



Wmo-raad Oisterwijk

Klankbordgroep Wwb

Verzonden per e-mail: gemeente@oisterwijk.nl en contactambtenaar Juil.Willemsen@oisterwijk.nl

Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oisterwijk

Postbus 10101

5060 GA OISTERWIJK

Oisterwijk: 8 juli 2019

Betreft: Advies over de Uitgangspunten Conceptloket (visie op de toegang tot hulp en ondersteuning)

Geacht college,

Graag geven de gezamenlijke adviesraden (expertisegroep Wmo, expertisegroep Wwb en expertisegroep SSPO), vertegenwoordigd door het Coördinatiepunt van de Sociale Raad i.o., hierbij hun reactie op het Voorstel tot inrichting van één loket (voorlopig 'conceptloket' genoemd) en de bijbehorende Uitgangspunten Conceptloket.

De Raad is blij te signaleren, dat het belang van de 'zachte' factoren in de ondersteunings- en hulpverleningstrajecten door het college wordt onderkend. De effectiviteit van ondersteuning en hulpverlening wordt in sterke mate beïnvloed door de kwaliteit van de relatie tussen hulpverlener en cliënt. In het voorstel krijgen warme overdracht, contact houden met de cliënt, gebruik maken van de logische contactpunten voor het aanvragen van hulp of ondersteuning duidelijk aandacht. Wij willen daaraan toevoegen dat het snel overgaan tot actie nadat de hulpvraag is gesteld even belangrijk is om het vertrouwen van de cliënt te winnen en daarmee te komen tot een constructieve hulpverleningsrelatie.

Bij een aantal andere onderdelen van het voorstel hebben wij de volgende opmerkingen.

Uitgangspunten professional conceptloket

U kiest ervoor, het conceptloket te laten bemensen door een 'zwaargewicht'. Wij begrijpen die keuze en zijn het daarmee eens. U benadrukt daarmee ook het belang van een goed functioneren van het conceptloket. Deze keuze laat onverlet, dat de professional, die wij zien als de coördinator van het conceptloket, kan worden bijgestaan door andere medewerkers en/of goed opgeleide vrijwilligers. Met u vinden wij het belangrijk dat de coördinator opgestarte hulpverleningstrajecten volgt en periodiek controleert of deze naar tevredenheid verlopen, zonder de inhoud van de interventies te kennen.

U geeft aan dat de professional duidelijkheid brengt in de vraag van de inwoner, eventueel door het uitvoeren van een quick scan. Door dat laatste wordt de professional bijna een hulpverlener. Dat vinden wij strijdig met een neutrale coördinerende verantwoordelijkheid van de professional.

Wij hebben in voorbereidend overleg aangegeven, veel waarde te hechten aan een onafhankelijke positie van de coördinator. In onze visie coördineert deze niet alleen de toegang tot zwaardere, professionele hulp, maar wijst hij de inwoner ook de weg naar lichtere vormen van ondersteuning die in de sociale basisstructuur voorhanden zijn. De inwoner moet zich met een zekere mate van vrijblijvendheid tot het conceptloket kunnen wenden. Hij moet erop kunnen vertrouwen, na een eerste contact niet direct als 'hulpvrager' te worden bestempeld. Het hulpverleningstraject dient daarom pas na een eerste verwijzing te starten. Wij zijn ervan overtuigd dat laagdrempelige contacten met het conceptloket worden ontmoedigd wanneer de coördinator van het conceptloket ook direct toegang verschaft tot meer gespecialiseerde hulp. Voor dat laatste is het immers nodig is dieper door te dringen in de leefsituatie van de inwoner.

Een tweede praktisch bezwaar is de hoeveelheid tijd die gemoeid is met het uitvoeren van een quick scan (ca. 1 uur). Gedurende die tijd is de professional niet beschikbaar voor het beantwoorden van vragen van andere inwoners.

