

WoerdenWijzer TestPanel (Vrijdag 13 februari 2015, update februari 2016)

1. Inleiding en aanleiding

Vanaf 1 januari 2015 is gemeente Woerden verantwoordelijk voor Werk & Inkomen, Zorg en Welzijn (WMO) en de Jeugdzorg. Gemeente Woerden heeft gekozen om de toegang hiervoor te organiseren via de website woerdenwijzer.nl en de telefoon. Inwonersbelangen wil weten of inwoners met deze hulpmiddelen de weg weten te vinden. Krijgen ze de antwoorden die ze zoeken? Wordt duidelijk welke stappen te nemen om een uitkering aan te vragen? Waar kan de rollator aangevraagd worden? Of hoe krijg ik de hulp voor mijn alleenstaande moeder?

2. Aanpak

We hebben een aantal inwoners gevraagd deel te nemen aan een testpanel. Dit panel is de vraag voorgelegd of ze de informatie krijgen die ze nodig hebben. Hierbij beperkt tot de folder die eind 2014 (bijlage 1) is verspreid en internet. Het vervolg zoals in contact komen met de medewerkers, formulieren invullen en begeleiding die hierbij verkregen kan worden is niet meegenomen. Het testpanel heeft aangegeven dit deel ook aan een toetst te willen onderwerpen.

3. De uitkomsten samengevat

De volgende bevindingen en aanbevelingen heeft het testpanel:

- 1. Veel inwoners komen niet aanraking met deze onderwerpen. Pas als het zover is dan wordt informatie hierover gezocht. Dan is het niet eenvoudig om de website woerdenwijzer.nl en het telefoonnummer te vinden. Men kent het niet.*
=> De aanbeveling is om woerdenwijzer.nl en het telefoonnummer (het directe 0348-nummer en niet het 14-0348 nummer) op de gemeentepagina te plaatsen van de Woerdense Courant en Woerden.nl (gemeente website) bij de andere algemene informatie zoals openingstijden gemeentehuis.
=> De aanbeveling is om woerdenwijzer.nl en het directe telefoonnummer op de gemeente website (woerden.nl) te plaatsen.
- 2. Een inwoner die niet bekend is met de term Woerdenwijzer gaat naar bekende website woerden.nl (gemeentewebsite). Vervolgens wordt er gezocht op termen als rollator, krukken of aanpassen woonruimte. Op woerden.nl loopt de gebruiker vervolgens vast.*
=> de aanbeveling is om met gebruikers de zoektermen te inventariseren waarop ze hulp gaan zoeken. Deze termen vervolgens indexeren naar zoekresultaten die naar de website Woerdenwijzer.nl verwijst.
- 3. De gebruikers verwachten op Woerdenwijzer.nl direct door te kunnen gaan naar een van de hoofdonderwerpen (1) Werk en Inkomen, (2) Jeugdzorg of (3) Zorg en Welzijn (WMO). Als je wilt weten of je een uitkering kunt krijgen ben je niet geïnteresseerd in Jeugdzorg. De website wordt ervaren als veel tekst en zaken die er niet toe doen. Gebruikers raken geïrriteerd dat ze door veel niet ter zake doende zaken heen moeten. Uiteindelijk kom je altijd bij het telefoonnummer uit.*
=> Maak van woerdenwijzer.nl een zakelijk naslagwerk. Geef een bezoeker direct de keus of hij/zij informatie wil over (1) Werk en Inkomen, (2) Jeugdzorg of (3) Zorg en Welzijn (WMO). Verwijder alle links naar buurtmarktplaatsen, handige websites, etc. Mogelijk kan Woerdenwijzer.nl als onderdeel opgenomen worden op de gemeente website (Woerden.nl).

4. Bevindingen kwalitatieve toets

4.1 Een inwoner wil weten of hij in aanmerking komt voor een rollator

=> Met zoektermen krukken of rollator op de homepage van woerden.nl komt de gebruiker niet verder.

=> De zoektermen rollator op woerdenwijzer.nl geeft geen duidelijke resultaten (ouderen, plusbus, boodschappenhulp). De gebruiker gaat twijfelen of hij/zij wel op de juiste website is.

=> Op woerdenwijzer.nl komen veel zoekresultaten bij de zoekterm "rollator aanvragen". De resultaten zijn onduidelijk, bijvoorbeeld: "formulier invullen", "hulp bij levenswensverklaring" of "Rondleidingen in Woerden".

=> Brochure niet duidelijk, niet overzichtelijk, vaktermen, verschillende onderwerpen die door elkaar lopen.

