

Minnen, Paul van Q310

Van: Eggermont, Piet A400
Verzonden: woensdag 31 maart 2010 14:19
Aan: Minnen, Paul van Q310
Onderwerp: RE: Loket Zorg en Inkomen

Paul,

Het programma *Zorg & Welzijn* staan vandaag op de agenda, dus misschien dat dit punt vandaag al aan de orde komt. Misschien is het verstandig kopieën mee te nemen. Als er niemand over begint, bewaren we het tot de gele lijst.
 Zoiets?

Groet,
 Piet

Van: Minnen, Paul van Q310
Verzonden: woensdag 31 maart 2010 14:16
Aan: Eggermont, Piet A400
Onderwerp: RE: Loket Zorg en Inkomen

Dag Piet,

Dat klopt, conform de actielijst lijkt het me verstandig deze informatie niet los te verstrekken, maar op te nemen in het uitwerkingsdocument betreffende de gele opties van bezuinigingslijst A, zodat we één memo krijgen met financiële en inhoudelijke informatie betreffende die lijst.

Zie in dat kader de volgende afspraken;

Financieel en inhoudelijk uitwerken van een aantal grotere "gele opties" van bezuinigingslijst A, m.u.v. de optie "vermindere informatie bedrijvenloket"	Verlag d.d. 22/03/10	Vóór 7 april 2010
Bij de uitwerking van de "gele opties" van bezuinigingslijst A tevens onderzoeken het opheffen van het Open Huis, het opheffen van het loket Zorg & Inkomen en het terugbrengen van de gemeentelijke onderzoekscapaciteit tot een basisniveau gekoppeld aan een formatieve afbouw van de afdeling Onderzoek & Statistiek	Verlag d.d. 24/03/10	Vóór 7 april 2010

Is dat een goed plan?

Met vriendelijke groet,

Paul van Minnen

Raadsadviseur
Raadsgriffie gemeente Nijmegen
Telefoon; 06-50620847
Email; p.van.minnen@nijmegen.nl

Van: Eggermont, Piet A400
Verzonden: woensdag 31 maart 2010 11:46
Aan: Minnen, Paul van Q310
Onderwerp: FW: Loket Zorg en Inkomen

Paul,

Zo langzamerhand begin ik de tel kwijt te raken. Maar volgens mij had ik deze nog niet naar jou doorgestuurd.

Groet,
Piet

Van: Den, Cilia ten L100
Verzonden: dinsdag 30 maart 2010 10:35
Aan: Eggermont, Piet A400
Onderwerp: Loket Zorg en Inkomen

Hallo Piet,
van jou kreeg ik ten behoeve van de coalitie-onderhandelingen de vraag om een onderbouwing van het Loket Zorg en Inkomen.

De baliefunctie van de frontoffice Z&I is van origine een combinatie van de baliefunctie voor Inkomensondersteuning, gecombineerd met de wettelijke verplichting om informatie, advies en cliëntondersteuning te bieden in het kader van de wet WMO. In Nijmegen is deze samenvoeging het loket Zorg en Inkomen genoemd. De bezetting van het loket is ca. 4 fte.

De hoofdtaak is dat zij de burgers van Nijmegen wegwijs maakt in de veelheid van regelingen binnen het zorgdomein. Jaarlijks gaat het om ongeveer 15.000 klantcontacten. Hiervan zijn ongeveer 10.000 informatievragen, 7.000 overige vragen en in ongeveer 800 gevallen volgt een nadere afspraak of wordt een aanvraagformulier ingevuld. Hoewel het bulk van de vragen de gemeentelijke dienstverlening betreft, wordt er ook verwezen naar bijvoorbeeld SWON of NIM.

De loketfunctie is momenteel volop in ontwikkeling. De bedoeling is om de wegwijsfunctie van de balie zoveel mogelijk af te bouwen ten gunste van een directe verstrekking van producten en diensten. Daarbij maakt het niet uit of aanvraag via de balie, digitaal of een schriftelijk aanvraagformulier binnen komt. Het doel is de dienstverlening aan de burgers te verbeteren en tegelijkertijd de efficiëntie van de front- en backoffice Zorg en Inkomen te verhogen. Hiertoe wordt vanaf begin dit jaar een nieuwe afdelingsbrede procesvoering Z&I geïmplementeerd. De nieuwe werkwijze zal voor het Loket efficiënter blijken dan de huidige manier van werken omdat de wegwijsfunctie, en daarmee een schakel in het proces, wegvalt.

Het vervangen van de baliefunctie door bijvoorbeeld een digitaal Loket, levert met deze nieuwe werkwijze weinig extra op. Ook in het geval van een fysiek loket wordt de formatie immers niet meer ingezet voor het ontvangen en wegwijzen van de burgers, maar voor de directe verstrekking van producten en diensten.

Met vriendelijke groet,

Cilia ten Den
Programmamanager Zorg & Welzijn en Jeugd
Gemeente Nijmegen
024-329 9192 / 06-46722893
c.ten.den@nijmegen.nl