

Slagvaardig management door inzicht uit informatie

## CLIENTVOLGSYSTEMEN WMO

*De Wet maatschappelijke ondersteuning vraagt om geïntegreerd cliëntmanagement*

### De praktijk

Bij een gemiddeld **Wmo-loket** komen er dagelijks tientallen telefoontjes binnen die geen betrekking hebben op de Wmo, of die niet leiden tot een indicatie. Mede door de cliëntgedachte, zal de consulent trachten een antwoord te vinden op die vraag. Maar kunt u antwoord geven op de volgende vragen?

- Hoeveel **telefoontjes** krijgt u gemiddeld binnen die niet leiden tot een aanvraag?
- Hoeveel **tijd** zit er gemiddeld in het uitzoeken van de antwoorden?
- Als een inwoner een vraag stelt, is er dan een **centrale bak** waarin de consulent eventuele antwoorden kan opzoeken?
- Is er **bekend** welke inwoners welke vragen hebben gesteld?

### Waar we u bij gaan helpen

Uit eigen onderzoek is gebleken, dat gemeenten onvoldoende grip hebben op de binnenkomende vragen die niet leiden tot een uiteindelijke Wmo-indicatie. Wij helpen u graag het juiste **cliëntvolgsysteem** te selecteren. Met een cliëntvolgsysteem:

- Kunnen alle binnenkomende telefoontjes worden **geregistreerd**;
- Kan er een zogenaamde **knowledge base** worden opgebouwd, waarin snel vragen en antwoorden kunnen worden opgezocht;
- Wordt inzichtelijk **hoeveel tijd** er gemoeid is met beantwoording van de vragen;
- Ontstaat er **integraal inzicht** over de inwoner, doordat vanuit het cliëntvolgsysteem alle zaken van die inwoner raadpleegbaar zijn (waaronder zaken die reeds in andere systemen voorhanden zijn, zoals zaakgegevens van GWS4All of CiVision en GBA-gegevens).

Wij selecteren met u het **juiste cliëntvolgsysteem** en begeleiden het **implementatietraject**. Zo nemen wij u **werk uit handen**, en weet u zeker dat de **meest effectieve oplossing** zo efficiënt mogelijk in het huidige Wmo-proces zal worden geïntegreerd.

*Wij kunnen u helpen!*

*vervolg pagina 2*

## Onze aanpak

Vanuit onze visie dat informatie de kern is van elke organisatie, beschouwen wij de gemeente als één **Geïntegreerde Gemeentelijke Gegevensbank**. Wij doorlopen een vijftal stappen:

### 1. Schets Geïntegreerde Gemeentelijke Gegevensbank

Vanuit de Wmo-problematiek schetsen we allereerst welke relevante informatie momenteel de gemeente binnenkomt, de gemeente zelf creëert en de gemeente verlaat.

### 2. Functionele analyse

Op basis van de geschetste informatiestromen bepalen we welke functies gewenst zijn in het te selecteren cliëntvolgsysteem. We stellen een aantal Use Cases op.

### 3. Technische analyse

We bekijken met welke systemen, databases en technieken de gemeente momenteel werkt. We stellen hierdoor vast aan welke voorwaarden een te kiezen systeem moet voldoen.

### 4. Longlist - shortlist - keuze

Met de nu bekende wensen en eisen bepalen we welke systemen mogelijk voldoen. Uiteindelijk komen we met een aantal beargumenteerde alternatieven.

### 5. Implementatie

Nadat u uw uiteindelijke keuze heeft gemaakt, gaan we er met u voor zorgen dat het systeem daadwerkelijk wordt geïmplementeerd, de medewerkers ermee leren werken en de juiste informatie in het systeem staat. We zijn pas tevreden als het systeem in beheer is en de eerste rapportages voor het management beschikbaar zijn.

## Over ons

Onze consultants hebben **ruime ervaring** met het uitvoeren van rapportage- en adviestrajecten bij klanten uit diverse branches, waaronder centrale en lokale overheden, energiebedrijven en financiële instellingen. Enkele consultants van ons zijn betrokken geweest bij het helpen beheersen van de **Wmo-informatiestromen** bij het CAK. Tevens zijn we door de overheid aangewezen als **innovatief bedrijf** en ontvingen we van de VNG de **aanmoedigingsprijs benchmarks**.

## Interesse?

Wij nodigen u graag uit voor een geheel vrijblijvend gesprek, zodat wij u kunnen laten zien hoe wij ook uw gemeente effectiever kunnen laten werken. Wij kunnen ook een demonstratie tonen van een gemeentelijk cliëntvolgsysteem.

Bel naar **0182-630900** of mail naar [marketing@kamphuisgroep.nl](mailto:marketing@kamphuisgroep.nl).