De locatie van het conceptloket

In voorbereidend overleg hebben wij aangegeven, veel waarde te hechten aan de fysieke omgeving van het conceptloket. Deze mag niet drempelverhogend zijn. De ambiance moet vriendelijk zijn (iets schijnbaar triviaals als gratis koffie is in deze context belangrijk), de privacy van de inwoner moet worden gewaarborgd door de mogelijkheid een persoonlijke gesprek in een afgesloten ruimte te voeren.

Wij hebben begrepen, hoewel dit niet expliciet in het voorstel is vermeld, dat het conceptloket op de eerste verdieping van Tiliander wordt ondergebracht. Wij hebben grote twijfels of zo'n uitnodigende omgeving daar gerealiseerd kan worden. Op deze verdieping zijn de professionele organisaties die het Sociaal Team vormen zelf gehuisvest. Een inwoner die, wellicht voor de eerste keer, Tiliander binnenkomt voor een bezoek aan het conceptloket zal aan een van de gastvrouwen de weg moeten vragen, waarmee hij zich blootgeeft als (potentiële) hulpvrager. Op de eerste verdieping moet hij wachten in een openbare ruimte waarin de publieke computers van de bibliotheek zijn opgesteld. Het zal dus vrijwel onmogelijk zijn om onopgemerkt in contact te komen met de coördinator van het conceptloket. Wij geven u dan ook in overweging, het conceptloket op een andere plaats te huisvesten. Het succes van het conceptloket zal in sterke mate worden beïnvloed door de mate waarin de ambiance van het conceptloket als uitnodigend en vertrouwenwekkend wordt ervaren.

Andere toegangen tot (specialistische) hulp

U geeft aan dat bij de opening van het conceptloket andere 'loketten' worden gesloten. Dit zijn, zo begrijpen wij, de toegangen van en tot de huidige partners in het Sociaal Team. In uw concept wordt het conceptloket daarmee vooral de nieuwe, enige toegang tot (de partners in) het Sociaal Team. Een locatie van het conceptloket op de eerste verdieping van Tiliander zal dit beeld versterken. Als de inwoners dit ook zo ervaren, ontstaat een nieuwe belemmering om zich tot het conceptloket te wenden. Een gang naar het conceptloket betekent dan impliciet een vraag om zwaardere hulp en dat is dan een gang die veel inwoners niet openlijk willen maken.

Daarnaast geeft u aan, de logische vindplaatsen voor hulp en ondersteuning te willen openhouden. Wij omarmen dit voorstel. Ter bevordering van de gewenste warme contacten tussen cliënt en hulpverlener zou de persoon die op die vindplaats een relatie met de hulpvrager opbouwt, zoveel mogelijk de contactpersoon voor de hulpvrager moeten blijven. Schoolmaatschappelijk werk en consultatiebureaus zijn zeker zulke 'vindplaatsen'. Wij zouden daaraan de kinderopvang willen toevoegen. De wijkcentra

horen naar ons oordeel niet thuis in dit rijtje. In de wijkcentra is het vrijwel onmogelijk een vertrouwenwekkende ambiance te creëren voor degene die het 'loket' bemenst.

1 Systeem

Het ligt zeer voor de hand dat de hulpverleners in één geautomatiseerd systeem gaan werken. U geeft zelf aan veel aandacht te zullen geven aan de privacyvraagstukken die daarmee gepaard gaan. Wij willen benadrukken dat het tot stand brengen van één ondersteunend administratief systeem geen vertraging mag opleveren voor het opstarten van het conceptloket. Steeds weer blijkt dat de ontwikkeling c.q. implementatie van dergelijke systemen meer tijd (en geld) kost dan begroot. Wij gaan er dan ook vanuit dat u gebruik maakt van elders opgedane kennis en ervaringen. Liever opstarten met pen en papier en ervaring opdoen in de praktijk, dan wachten op de totstandkoming van het nieuwe geautomatiseerde systeem.