4.2 Een inwoner wil meer weten over aanpassingen van het huis om bij de badkamer te komen

=> Komt altijd uit op telefoon 140348, het gewone telefoonnummer wordt niet vermeld (update februari 2016: 0348-42 8600 wordt nu wel veelvuldig vermeld).

=> Familie, Zorg en Welzijn => Hulp en Zorg lijkt een weg te bieden. Met de vijf termen moet je maar net weten dat bij de WMO aanpassingen aan woning onder horen.

4.3 Een inwoner wil informatie over de mogelijkheden voor een traplift

=> via woerdenwijzer.nl zoeken met term "aanvraag traplift" kom je bij "aangepast wonen" en krijg je benodigde informatie. Het werkt, mits de zoekterm een match geeft.

4.4 Een inwoner wil informatie over leerlingenvervoer

=> Loopt vast op woerdenwijzer.nl. De zoekterm geeft geen resultaat of een overdaad aan resultaten waarvan onduidelijk is welke de gewenste informatie geeft. Voor zowel de zoektermen "leerlingen vervoer" en "vervoer". (update februari 2016: zoekresultaten levert u wel gewenste informatie)

4.5 Een inwoners zoekt huishoudelijke hulp voor schoonvader na operatie

=> via Google "Ik heb huishoudelijke hulp nodig" (kwam op reclamesites uit) en vervolgens "Ik heb huishoudelijke hulp nodig in woerden" kwam uit op woerden.nl. Vervolgens op huishoudelijke-hulp-aanvragen. Pas aan het eind na alles gelezen te hebben verscheen onderaan de link na Woerdenwijzer.nl. (update februari 2016: zoekresultaten levert nu geen verwijzing naar woerden.nl meer op)

4.6 Een persoon die in het buitenland woont, als enig kind, vader is overleden en moeder wonend in Woerden, zelfstandig wonend heeft hulp nodig.

=> je moet van bestaan woerdenwijzer.nl weten. Daar de zoekterm ingetikt en dan komen er veel resultaten (met allemaal WoerdenWijzer staat) waarvan niet direct duidelijk is welke een goed antwoord geeft

=> Uiteindelijk kom je uit op het telefoonnummer.

5. Bevindingen kwantitatief

In de onderstaande tabel is de beantwoording van de vragen per deelnemer en het gemiddelde opgenomen.

	#1	#2	#3	#4	#5	#6
Woerdenwijzer heeft een duidelijke indeling	1	3	1	5	4	2
Ik kan snel vinden waar ik naar op zoek ben	4	1	1	5	5	5
Het bekijken van Woerdenwijzer.nl is gemakkelijk	3	3	1	3	4	5
Vanaf de beginpagina kan ik snel de informatie vinden waar ik naar op zoek ben	4	1	1	3	4	5
Website is snel	2	3	1	2	1	4
De zoekfunctie geeft relevante resultaten	3	0	1	5	3	5
De zoekfunctie is snel	2	0	1	2	1	5
De zoekfunctie is gemakkelijk te gebruiken	4	0	1	2	2	3
Vormgeving: Aantrekkelijkheid	2	2	2	4	2	4
Vormgeving: Layout	2	2	2	4	2	3
Vormgeving: Kleurgebruik	2	2	2	2	2	3
Vormgeving: Overzichtelijkheid	3	2	2	3	3	4
Vormgeving: Lettertype	3	2	2	3	2	3

1=zeer tevreden; 2=tevreden; 3 = Niet tevreden/niet ontevreden; 4=ontevreden; 5=zeer ontevreden; 0=geen mening

Gemiddelden zijn niet bepaald omdat hier geen waarde aan gehecht kan worden. De ene gebruiker is behendiger dan de ander. Het doel van de website is dat het overgrote deel van de bezoekers zijn/haar weg vindt. Zowel de behendige als de onhandigere bezoeker.

Bijlage 1



Yolán Koster-Dreese: "Ook in 2015 kunt u rekenen op passende professionele ondersteuning."

De zorg verandert!

Vanaf 1 januari verandert er veel in de zorg. U heeft er vast al over gehoord, gelezen of gezien. Maar wat verandert er precies voor ú?

Wat verandert er voor ú in 2015?



