

behandeld door	Juul Willemsen	afdeling	
uw kenmerk		ons kenmerk	Zaaknummer 60750
bijlagen			
onderwerp	reactie op advies voorstel loket Oisterwijk		
datum	19 augustus 2019		

Geachte heer Wouter Verschuren,  
Geachte leden van het coördinatiepunt van de Sociale Raad i.o.,

Op 7 juli 2019 ontvingen wij uw gezamenlijk advies op het voorstel tot inrichting van één loket en de bijbehorende uitgangspunten. Namens het college en de betrokken ambtenaar willen wij graag onze waardering uitspreken over het proces en uw zorgvuldig opgezette advies.

In uw advies maakt u verschillende opmerkingen die u heeft onderverdeeld in zeven alinea's. Via deze brief geven wij u graag een terugkoppeling welke adviezen en opmerkingen wij ter harte zullen nemen. Als een advies niet wordt overgenomen leest u in deze brief de argumenten waarom wij hiervan afwijken.

Wij zijn blij te lezen, dat de manier waarop wij de 'zachte' factoren in het loket benoemen, door u als positief wordt gezien. U voegt hieraan toe dat het snel overgaan tot actie, snel de juiste hulp bieden, een extra aandachtspunt is om vertrouwen te winnen en een constructieve hulpverleningsrelatie op te bouwen. Dit erkennen en herkennen wij. Juist het snel bieden van de juiste hulp is een doelstelling die ten grondslag ligt aan de inrichting van het loket.

### **1. Uitgangspunten professional**

Om snel de juiste hulp te kunnen bieden zijn verschillende dingen van belang; kennis van de sociale kaart, een bepaalde houding en vertrouwensband, maar ook een mandaat om deze hulp meteen in te zetten. Deze drie aspecten zijn allemaal verbonden aan de uitgangspunten van het loket.

Het loket zal zeker ook dienen als adviespunt, maar niet uitsluitend. Hierin wijkt het college dan ook af van het advies van uw adviesraad. Het mandaat om (specialistische) hulp in te zetten en bij te sturen is nodig en het loket is de juiste plek om dit te doen. Hierdoor wordt het loket niet alleen een vraag- en adviespunt, maar ook een knooppunt.

De werkwijze is maatwerk. Soms zullen inwoners komen met een 'informatie en advies' vraag, of alleen een zetje in de rug. Dit gaat om specifieke vragen waardoor een gemakkelijke doorverwijzing naar een voorliggende voorziening of antwoord voldoende is om een inwoner op weg te helpen. Hiervoor is dan ook geen QuickScan nodig en soms

kan dit ook anoniem. Het 'zwaargewicht' aan de voorkant is geen eenlingsfunctie, deze rouleert en staat niet alleen.

Als een vraag complexer is is een goede uitvraag nodig. Onze ervaring is dat een goede uitvraag ervoor zorgt dat inwoners ook sneller bij de juiste hulp terecht komen. Wij noemen dat een QuickScan, maar het gaat vooral om de tijd nemen om goed naar de inwoner te luisteren. Soms is dat een klein gesprek, soms zullen dat meerdere gesprekken zijn.

## **2. De locatie**

In uw advies beschrijft u dat het succes van het loket in sterke mate wordt beïnvloed door de mate waarin de ambiance van deze plek als uitnodigend en vertrouwenwekkend wordt ervaren. Wij omarmen uw advies in deze zin dat het duidelijk moet zijn waar inwoners hun hulp-, ondersteunings- en adviesvraag kunnen stellen. En dat dit niet drempelverhogend, maar drempelverlagend moet werken. Het evenwicht tussen professionele uitstraling, werkbaarheid, zichtbaarheid, zonder drempel en zonder stempel is een lastig evenwicht waar wij niet licht mee om gaan. De plek waar dit loket gehuisvest wordt in de fysieke locatie is inderdaad Tiliander. Dit is besloten door de gemeenteraad met het instemmen met het koersdocument 'naar een Samenredzaam Oosterwijk' en wij wijken hier niet meer van af. Hoe (en op welke precieze locatie in het gebouw) deze plek precies wordt ingericht en met welke werkwijze is iets voor de nadere uitwerking. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacy van de inwoner door een evenwicht tussen makkelijk je vraag kunnen stellen en de mogelijkheid gebruiken om het gesprek te voeren in een spreekkamer.

