leerwerktrajecten. In de praktijk zal de rol van een aantal professionals verschuiven van uitvoering naar het accent op begeleiding, deskundigheidsbevordering en kwaliteitsbewaking. Het is van belang dat:

- De rollen en verantwoordelijkheden van vrijwilligers, mensen in een leerwerktraject en professionals en de verhouding hiertussen helder is.
- Er een duidelijk profiel is van de verschillende typen vrijwilligers in de STIPs (bijvoorbeeld gastvrouwen-/heren, verlenen van informatie of bewonersparticipatie).
- Er bij de professionals in de bestaande informatie- en adviesvoorzieningen sprake is van verschil in functie-eisen en competenties.
- Vrijwilligers en wijkbewoners nauw worden betrokken bij de inrichting en uitvoering van de STIPs ("boeien en binden").
- Er vaste gezichten/aanspreekpunten zijn intern en extern om het nadeel van de wisseling van medewerkers in leerwerktrajecten te ondervangen.
- Er een continu opleidings- en begeleidingsprogramma is voor vrijwilligers en professionals; houdt in de opleiding rekening met wat vrijwilligers willen én vrijwilligers brengen ook ervaring en kennis mee; laat ervaringsdeskundigen aan het woord in de opleiding.
- Indien aan de orde opleidingen zijn afgestemd met en aanvullend zijn aan het opleidingsprogramma van de moederorganisaties waar de professionals in dienst zijn; dit voorkomt dubbel opleiden, dubbele kosten en tijdsinvestering.

Geslaagde samenvoeging van diensten van verschillende organisaties vergt wederzijdse aanpassing van onderliggende werkprocessen van de betrokken organisaties.

5. Aansluiting bij andere voorzieningen

De STIPs zijn geen eiland, maar zijn onderdeel de totale sociale infrastructuur. Belangrijk is dat de STIPs in het bijzonder korte lijnen en een organische overgang organiseert met:

- De Sociale Wijkteams; de STIPs en de Sociale Wijkteams worden dicht tegen elkaar georganiseerd en lopen vloeiend in elkaar over; voorkomen moet worden dat de STIPs mensen te lang bij zich houden en dat andersom Sociale Wijkteams belast worden met relatief eenvoudig te beantwoorden vragen.
- In wijken waar nog geen Sociale Wijkteam is, is een korte lijn met reguliere eerstelijns werkers in de wijk nodig. Dit geldt ook in voor cliënten die rechtstreeks naar een reguliere eerstelijnsorganisatie kunnen worden doorverwezen.
- Specialistische juridische dienstverlening: Bureau Sociaal Raadlieden als backoffice, het Juridisch Loket, rechtswinkels, BWN, VZOG, sociale advocatuur, uurteams. Wanneer wordt welke juridische voorziening ingeschakeld?
- Het aanbod op het terrein van schuldhulpverlening en armoedebestrijding, waaronder Bureau Schuldhulpverlening (BSHV) en de werkcorporatie Maatschappelijke Dienstverlening.
- Het aanbod op het gebied van opvoedondersteuning: de jeugdgezondheidszorg en scholen/schoolmaatschappelijk werk en de regionale digitale en telefonische voorziening van het CJG.

In het inrichtingsplan wordt aangegeven op welke wijze de genoemde verbindingen worden gelegd.

6. Vervolgproces

Zoals gezegd is dit programma van eisen feitelijk de opdracht van de gemeente aan het Inter-lokaal om te komen tot een inrichtingsplan. Het Inter-lokaal is als kwartiermaker en wegbereider verantwoordelijk voor de voorbereiding en totstandkoming van het inrichtingsplan, maar kan en wil dit niet doen zonder nauwe betrokkenheid van de organisaties die actief zijn op het gebied van informatie en advies. De gesprekken in de inventarisatiefase hebben ons vertrouwen gegeven in het commitment om dit proces gezamenlijk in te gaan.

Op basis van het inrichtingsplan neemt de gemeente, het college van B en W, een besluit over de opdrachtverstrekking voor de daadwerkelijke realisatie en uitvoering van de STIPs vanaf 1 januari 2014.

Als eerste stap na vaststelling van het programma van eisen stelt het Inter-lokaal een procesplan op, waarin staat langs welke weg het inrichtingsplan tot stand zal komen. Hierin zullen tevens terugkoppelmomenten met de gemeente als opdrachtgever worden opgenomen. De planning is dat een eerste concept op 1 april 2013 en het definitieve inrichtingsplan op 1 mei 2013 gereed is, zodat er voldoende tijd resteert voor de implementatiefase van de STIPs tot 1 januari 2014. Mogelijk kan in 2013 reeds in een aantal stadsdelen, in aansluiting op bestaande informatievoorzieningen, proef worden gedraaid om ervaring op te doen.

Ten opzichte van het plan van aanpak is de planning enigszins aangepast:

Actie	Planning	Trekker
Inventarisatiefase – bilaterale gesprekken	Gereed voor 15 november 2012	Gemeente/afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Bijeenkomst – input voor programma van eisen (bestek)	12 december	Gemeente/afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Opstellen programma van eisen	Gereed 1 januari 2013	Gemeente/afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Concept-inrichtingsplan gereed	Gereed 1 april 2013	Het Inter-lokaal - kwartiermaker
Concept-inrichtingsplan presenteren aan gemeentelijke adviescommissies	April 2013	Het Inter-lokaal - kwartiermaker
Opstellen inrichtingsplan	Gereed 1 mei 2013	Het Inter-lokaal - kwartiermaker
Opdrachtverstrekking implementatie en uitvoering STIPs	Uiterlijk 1 juli 2013	College van B&W
Start Informatiepunten	1 januari 2014	Ntb.

