

SOCIAAL DOMEIN

Deze pagina bevat informatie vanuit de Adviesraad Sociaal Domein en biedt tevens een forum aan de inwoners van de gemeente Oisterwijk om van gedachten te wisselen over problemen, ontwikkelingen en successen in het sociaal domein van de gemeente. Zie verder de verantwoording onder aan deze pagina.



Loket Wegwijs, een waardevolle maar ook noodzakelijke aanvulling in het sociaal domein...

Onlangs brachten wij een werkbezoek aan Loket Wegwijs om ons te laten informeren over de werkwijze en vorderingen van hun activiteiten en ontwikkelingen na 2 jaar corona. Het loket is kort hiervoor opgericht door de gemeente Oisterwijk om voor de inwoners een eenduidig ingang te hebben voor alle sociale problematiek van de burgers.

Voordat het Loket bestond moesten de inwoners zelf uitzoeken langs welke weg ze hulp konden krijgen voor hun probleem. Er waren ongeveer 27 mogelijkheden voor een eerste contact met een hulpvraag. Waar iemand dan terecht kwam, berustte nogal eens op toeval. Dit leidde tot complexe situaties voor zowel de betrokken hulpverlener als voor de gemeenteambtenaar en de inwoners.

Het probleem van de burger is niet altijd meteen duidelijk. Zijn de klachten van somatische of psychische aard of ligt achter een ervaren probleem een ander probleem zoals armoede, werkeloosheid of relationele omstandigheden? De eenmaal gekozen ingang was niet altijd de meest geschikte en het kon lang duren voordat de juiste hulp bij de juiste persoon kwam. Het bleek niet eenvoudig om via de gekozen ingang bij de meest geschikte hulpverlener te komen. En hulpverleners konden elkaar niet altijd goed bereiken.

Met de oprichting van Loket Wegwijs is hierin een grote verbetering gekomen. De medewerkers van het Loket zijn de centrale ingang voor alle vragen of hulp op het gebied van zorg, werk & geldzaken, jeugd & gezin, wonen & vervoer. Ze zijn deskundig over de hele breedte van de mogelijke hulpvormen, kunnen



zorgen voor een goede verheldering van de hulpvraag en zorgen voor de meeste geschikte doorverwijzing. Loket Wegwijs Oisterwijk is hiervoor telefonisch bereikbaar op alle dagen van de week en heeft een inloopspreekuur op donderdagochtend in Tiliander aan de Spoorlaan in Oisterwijk.

Later dit jaar zal dit worden uitgebreid naar spreekuren in Haaren en Moergestel, maar dat is nog in ontwikkeling. De details hiervoor zullen later bekend worden gemaakt.

Werkwijze

De meeste inwoners melden zich bij het Loket na een doorverwijzing van de huisarts of praktijkondersteuner. Sommigen melden zichzelf maar er komen ook mensen via school en schoolmaatschappelijk werk, consultatiebureaus of clientondersteuners. In de afgelopen periode heeft men door corona veel hinder ondervonden in het contact met de inwoners van Oisterwijk; huisbezoeken waren niet mogelijk en kantoorafspraken konden slechts mondjesmaat plaats vinden. Gelukkig is deze periode nu voorlopig voorbij en kan er weer heel veel worden opgepakt.

Met een centrale ingang streeft men naar laagdrempeligheid voor het eerste contact met de inwoner. Aan de telefoon moeten de medewerkers vaak nog uitleggen wat de functie is van Loket Wegwijs en waarvoor men er terecht kan. De bekendheid kan dus nog wel wat beter. In het algemeen stelt de inwoner een korte vraag en het is dan de taak van de medewerker om door goed de vraag te analyseren en door doorvragen een duidelijk beeld te krijgen van de situatie van de inwoner en of er achter die vraag wellicht andere problemen spelen. De opzet van Loket Wegwijs is om mensen eerst te helpen om binnen de mogelijkheden en met bestaande voorzieningen (basisstructuur) hun eigen probleem op te lossen. Indien er sprake is van meervoudige complexe situaties zal worden gekeken welke maat voorziening mogelijk is, d.w.z. hulp die toegespitst is op de hulpvrager. Ook kan hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geboden worden.

Ook horen de medewerkers vaak dat de inwoners zelf van mening zijn dat men zich eerder had moeten melden. Medewerkers van Loket Wegwijs denken ook vaak dat mensen eerder hadden kunnen aankloppen. Door het verhogen van de zichtbaarheid en het doen van veel huisbezoeken hoopt men dit probleem weg te nemen. Naast de uitbreiding van spreekuren in Haaren en Moergestel zoekt men ook nog naar mogelijkheden voor wijksprekuren.