"De gemeente Woerden krijgt er vanaf 1 januari taken bij op het gebied van zorg & welzijn, jeugdhulp en werk & inkomen. Dat is prima want wij worden al jaren gedreven door de wens om het voor alle inwoners mogelijk te maken een goed leven te leiden. U staat daarbij centraal, niet het systeem of de regels. Gelukkig zijn de meeste inwoners zelf in staat een goed leven te realiseren. Sommige inwoners kunnen daarbij (tijdelijk) ondersteuning gebruiken. Als hulp nodig is, willen we er voor zorgen dat u zelf de regie behoudt, zelf kunt bepalen wat er moet gebeuren, via één centrale plek.

In Woerden is dat WoerdenWijzer.nl: één plek voor alle inwoners die een (ondersteunings)vraag hebben. Als die ondersteuning (tijdelijk) noodzakelijk is en u het niet zelf kunt regelen, dan bieden wij dat: één, huishouden, één ondersteuningsplan, één coördinator. Dichtbij u en met respect voor de oplossingen die u zelf voor ogen heeft.

We zien voor ons dat we elkaar helpen en samen de verant-

woordelijkheid nemen voor elkaar. Een samenleving waarin iedereen meetelt. Die samenleving, dat bent u en dat zijn wij samen!"

Yolán Koster-Dreese en Bob Duindam
Wethouders gemeente Woerden



De gemeente Woerden krijgt extra zorgtaken en organiseert de ondersteuning anders. Door preventie, slim inkopen en goede afspraken met professionele zorgaanbieders. Maar we vragen ook meer van u en uw (sociale) omgeving. Door het samen te doen - inwoners, vrijwilligersorganisaties, maatschappelijke organisaties en de gemeente - leveren we maatwerk.

Wat betekent dit voor u?

- ▶ **Ondersteuningsplan vervangt indicatie**
U heeft geen indicatie meer nodig maar schrijft zelf of samen met ons

een ondersteuningsplan. Hierin staat: wat is er aan de hand, welke ondersteuning heb ik nodig en hoe lang?

- ▶ **PGB (Persoonsgebonden budget)**
In uw ondersteuningsplan kiest u ook hoe u zorg wilt regelen: Zorg In Natura (ZIN) of zelf uw zorg inkopen met een Persoons Gebonden Budget (PGB).
- ▶ **Eén coördinator per huishouden**
U hoeft niet steeds uw verhaal te doen aan verschillende medewerkers.
- ▶ **U bepaalt**
We kijken samen naar uw situatie. Zijn er vrijwilligers of familie die u kunnen helpen? Of heeft u

professionele ondersteuning nodig? U bepaalt. Wij helpen u te kiezen voor de juiste zorg.

Wat blijft hetzelfde?

- ▶ We hebben met alle huidige zorgaanbieders een contract afgesloten. Als u kiest voor een PGB, kunt u zelf ook andere zorgaanbieders 'inhuren'.
- ▶ **Zelfde zorg in 2015**
In 2015 waarborgen wij overgangsrecht: u behoudt uw eigen zorg. In de loop van 2015 willen wij dat iedereen een nieuw ondersteuningsplan heeft.

Werk & Inkomen: zoveel mogelijk mensen aan het werk



Aletta de Vries



Aletta de Vries van WoerdenWijzer.nl:

“Sommige mensen hebben een steuntje in de rug nodig om aan het werk te komen. Zij hebben een achterstand opgelopen op de arbeidsmarkt of hebben een arbeidsbeperking. De Participatiewet vervangt de huidige wetten per 2015. De gemeente Woerden voert deze nieuwe wet uit via Ferm Werk. Ferm Werk biedt u ondersteuning bij het vinden van passend werk en verzorgt inkomensondersteuning als dat nodig is.”

Dit verandert er voor u als u bijstand ontvangt

Ontvangt u op 31 december 2014 bijstand en heeft u daar in 2015 ook recht op, dan krijgt u met de volgende wijzigingen te maken:

► **Kostendelersnorm**

U krijgt (per 1 juli 2015) een lagere uitkering als u met één of meer mensen vanaf 21 jaar in hetzelfde huis woont.

► **Afschaffing alleenstaande oudernorm**

Vanaf 1 januari 2015 is de uitkering voor een alleenstaande ouder gelijk aan die van een alleenstaande. Alleenstaande ouders die aan de voorwaarden voldoen, krijgen een hoger kindgebonden budget van de belastingdienst.

► **Strengere arbeidsverplichtingen**

De arbeidsverplichtingen worden strenger. Uitkeringsgerechtigden moeten er alles aan doen om werk te vinden of actief mee te doen in de samenleving.

