

## 'DENKEN IN FUNCTIES'

### *Dé oplossing voor alle vraagstukken rondom informatie, advies en ondersteuning*

*Samenhang voor het Wmo-loket, 'Toegang' en Antwoord© is eenvoudiger te realiseren als er gedacht en gewerkt wordt in functies die door de medewerkers voor of met de klanten uitgevoerd kunnen worden. Hiervoor zijn duidelijke omschrijvingen en afspraken rondom deze functies nodig. In deze notitie worden 21 functies omschreven, voorzien van ons advies met betrekking tot het vervullen van deze functie.*

	Functie	Voorbeeld	Voorbeelden van betrokken afdelingen of organisaties
1	<b>Signalering</b>	Zorg of overlast Huiselijk geweld Kindermishandeling	Netwerk Z en O Politie AMK
	<p>Signaleren is actief opmerken of onderzoeken of er een probleem speelt. Dit kan gedaan worden door betrokken burgers of professionals.</p> <p><i>Advies: Het is raadzaam per wijk of gemeente de ingangen of locaties voor de functie signalering zo veel mogelijk te centraliseren.</i></p>		
2	<b>Melding</b>	Storingen of defecten in de buitenruimte	Openbare ruimte, toezicht of de woningcorporatie
	<p>Een melding is het doorgeven van een gesignaleerde vraag of situatie aan een hiervoor al of niet georganiseerd meldpunt.</p> <p><i>Advies: Voor een correcte afhandeling gaat de organisatie of het meldpunt na of de melding opgevolgd is en daarna geven zij een terugkoppeling aan de melder.</i></p>		
3	<b>Preventie en voorlichting</b>	Voedingsvoorlichting Depressiepreventie	GGD GGZ
	<p>Preventie is het voorkomen van (gezondheids)klachten en problemen. Preventie is veelal gericht op de gezondheidszorg, maar kan breder gezien worden: preventie van huisinbraken om de veiligheid te vergroten; inzetten op sport in de wijk om overgewicht te voorkomen. Middels het geven van voorlichting kan preventie uitgevoerd worden.</p> <p><i>Advies: Maak de preventie-activiteiten breed bekend bij professionals en de doelgroep.</i></p>		

	Functie	Voorbeeld	Voorbeelden van betrokken afdelingen of organisaties
4	<b>Ontvangst</b>	Het 1 <sup>e</sup> contact	Centrale balie Wmo-loket
	<p>Iedereen die een locatie voor informatie, advies en ondersteuning binnen komt, wil open, vriendelijk en laagdrempelig ontvangen worden. De ontvangst ofwel het eerste contact wordt veelal door receptiemedewerkers of loketmedewerkers gedaan.</p> <p><i>Advies: Geef de medewerkers van de centrale balie een training voor ontvangst en vraagverkenning.</i></p>		
5	<b>Vraagverkenning</b>	De quickscan	Centrale balie Wmo-loket
	<p>Een vraagverkenkend gesprek is een kort gesprek van enkele minuten om te bezien of iemand op de juiste plek is. De betrokken medewerkers zijn hiervoor geïnstrueerd en getraind. Afhankelijk van de situatie kan de bezoeker gericht worden doorverwezen, schriftelijke informatie en/of advies krijgen. Indien er sprake is van behoefte aan meer informatie, advies en ondersteuning volgt direct een uitgebreid gesprek of wordt een afspraak gepland voor een keukentafelgesprek: de vraaggestuurde vraagverheldering.</p> <p><i>Advies: Maak een schematische weergave van de meest voorkomende vragen en antwoorden zodat de expertise van de medewerkers gewaarborgd en toegankelijk blijft.</i></p>		
6	<b>Vraaggestuurde vraagverheldering</b>	Het keukentafelgesprek	Wmo-loket Wmo-consulenten Professionals van welzijn en zorg
	<p>Deze gesprekken zijn langer van duur dan de vraagverkenning. Het doel is op relatief snelle wijze inzicht te krijgen in een vraag (en eventuele achterliggende vragen). De vraag stuurt het gesprek. Professionaliteit ten aanzien van de gespreksvoering en kennis van het werkveld zijn voorwaarden. Tijdens de vraaggestuurde vraagverheldering worden resultaten en oplossingen besproken. De vier soorten oplossingen conform De Kanteling zijn: aanspreken van eigen kracht, inzetten van het sociale netwerk, inzetten van algemene en/of voorliggende voorzieningen en zo nodig inzetten van individuele voorzieningen.</p> <p><i>Advies: Zorg dat alle gespreksvoerders afdoende getraind zijn voor het keukentafelgesprek.</i></p>		