Het aantal gesprekken dat de medewerker met de inwoner voert, is afhankelijk van de problematiek en de analyse die moet worden gemaakt. Men beperkt het aantal vaak tot 5 gesprekken en is dan in staat een goede doorverwijzing te doen naar een algemene of gespecialiseerde voorziening. Bij de complexere situaties waar er sprake is van meerdere problemen tegelijk kan worden gekozen voor maatschappelijke ondersteuning of maatwerk en regie-afspraken met de inwoner.

Samenstelling

Loket Wegwijs wordt bezet door een zestal medewerkers, allen met een eigen specialisme in het maatschappelijk werk en een achterban uit de maatschappelijke organisatie MEE, welzijnsorganisatie Farent en de gemeente. Waren de medewerkers in het begin met name gericht op Jeugdwerk en Wmo-aspecten, de laatste tijd zijn de vragen van inwoners breder en meer gericht op de ouder wordende inwoner en het gebrek aan woningen. Men speelt hierop in door af te wegen wie een inkomende vraag oppakt en het traject gaat behandelen.

Men heeft in de afgelopen tijd een heel netwerk ontwikkeld door samenwerking met andere partijen in de maatschappelijke dienstverlening met als doel om directe en ondersteunende zorg voor mensen



met ernstige problemen, ook in wijken, te kunnen bieden. Als voorbeeld noemde men het project *BUURTGEZINNEN*, waarbij ouders of grootouders die ondersteuning willen bij de opvoeding geholpen worden door andere opvoeders. Professionele hulpverleners begeleiden deze hulp. De eerste resultaten van dit project zijn veelbelovend.

In een van onze vorige artikelen in de Nieuwsklok hebben wij uw aandacht gevraagd voor het begrip “Normaliseren”. Ook bij het Loket Wegwijs is dit een belangrijk onderwerp en probeert men in de gesprekken met inwoners door te laten klinken dat sommige zaken in de maatschappij als normaal mogen worden beschouwd en op enigerlei wijze bij iedereen wel voorkomen. Er hoeft niet altijd en overal een gespecialiseerde hulpverlener ingeschakeld te worden om problemen voor de inwoners op te lossen. Met ondersteuning, met verheldering van de situatie en met eigen inzet van de hulpvrager en mensen in de omgeving kunnen problemen soms in voldoende mate opgelost worden. Het is niet altijd gemakkelijk maar het geeft wel veel voldoening als mensen, met hun naasten hun eigen oplossend vermogen ontdekken. En dat kan ook in de toekomst effectief blijken. Aan mensen wordt gevraagd om hiervoor open te staan maar de discussie hierover is niet altijd gemakkelijk. Het is een onderwerp dat steeds aandacht vraagt en pittig van karakter is.

Zo ook is de privacywetgeving in deze sector een onderwerp dat erg belangrijk is en zorgt voor een zorgvuldige aanpak van hulpverlening.

Nog te wensen

Een van de zaken die men nog graag zou hebben is een flyer die de bereikbaarheid, werkwijze en onderwerpen van Loket Wegwijs onder de aandacht brengt en die men bij de cliënten kan achter laten en ook op voor publiek toegankelijke locaties kan neerleggen. Ook zou het onder de aandacht brengen van de inwoners met een scherm bij AH de naamsbekendheid vergroten.

Met medewerking van:



Frans Monchen



Jo Caris

U kunt de teksten en de adviezen van de Adviesraad Sociaal Domein ook nalezen op **onze website: www.asd-oisterwijk.nl bij adviezen van 2021 en 2022.**

Verantwoording

De pagina SOCIAAL DOMEIN wordt uitgebracht onder verantwoordelijkheid van de Adviesraad Sociaal Domein Oisterwijk (ASD). De ASD is het officiële adviesorgaan van het College van B&W voor alle beleidsvoornemens en uitvoeringsregelingen die gevolgen hebben voor het sociaal domein van de gemeente.

Organisaties en inwoners die actief zijn in het sociaal domein kunnen informatieve of opiniërende artikelen van maximaal 400 woorden aanbieden.

De redactie van de pagina beslist over plaatsing.

Mailadres: redactie@asd-oisterwijk.nl

Website: <https://asd-oisterwijk.nl>

Professionals in het sociaal domein, zie onze ASD-LinkedIn pagina : www.linkedin.com/in/adviesraad-sociaal-domein-oisterwijk

Maak een 'connectie' op LinkedIn met ons en blijf op de hoogte van het laatste nieuws.