► **Langdurigheidstoeslag wordt individuele inkomensvoet**

Dit verandert er voor u als Wsw'er of Wajonger

► **Bestaande Wajongers**

UWV beoordeelt welke Wajongers kunnen werken. Voor Wajongers die volledig arbeidsongeschikt zijn, verandert er niets. Wajongers die wel kunnen werken, ontvangen vanaf 2018 een lagere uitkering.

► **Nieuwe instroom jonggehandicapten**

Alleen jonggehandicapten die niet

kunnen werken, kunnen vanaf 1 januari 2015 nog een beroep doen op de Wajong. Wie wel (gedeeltelijk) kan werken, valt onder de Participatiewet en krijgt van Ferm Werk de nodige ondersteuning bij het vinden van werk.

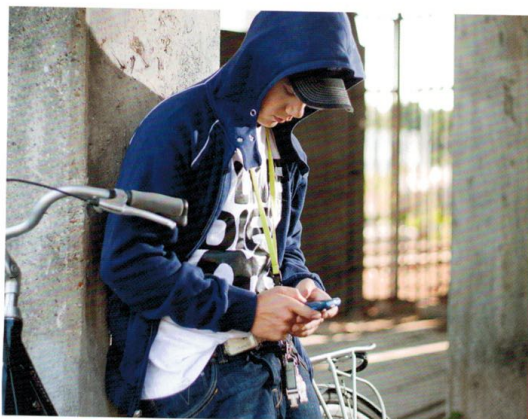
► **Huidige Wsw'ers**

Voor huidige Wsw'ers met een vast dienstverband verandert er niets. Zij houden hun baan en hun salaris.

Dit blijft hetzelfde

- De individuele bijzondere bijstand blijft bestaan.
- De declaratieregeling maatschappelijke participatie voor culturele, maatschappelijke en sportieve voorzieningen blijft bestaan.

Voor meer informatie www.fermwerk.nl



Een steuntje in de rug om aan werk te komen

Jaap is 17 jaar. Hij woont bij zijn ouders in Woerden. Hij heeft een autistische stoornis en is motorisch beperkt. Na de basisschool is Jaap naar praktijkonderwijs gegaan en hij zit nu in het laatste jaar. Jaap wil graag in een winkel werken. Samen met een consulent van WoerdenWijzer.nl maken Jaap en zijn ouders een ondersteuningsplan. En via Ferm Werk vond hij een passende baan: op zaterdag helpt hij de groentenboer met het vullen van schappen, opruimen en schoonmaken.

Jeugdhulp: gezond en veilig opgroeien



Kristina Karkalaseva



Kristina Karkalaseva van WoerdenWijzer.nl:

“Vanaf 2015 is de gemeente Woerden verantwoordelijk voor alle begeleiding en ondersteuning van kinderen en hun opvoeders. De gemeente was al verantwoordelijk voor opgroei- en opvoedondersteuning en de jeugdgezondheidszorg. In 2015 wordt dit uitgebreid met hulp en ondersteuning aan kinderen met een beperking, geestelijke gezondheidszorg voor kinderen tot 18 jaar, jeugdbescherming en jeugdreclassering.”

Voor deze jeugdhulp kunt u bij ons terecht

- ▶ Jeugdhulpverlening uitgevoerd door lokale en regionale instellingen.
- ▶ Specialistische ondersteuning zoals Jeugd GGZ.
- ▶ Zorg voor jongeren met een beperking.
- ▶ Gesloten jeugdzorg (bij ernstige opgroei- en opvoedproblemen).
- ▶ De uitvoering van kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.

Dit verandert er voor kinderen (18-)

- ▶ Per 1 januari zorg en ondersteuning vanuit de nieuwe Jeugdwet.
- ▶ Het ondersteuningsplan vervangt de indicatie.

- ▶ Het ondersteuningsplan gaat over uw hele (gezins)situatie, dus ook over ondersteuning op andere gebieden dan jeugd- en opvoedhulp.
- ▶ Wij komen bij u thuis op gesprek om samen te kijken wat u en uw kind nodig hebben.

Dit blijft hetzelfde

- ▶ Ontvangt u op 31 december 2014 jeugdhulp? Dan verandert er voor u niets in 2015. U krijgt in 2015 precies dezelfde ondersteuning van uw zorgleveranciers. 2015 is wel een overgangsjaar. In de loop van 2015 maken wij met u een (nieuw) ondersteuningsplan. U ontvangt hierover bericht.