	Functie	Voorbeeld	Voorbeelden van betrokken afdelingen of organisaties
7	<b>Informatie</b>	Digitale sociale kaart  Folders van organisaties voor maatschappelijke ondersteuning	Gemeente, MEE of GGD  Maatschappelijke organisaties
	<p>Er is heel veel informatie voorhanden. Zo veel zelfs dat veel burgers door de bomen het bos niet meer zien en niet alle professionals meer weten wat er is aan mogelijkheden voor ondersteuning. Kennis van de sociale kaart voor de betrokken professionals is een belangrijke voorwaarde voor het geven van adequate informatie. <i>Advies: Houd de sociale kaart up to date en voor iedereen (ook voor burgers) goed toegankelijk.</i></p>		
8	<b>Advies</b>	Het maken van een keuze voor een thuiszorgorganisatie	Wmo-loket
	<p>Advies is het zo nodig ondersteunen van de burger bij het maken van een keuze. <i>Advies: Zorg voor onafhankelijke advisering door het aanbod van producten en diensten zo compleet mogelijk te hebben en de klant een keuze uit meer opties te geven.</i></p>		
9	<b>Ondersteuning</b>	Oplossen van financiële problemen of juridische vraagstukken	Sociaal raadslieden
	<p>Ondersteuning kan breed ingevuld worden: het regelen van antwoorden op de vragen en het oplossen van problemen. Ondersteuning richt zich op alle levensgebieden van een burger. Voorbeelden zijn ondersteuning bij financiële problemen, opvoedingsvraagstukken, het vinden van werk of scholing, het opbouwen of versterken van het sociale netwerk of materiële ondersteuning. <i>Advies: Bij brede invulling van ondersteuning aan de voorkant kunnen veel doorverwijzingen voorkomen worden. Lichte ondersteuning vervangt dan zwaardere of duurdere hulpverlening.</i></p>		
10	<b>Activering</b>	Taalcursus, fietsles, community job	Welzijnsorganisatie
	<p>Activering is het doelgericht met mensen aan de slag gaan om hen meer zelfredzaam te maken en optimaal laten participeren in de maatschappij. <i>Advies: Nauwe samenwerking tussen organisaties die problemen aanpakken en organisaties die activeren kunnen voor een win-win situatie zorgen ten aanzien van de vergroting van zelfredzaamheid en participatie.</i></p>		

	Functie	Voorbeeld	Voorbeelden van betrokken afdelingen of organisaties
11	<b>Verwijzing</b>	Gezondheidsklachten	1 <sup>e</sup> lijn
	<p>Een 'verwijzing' of 'doorverwijzing' in de dienstverlening duidt erop dat een hulpverlener een zorgvragende doorstuurt naar een andere hulpverlener. Dit gebeurt als de vraag niet op de juiste plek gesteld is of wanneer de problematiek te complex is.</p> <p><i>Advies: Doorverwijzing van de vraag in plaats van de klant is veelal gemeengoed, dit wordt omschreven als een warme overdracht. Terugkoppeling aan de verwijzer van de overdracht zelf is tevens aan te raden.</i></p>		
12	<b>Aanmelding</b>	Scootmobiel	Wmo-loket
	<p>Een aanmelding is het kenbaar maken van een behoefte aan een bepaald product of een bepaalde dienst. Aanmelden kan in het kader van de Wmo opgevat worden als het verzoek in aanmerking te komen voor een (individuele) voorziening.</p> <p><i>Advies: Aanmelding zonder vraagverheldering is het omzetten van een vraag in een hulpvraag of een aanvraag. Dit is in het kader van De Kanteling beter om te vermijden.</i></p>		
13	<b>Intake</b>	Maaltijdvoorziening Psychosociale hulpverlening	Tafeltje dekje AMW
	<p>Een intake is een oriënterend gesprek tussen een cliënt en dienstverlenende organisatie, volgend op een aanmelding. Op een zo eenduidige en objectief mogelijke wijze wordt de noodzaak van hulp vastgesteld. Tevens wordt de aard, omvang en urgentie van de aan te bieden hulp bepaald.</p> <p><i>Advies: Ook een intake zonder vraagverheldering is het omzetten van een vraag in een hulpvraag. Brede, onafhankelijke vraagverheldering kan onnodige instroom naar (duurdere) hulpverlening beperken.</i></p>		

