

Participatieraad Sociaal Domein Losser
p/a Erve Boerrigter
Plechelmusstraat 14
7587 AM De Lutte



Aan:
Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Losser
T.a.v. de heer van Rees
Postbus 90,
7580 AB Losser

Losser, 31 januari 2017

Ons kenmerk: PR/AD-07-003

Uw kenmerk:

Betreft: adviesverzoek herijking zorgloket

Geacht College,

Op 6 december 2016 ontvingen wij van u een adviesaanvraag voor de 'herijking van het zorgloket'. Daarin stelt u voor per 1 maart 2017 het zorgloket opnieuw in te richten; met als doel uw dienstverlening te verbeteren. Dat doet u onder andere door inwoners de mogelijkheid te bieden direct een afspraak te maken met de juiste medewerker, afkomstig uit een van de teams Werk en Inkomen of Zorg en Jeugd. Dat kan dan via de telefoon, via de website of aan de centrale balie van het gemeentehuis. Tevens maakt u melding van een telefonisch spreekuur voor inwoners op werkdagen van 9.00 tot 10.00 uur. In de laatste plaats verwijst u naar de functie van de sociale teams: in de optimale situatie zijn zij het eerste aanspreekpunt voor een inwoner met een hulpvraag en/of zorgbehoefte. De bereikbaarheid, toegankelijkheid en inhoudelijke kwaliteit van de sociale teams staat volgens u in een rechtstreekse relatie met de functie die het zorgloket (aanvullend) moet vervullen.

Voorbehoud

Het advies van de participatieraad beperkt zich enkel en alleen op een weging van het voorstel tegen de achtergrond van de waarden die het gemeentebestuur als lokale overheid voor haar inwoners nastreeft. Het gaat hier vooral om de beginselen als toegankelijkheid, bescherming, transparantie en doelmatige dienstverlening. Op een eventuele verbetering van de interne efficiency zal niet worden ingegaan.

Advies

Doel van zorgloket is dat de inwoner in staat wordt gesteld mee te blijven doen en terecht kan met een voor hem of haar urgente kwestie, zich gezien voelt en hulp of een handvat ontvangt daar waar deze wordt gevraagd. Nabijheid, laagdrempeligheid, transparantie, een goed kennisniveau en actief aanbod van hulp is van belang om de inwoner te voorzien van de juiste verwijzing naar een passende zorgconsulent/zorgaanbieder/regeling.

Niet 'van kastje naar de muur gestuurd worden' en 'verschillende malen het verhaal hoeven te doen' vinden wij zeker voor deze kwetsbare doelgroep belangrijk. Daarbij past een goed bereikbare en ruim beschikbare (tenminste 8 uur per dag) en bij voorkeur centrale toegang.

Uit uw voorstel begrijpen wij dat de sociaal teams deze functie moeten vervullen. Indien dat optimaal gebeurt zal het zorgloket een aanvullende voorziening zijn, waar mensen met een goed gearticuleerde vraag vanuit een sociaal team naar toe worden doorgestuurd. De door u voorgestelde herijking zal in die situatie vermoedelijk passend zijn op de behoefte van de zorgvragende inwoners. Helaas is dat nu (nog) niet de huidige situatie.

In de huidige situatie kan de zorgvragende inwoner van de gemeente Losser kiezen uit tenminste 4 partijen: zorgloket, sociaal team, centrum voor jeugd en gezin, Loes. Het is nu voor de inwoner volstrekt niet duidelijk bij welk van de partijen zij waarvoor terecht kan. Bovendien komt meerdere malen voor dat inwoners een zorgbehoefte hebben die veelal multidisciplinair van aard is, met het gevolg dat zij vaak worden doorgestuurd en bij verschillende partijen 'hun verhaal moeten vertellen'. Het is ons bekend dat dit wordt ervaren als belastend en drempels opwerpt voor een voorziening die juist een lage drempel zou moeten hebben.

Wij zijn dan ook van mening dat de voorgestelde herijking van het zorgloket niet los kan worden gezien van de inzet op de sociale teams. Het zal pas dan als geheel beter gaan functioneren, als inwoners weten waar ze terecht kunnen, dat binnen brede openingstijden kunnen en dat zij worden geholpen, eventueel met behulp van onafhankelijke cliëntondersteuning, met het scherp krijgen van



hun vraagstukken en de bijbehorende gerichte vraagarticulatie op hun zorgbehoefte. Het is de toegang tot zorg waar we onze inwoners in dienen te faciliteren.

Naast investeren in de relatie en afstemming met de sociale wijkteams en het schetsen van een ontwikkel pad van die samenwerking (zodat het zorgloket in de herijkte vorm ook voor de inwoner kan functioneren), vinden wij het van belang dat regelmatige klanttevredenheidsspeilingen bijvoorbeeld via een centraal klantvolgsysteem op de dienstverlening van het zorgloket plaatvinden. Bij voorkeur niet na een half jaar. In elk klantcontact dient klanttevredenheid over dienstverlening een item te zijn. Zeker met deze forse aanpassingen ten opzichte van de huidige situatie en het systeem dat als geheel in ontwikkeling is.

Wij zien uw reactie op ons advies met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
namens de participatieraad,

Janice Meerenburgh
portefeuillehouder Werk en Inkomen

Harry Stopel
voorzitter