Jeugd en de Wet Passend Onderwijs

In de wet Passend Onderwijs is het schoolbestuur ervoor verantwoordelijk dat elk kind een passende plek binnen het onderwijs krijgt. Soms is daar extra ondersteuning voor nodig. Alle schoolbesturen in de regio werken samen om deze ondersteuning te bieden. Gemeente en schoolbestuur zijn samen met opvoeders verantwoordelijk voor een goede aansluiting van zorg en onderwijs. We leggen afspraken vast in uw ondersteuningsplan.



Gezins- en opvoedhulp blijft voorlopig hetzelfde

Frans en Karin Schreuder hebben een dochter met MCDD en een zoon met Asperger. Karin: “MCDD is een heftige vorm van autisme met onvoorspelbaar, explosief gedrag. Onze zoon is door Asperger meer in zichzelf gekeerd.” Met die twee uitersten in huis gaat het zeker drie keer per week mis en dat valt het gezin zwaar. Ze krijgen begeleiding van Altrecht. In het overgangsjaar 2015 blijft de hulp zoals het was. In 2015 maken Frans en Karin samen een nieuw ondersteuningsplan met hulp van een jeugdconsulent van WoerdenWijzer.nl.

Zorg en welzijn: meedoen in de samenleving



Paulien Emidio



Paulien Emidio van WoerdenWijzer.nl:

“Mensen vinden het fijn om zo lang mogelijk in hun eigen leef-omgeving te blijven wonen en zelf de regie te houden. Ook is het belangrijk om deel te blijven uitmaken van de samenleving. Om daar nog beter op in te spelen passen we de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning aan.”

AWBZ voor 18+ wordt WMO

De Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) verdwijnt per 1 januari 2015. De ondersteuning voor volwassenen (18+) valt straks onder de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). De gemeente Woerden is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze wet en koopt zorg in bij professionele zorgaanbieders.

Dit verandert er voor u

- ▶ U ontvangt per 2015 geen zorg en ondersteuning meer vanuit de AWBZ, maar vanuit de Wmo.
- ▶ Het ondersteuningsplan vervangt uw indicatie. U krijgt meer regie over uw zorg.

- ▶ Het ondersteuningsplan gaat over uw hele situatie en dus ook over ondersteuning op andere (leef) gebieden dan zorg en welzijn. Wij komen bij u thuis praten om samen te kijken wat u nodig heeft.
- ▶ Verpleging en verzorging in de thuissituatie zijn per 2015 onderdeel van het basispakket van uw zorgverzekering.
- ▶ In principe houdt u dezelfde zorg en dezelfde zorgaanbieder. Een kleine groep inwoners krijgt echter wel een andere zorgaanbieder omdat enkele zorgaanbieders stoppen in onze regio. Wij nemen hierover contact met u op.

Dit blijft hetzelfde

- ▶ 2015 is een overgangsjaar. De vertrouwde zorg die u nu krijgt, loopt automatisch door tot de datum waarop uw huidige indicatie afloopt. Voor die datum maken wij met u een afspraak voor een nieuw ondersteuningsplan.
- ▶ Regelt u uw zorg via een PGB? Ook deze zorg loopt gewoon door. De wijze van betalen gaat in 2015 wel veranderen. Daarover ontvangt u informatie van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).



Huishoudelijke hulp nodig

Mevrouw de Bruin (81) heeft moeite met het huishouden. Ze belt WoerdenWijzer.nl. Samen met de WoerdenWijzer-medewerker bekijkt ze welke ondersteuning ze nodig heeft. Zijn er mensen in haar omgeving die haar willen helpen? Hoe gaat het verder met haar? Komt ze het huis wel uit? Er komt een consulent bij haar langs om te kijken of ze in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp. Ze weet nu ook dat er een boodschappendienst bestaat voor mensen die slecht ter been zijn. “En ik hoorde over de mogelijkheid om in de buurt samen met anderen te eten. Fijn om zo in contact te komen met nieuwe mensen.”

Vragen? Kijk op WoerdenWijzer.nl of bel ons

Heeft u een vraag op het gebied van werk en inkomen, zorg en welzijn of opvoeding en ondersteuning? Via WoerdenWijzer.nl bieden wij u één punt voor al uw vragen. Hier vindt u tips en oplossingen om met uw vraag aan de slag te gaan. Kijk op www.woerdenwijzer.nl of bel een medewerker van WoerdenWijzer. E-mail: info@woerdenwijzer.nl, Telefoon: 14 0348

WoerdenWijzer.nl
is een initiatief van
gemeente Woerden



WoerdenWijzer.nl

Goed voor elkaar!