Maar het loket gaat niet alleen om de fysieke locatie. Het is een knooppunt met een bepaalde werkwijze. Inwoners kunnen ook een afspraak maken, zodat de professional bij de inwoner op huisbezoek gaat. Bijvoorbeeld door eerst telefonisch of digitaal contact op kunnen nemen of via een professional die werkt vanuit een vindplaats in de wijk (scholen, consultatiebureau, etc.). Duidelijk en begrijpelijk is het uitgangspunt wat bij deze keuze voorop staat.

## **3. Andere toegangen tot hulp**

In uw advies beschrijft u dat er een risico bestaat dat inwoners het loket zien als plek waar terecht kunnen met 'zware hulpvragen' en dat zij deze weg niet bewandelen voor advies of lichte ondersteuningsvragen. Deze drempel herkennen wij, de manier waarop we daar mee om willen gaan staat beschreven onder de beantwoording van punt 2.

Juist de vindplaatsen in de wijk zijn hierin belangrijk, hier zijn niet alleen de professionals van het loket werkzaam. Maar ook de andere professionals in de wijk, zoals de schakelfunctionaris (schoolmaatschappelijk werker), de leidster bij de kinderopvang, een sociaal ondernemer of een jongerenwerker in de wijk. Deze voorbeelden zijn niet uitputtend en deze werkwijze en samenwerkingsafspraken willen wij graag samen met hen uitwerken.

## **4. 1 systeem**

U beschrijft in uw advies dat u graag de werkwijze van het loket zo snel mogelijk wil laten starten. De randvoorwaarden zoals een nieuw systeem hoeven hiermee geen belemmering te zijn voor de start. Wij zijn het hier volledig mee eens.

## **5. Kostenoverweging**

Door bekendheid van de plek waar inwoners hun hulpvraag kunnen stellen, kan het zijn dat het aantal hulpvragers toeneemt. Als alleen het loket wordt ontwikkeld zonder hierbij

aandacht te geven aan de cultuurverandering bestaat er een risico op verhoging van de kosten. Daarom wordt niet alleen ingezet op het ontwikkelen van Loket Oisterwijk, maar ook op de sterke verbinding met de basisstructuur. Hierdoor kunnen inwoners eerder geholpen worden (preventie) of op een andere manier (innovatie in de basisstructuur). Zoals in het advies door u wordt aangegeven weegt het risico van hogere kosten niet op tegen de winst in snel de juiste hulp bieden. Als de juiste hulp wordt ingezet levert dit zowel goede kwaliteit van zorg en hulp als minder uitgaven op lange termijn op. Dit neemt niet weg dat wij bij het voorstel aan de raad graag een volledig overzicht geven, waarbij ook de mogelijke risico's in kaart zijn gebracht.

## 6. Inzet van vrijwilligers

In uw advies geeft u graag de inzet van vrijwilligers in de keten van hulp en ondersteuning toegevoegd wil zien aan de visie op het loket. Wij delen dit standpunt en gaan hier op de volgende manier mee om: de positionering van het loket waarbij gebruik wordt gemaakt van een sterke samenleving waar inwoners en vrijwilligers voor elkaar klaar staan is toegevoegd als inleiding op de uitgangspunten.

De specifieke inzet van vrijwilligers, onafhankelijk cliëntondersteuning en ervaringsdeskundigheid in het loket of in de keten van hulpverlening heeft op dit moment nog geen positie in deze uitgangspunten. De reden hiervoor is dat we graag de resultaten van het onderzoek naar onze basisstructuur (in de hele breedte) willen afwachten zodat deze hierin verwerkt kunnen worden. Hoe we deze betrokken vrijwilligers(organisaties) kunnen betrekken is een verdere uitwerking die we graag samen met andere partijen vorm geven.

## Het vervolg

Tijdens de visievorming zijn de uitgangspunten op hoofdlijnen geformuleerd. Nu is het zaak die concreter te maken. We betrekken partijen in het sociale domein om de uitgangspunten uit te werken tot een passende werkwijze, meetbare doelstellingen en een opdracht. Het geheel van doelstellingen samen, vormt de opdracht aan het loket. Deze doelen worden toegevoegd en gemonitord in de P&C cyclus. Een globale planning van dit proces zal ter informatie worden toegevoegd aan het raadsvoorstel.

Met vriendelijke groet,  
het college



bla

Ineke Depmann  
secretaris



Hans Janssen  
burgemeester