	Functie	Voorbeeld	Voorbeelden van betrokken afdelingen of organisaties
14	<b>Indicatie</b>	Woningaanpassing	Wmo-consulent
	<p>In het verlengde van een aanvraag ligt de indicatie. Behalve op rechtmatigheid wordt de aanvraag aan de hand van criteria beoordeeld op doelmatigheid en op de vraag of de voorziening in gegeven omstandigheid adequaat en het goedkoopst is. Het doel van de indicatie is na te gaan of de aanvraag voldoet aan de gestelde criteria. Verder kan nagegaan worden of de burger zelf in staat is om in (een deel van) de voorziening zelf te voorzien.</p> <p><i>Advies: De gekantelde werkwijze beoogt het aantal aanvragen en daarmee de indicatiestellingen te beperken. De indicatiestelling dient los te staan van de vraagverheldering.</i></p>		
15	<b>Toewijzing</b>	Hulp in het huishouden	Wmo-consulent
	<p>Toewijzing is een positief (indicatie)besluit. Er wordt bepaald dat iemand iets krijgt.</p> <p><i>Advies: Scheiding van de functie vraagverheldering en van de functie toewijzing beperkt rolverwarring in de klantcontacten voor zowel burger als professional.</i></p>		
16	<b>Levering</b>	Elektrische rolstoel	Leverancier
	<p>De overdracht van goederen is de levering. Bij persoonlijke goederen is veelal ook nog sprake van een passing voordat er tot levering over wordt gegaan.</p> <p><i>Advies: Goede contacten met leveranciers zijn net zo belangrijk als onafhankelijkheid van deze leveranciers om de objectiviteit bij een productkeuze mogelijk te houden.</i></p>		
17	<b>Belangenbehartiging</b>	Woonklachten bij overlast	Ouderenadviseur en woningcorporatie
	<p>Belangenbehartiging is het ondersteunen of behartigen van de belangen van derden. Dit kan een eigen groepering zijn of een groep die daar zelf niet afdoende toe in staat is. Er zijn informele en professionele belangenbehartigers. Informele belangenbehartigers zijn de Wmo-raad, ANBO, patiënten en cliëntenverenigingen. Professionele belangenbehartigers zijn bv ouderenadviseurs of MEE consulenten.</p> <p><i>Advies: Het (uit)voeren van belangenbehartiging kan verwarrend zijn als een professional aan de betrokken partij niet afdoende duidelijk maakt dat hij of zij deze functie namens de klant vervult.</i></p>		

	<b>Functie</b>	<b>Voorbeeld</b>	<b>Voorbeelden van betrokken afdelingen of organisaties</b>
18	<b>Regie en coördinatie</b>	Zorgregisseur	Wmo-consulent
	<p>Bij meervoudige en complexe vraagstukken is het noodzakelijk dat er regie en coördinatie in de situatie van de cliënt wordt gevoerd. Mogelijk kan de cliënt of het netwerk dit zelf. Mogelijk is één van de betrokken organisaties voor zorg of ondersteuning hiervoor geschikt.</p> <p><i>Advies: Spreek onderling met de betrokken professionals goed af wie de regie en coördinatie voert.</i></p>		
19	<b>Casemanagement</b>	Gezinscoach	GGD
	<p>Bij de uitvoering van casemanagement is er sprake van een langdurige, complexe hulpverlenings- of zorgsituatie waarbij meerdere typen hulpverleners betrokken zijn. De casemanager organiseert overleg en afstemming tussen die zorgverleners. De hulpverlener uit het meest dominante levensgebied zou de aangewezen casemanager kunnen zijn.</p> <p><i>Advies: Zet bij complexe of multi problem situaties bij voorkeur een casemanager in, in dit geval om het aantal professionals in een gezinssituatie te beperken en met elkaar tot optimale afstemming te komen.</i></p>		
20	<b>Vraagopvolging</b>	Ondersteuningsvraag aan ouderenadviseur	Wmo-loket Ouderenadviseur
	<p>Vraagopvolging is het blijven controleren van de voortgang van de vraag of één van de onderdelen ervan tot het moment dat de vraag is afgehandeld.</p> <p><i>Advies: Maak het registratiesysteem geschikt voor vraagopvolging.</i></p>		
21	<b>Evaluatie</b>	Evaluatie van de vraagverheldering	Wmo-loket Wmo-consulent
	<p>Het klantcontact wordt afgesloten met het navragen van de klantervaring. Dit kan fysiek, schriftelijk, telefonisch of digitaal.</p> <p><i>Advies: Klanttevredenheidonderzoek is een verplichting volgens de Wmo. Maak het regulier in het werkproces.</i></p>		

Deze lijst is niet volledig. De melding en beschrijving van meer functies zijn welkom. U kunt uw ideeën naar Stichting VraagWijzer Nederland mailen als aanvulling op deze functies.

### Conclusie en aanbeveling

De bovengenoemde functies kunnen door veel afdelingen en organisaties uitgevoerd worden. Het is belangrijk dat de gemeente over deze functies de regie pakt en met de betrokken afdelingen en organisaties gaat bepalen wie wat doet in veelvoorkomende situaties. Afstemming voorkomt dubbelingen en daardoor (extra) kosten. Door de omschreven functies lokaal voor uw gemeente vast te stellen en nader in te vullen kunt u gezamenlijk zorgen voor samenhang.

Voor ondersteuning bij het uitwerken van de lokale functies, trainingen of meer informatie: kijk op [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl) of bel naar 071-5429863 voor het maken van een afspraak.

Stichting **VraagWijzer Nederland**

Hoofdstraat 1-3

2351 AA Leiderdorp

T 071 - 542 98 63

E [vraagwijzer@vraagwijzer.nl](mailto:vraagwijzer@vraagwijzer.nl)

W [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)

Volg ons op