7. Financieel kader

In totaal is voor de realisatie van de STIPs vanuit de begroting van NIM, Loket Zorg & Inkomen (gemeente), Swon, het Inter-lokaal en Wijkwinkel-Oost op jaarbasis € 1,09 mln beschikbaar (zie onderstaande tabel). Daarnaast is vanuit diverse organisaties capaciteit beschikbaar in de vorm van vrijwilligers (Wijkwinkel-Oost, Informatheek Dukenburg, WIG, Kentering) of professionals (MEE).

In het inrichtingsplan moet duidelijk worden gemaakt in welke vorm het opdrachtnemerschap voor de uitvoering van de STIPs wordt ingevuld en hoe de beschikbare middelen worden ingezet (financiële en organisatorische constructie). Dit schrijven wij niet op voorhand voor. Hetzelfde geldt voor de bezuinigingsopgave van € 200.000: wij kiezen er niet voor om vooraf aan te geven op welke onderdelen de bezuiniging behaald moet worden, omdat de besparingen volgen uit de uiteindelijke opzet voor de uitvoering.

INSTELLING	Bijdrage (budget/capaciteit)
NIM - Korte contacten/informatie & advies	€ 404.159
MEE Gelderse Poort AWBZ-gefinancierd ¹	Bijdrage in menskracht
Loket Zorg en Inkomen (gemeente)	€ 186.323

¹ Voor MEE GP geldt dat zij in ieder geval tot en met 2014 wordt gefinancierd door het CVZ, mogelijk tot en met 2015. Organisatie van STIPs vraagt afstemming met de subsidievereisten die CVZ stelt aan MEE GP en met de verantwoordelijkheid van MEE GP als werkgever en dienstverlener voor mensen met een beperking.

Swon het seniorennetwerk	
- 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
- Wijkposten	-
Totaal	€ 466.645
De Kentering	- "Aanleveren" vrijwilligers/ervaringsdeskundigen - Cliëntondersteuners van Kentering draaien mee in de STIPs
WIG	"Aanleveren"vrijwilligers/ ervaringsdeskundigen
Wijkwinkel Oost	Vrijwilligers € 30.000
Informatheek Dukenburg	Inzet vrijwilligers
SUBTOTAAL in euro's	€ 1.287.673
Minus bezuinigingsopgave	€ 200.000
TOTAAL beschikbaar in euro's (excl. inzet vrijwilligers en capaciteit MEE)	€ 1.087.673

Globaal gaan we er vanuit dat de volgende bestaande functies bij de wijkgerichte STIPs aan de ene kant en de centrale STIP aan de andere kant worden ondergebracht, maar mogelijk zijn er in de uitwerking ook andere combinaties mogelijk.

Fysieke STIPs in de wijken

- Spreekuren HIL + voormalige gemeentelijke Wijkposten
- Spreekuren in de wijk NIM (4)/informatie en advies door AMW'ers
- Wijkwinkel-Oost
- Informatheek Dukenburg
- Publieksvoorlichter en inzet in Hatert Werkt - Loket Zorg & Inkomen
- Vrijwilligers/ervaringsdeskundigen vanuit zelfregiecentrum (WIG en Kentering)/bijdrage aan opleiding/voorlichting vanuit ervaringskennis aan (vrijwillige) medewerkers
- Cliëntondersteuners Kentering draaien mee in de STIPs
- Kennis en capaciteit van de 7 wijkgerichte MEE-teams (Oost, West, Midden, Lindenholt, Dukenburg, Zuid, Noord) (deels)
- Swon-informatiecentrum (beperkt deel)
- Spreekuren van vakbonden (FNV)

Stedelijke digitale en telefonische voorziening/centrale STIP

- Screeners NIM
- Informatiecentrum Swon (deels)
- Telefonische Servicedienst MEE Gelderse Poort Nijmegen
- Kennisbank/ Loket Zorg & Inkomen

Zowel voor het Informatiecentrum van Swon als voor NIM geldt dat het afhankelijk is van de uitwerking in hoeverre het gewenst is Swon- en NIM-diensten op het vlak van informatie en advies volledig te integreren in de (de)centrale STIP('s). Met het oog op de ambitie om te komen tot één brede voordeur, is het streven zoveel mogelijk diensten over te hevelen naar de STIPs, maar voorkomen moet worden dat er extra schakels worden ingebouwd. Specifiek voor Swon geldt dat veel vragen bij het Informatiecentrum direct gerelateerd zijn aan Swon-diensten (zoals personenalarmering en maaltijdvoorziening). 50% van de activiteiten van het Informatiecentrum van Swon bestaat uit ondersteunende diensten, die mogelijk (deels) in de centrale kennisbank kunnen worden opgenomen.

8. Inhoud inrichtingsplan Inter-lokaal

Onderstaande elementen dienen uitgewerkt te zijn in het inrichtingsplan:

1. Analyse van informatiezoekgedrag voor zover bekend (bestaand onderzoek, ervaringsgegevens bestaande cliënten van betrokken instellingen) en wat dit betekent voor de inrichting van de STIPs.
2. Een voorstel m.b.t. lokaties in de stadsdelen.
3. Bereikbaarheid en toegankelijkheid.
4. De opbouw van de voorgenomen organisatie van de I&A functie op basis van functies, voorzien van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden; van organisaties en professionals tot vrijwilligers.
5. De wijze waarop de relatie tussen de STIPs en de deelname van professionals uit de moederorganisaties geregeld wordt.
6. Plaats in de keten (par. 5) met bijzondere aandacht voor soepele doorverwijzing.
7. Personeelsplan in fte's.
8. Een gedetailleerde exploitatiebegroting.
9. Voorstellen ten aanzien van monitoring inclusief 0-meting.
10. Tijdsplan realisatie.

Inhoud inrichtingsplan - schematisch