Kostenoverwegingen

U waarschuwt voor de mogelijkheid dat de inrichting van het conceptloket tot hogere kosten kan leiden, omdat wellicht meer mensen om hulp en ondersteuning zullen vragen wanneer de toegang tot hulp en ondersteuning gemakkelijker wordt. Enerzijds begrijpen wij die zorg in een tijd van stijgende zorgkosten, maar vinden toch dat deze waarschuwing niet in een visie op de toegang tot hulp en ondersteuning thuis hoort. De gemeente heeft nu eenmaal de wettelijke plicht hulp en ondersteuning te bieden aan inwoners die het op eigen kracht niet redden en het zou de gemeente sieren uit te dragen, dat zij hieraan optimaal tegemoet wil komen.

Het lijkt ons verstandiger de aandacht te richten op de kwaliteit van de hulpverlening. Er is een directe relatie tussen kwaliteit en kosten. Als een ingezette interventie vanaf de start effectief is, is het niet nodig extra kosten te maken om gemaakte fouten te herstellen.

Ook de gecoördineerde inzet van vrijwilligers kan bijdragen aan de verlaging van kosten. Daarover hieronder meer.

Inzet van vrijwilligers (onderdeel van de basisstructuur)

Onder punt 1 van de kanttekeningen refereert u aan een gewenste sterke verbinding met de basisstructuur. In ons advies van 11 maart jl. over de Update van de basisstructuur hebben wij voorgesteld, het containerbegrip 'basisstructuur' zo veel mogelijk te vermijden en preciezer te zijn over het onderdeel van de basisstructuur waarover het gaat (u heeft in uw reactie aangegeven dit advies over te nemen). Wij beperken ons in deze paragraaf tot het vrijwilligerswerk.

U geeft aan te willen 'inzetten op een sterke verbinding met de basisstructuur', dus ook met de vrijwilligers. Wij vinden het teleurstellend dat nog geen begin van een visie wordt gepresenteerd op de inzet van vrijwilligers in de keten van hulp en ondersteuning. In de wereld van zorg en welzijn zou het beter zijn te spreken van vrijwilligersorganisaties. Vrijwilligersorganisaties zijn aanspreekbaar en hebben een interne organisatie voor de opleiding, begeleiding en ondersteuning van de door hen ingezette vrijwilligers. Goed opgeleide vrijwilligers kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het beantwoorden van eenvoudiger zorgvragen en aan het stabiliseren van situaties na interventies door beroepskrachten. Vrijwilligers worden ook wel aangeduid als 'Oisterwijks sociaal kapitaal'. Vrijwilligers doen in Oisterwijk veel en waardevol werk. Hier dient zich een kans aan om hen een plaats te geven in de hulp- en ondersteuningstrajecten.

Projectplanning

Tenslotte bevelen wij aan, een projectplan met tijdspad voor de verdere uitwerking op te stellen. Op dit moment is het onduidelijk wanneer de verschillende onderdelen van het conceptloket gerealiseerd gaan

worden. Ook ontbreekt naar onze mening een goede monitoring van het proces dat moet leiden tot een goed functionerend conceptloket.

Tot slot

U geeft onder punt 1.3 van de argumenten aan, dat de gepresenteerde uitgangspunten zijn besproken met o.a. de Sociale Raad i.o. Uit het bovenstaande zal het u duidelijk zijn, dat er weliswaar gesprekken hebben plaatsgevonden, maar belangrijke suggesties van de Raad niet zijn overgenomen. U geeft vervolgens aan dat bij de uitwerking van de uitgangspunten tot een werkorganisatie de inbreng van o.a. onze Raad onmisbaar is. Wij willen benadrukken dat onze rol een adviserende is en dat de Raad zich straks moet afvragen, of zij zich voldoende kan vinden in de vastgestelde uitgangspunten om een bijdrage aan de verdere uitwerking zinvol te doen zijn. Indien wij die laatste vraag positief beantwoorden, zijn wij uiteraard bereid een adviserende bijdrage te leveren aan de verdere concretisering van het conceptloket.

Met vriendelijke groet,

Wouter Verschuur
waarnemend voorzitter Coördinatiepunt Sociale Raad Oisterwijk i.o.