



## **Participatieraad Goirle**

**Betreft:** advies inzake concretisering organisatiestructuur toegang Goirle nieuwe stijl

**Datum:** 4 oktober 2019

---

### Aanleiding

In het kader van het project Doorontwikkeling lokale toegang is ons advies gevraagd over de pilot om te gaan experimenteren met de nieuwe organisatiestructuur.

### Enkele opmerkingen vooraf

Omdat het gaat om een pilot die, na verloop van tijd, geëvalueerd zal worden, heeft de Participatieraad er voor gekozen om geen achterban te raadplegen. Wij willen de start van de pilot niet vertragen en vinden het zinvoller om in het kader van de evaluatie hierover met de achterban te spreken. Dan is immers duidelijk hoe de klant het nieuwe proces ervaart.

Verder wil de Participatieraad vooraf opmerken dat zij in het voorliggende plan de verbinding mist met de andere werkgroepen die in het kader van de Doorontwikkeling lokale toegang zijn ingesteld en nog bezig zijn. Wij zijn bevreesd dat deze pilot een eigen leven gaat leiden en de integrale aanpak van de doorontwikkeling in het gedrang komt. Hoe wordt voorkomen dat de werkgroepen voorstellen gaan ontwikkelen die niet sporen met de ervaringen in de pilot? Daarom vinden wij het geven van advies moeilijk. Wij willen graag een integraal advies uitbrengen als de resultaten van alle werkgroepen duidelijk zijn.

### De beoordeling van de pilot

Wij zijn blij dat dat een aantal zaken die al lang om verbetering vroegen nu gerealiseerd gaan worden, zoals de openingstijden, het inloopsprekuren en de instelling van een aanmeldteam dat ook korte hulpvragen kan behandelen. Ook de splitsing in team lichte en zware casuïstiek zal zeker een verbetering geven.

In dit projectplan is, omdat het een pilot is die snel van start moet gaan, veel nog niet tot in detail geregeld. Dat begrijpen wij, maar desondanks hebben wij toch op een aantal punten zorgen die wij willen uiten.

1. Ten aanzien van de communicatie. Daarover is niets opgenomen. Wel is beschreven dat het aanmeldteam de telefoon opneemt en er voor zorgt dat vragen binnen maximaal 2 dagen beantwoord worden. Maar wat als de telefoonlijnen van de medewerkers van het aanmeldteam bezet zijn. Is er dan een voldoende deskundige telefoniste beschikbaar die de klant te woord kan staan? Hoe wordt de veranderde werkwijze gecommuniceerd naar de inwoners? Wij vragen hier nadrukkelijk aandacht voor.
2. In de pilot wordt veel nadruk gelegd op verwijzing naar voorliggende voorzieningen en het vrijwillige kader. Wij missen het grote belang van de contacten met professionals in het kader van (korte) hulpvragen en de noodzaak van een grondige kennis bij het aanmeldteam van de aanpalende regelgeving, met name de Zorgverzekeringswet en de Wet Langdurige Zorg. Vooral de Wmo en de Jeugdwet zijn nauw verbonden met deze beide wetten. Een goede kennis van deze regelingen en een nauw contact met de uitvoerders (zoals de wijkverpleging) is essentieel voor de integrale aanpak van de zorgvragen ook bij de eerste beoordeling van de hulpvraag. Wij vinden het positief dat de leden van het aanmeldteam de taak krijgen contacten te leggen en te onderhouden met voorliggende voorzieningen en, zo hebben we begrepen, andere professionals die betrokken zijn bij de zorg. Maar dit laatste heeft niet direct betrekking op individuele casuïstiek.
3. Hoe wordt de ervaring en de leefwereld van de klant in de pilot betrokken? In de periode van voorbereiding hebben wij het vaak gehad over de 'klantreis'. Wij zien daar in dit voorstel niets

van terug. In alle stappen die nu gezet worden is het van belang dat de ervaring van de klant centraal staat. Dat heeft niet alleen te maken met het eindresultaat: een antwoord op de hulpvraag, maar ook met de wijze waarop de klant het hele proces ervaart. Is hij voldoende gehoord, is er een duidelijke communicatie, weet hij waar hij terecht kan met verdere vragen en vindt er een check plaats als hij doorverwezen is om te kijken of de verwijzing ook juist is geweest.

4. De ict-structuur is ons niet voldoende duidelijk maar is die voldoende geborgd in de pilot? Is een goede en snelle uitwisseling van gegevens met de betrokken zorgverleners mogelijk?
5. Het voorstel om beleids- en kwaliteitstaken buiten de toegang te beleggen en onder te brengen bij het team Juridische Zaken van de gemeente noopt ons ook tot een opmerking. Hoe kan de kwaliteit getoetst worden en nieuw beleid goed vorm krijgen als de medewerkers op behoorlijke afstand staan van de werkvloer? Wij gaan er hierbij vanuit dat dit niet alleen voor Jeugd geldt maar ook voor de Wmo en W&I.

#### Conclusie en advies

Na een lange tijd van voorbereiding kan nu, eindelijk, een pilot starten. Jammer dat nog maar een klein deel van de Doorontwikkeling, waarvan het proces al lang geleden in gang is gezet, nu in de vorm van een pilot vorm gaat krijgen. Desondanks zijn wij blij met de voorgestelde werkwijze, met name de ruimere openingstijden, het inloopspreekuur en de casusregisseurs.

Wij vinden dat de wettelijk verplichte cliëntondersteuning nog absoluut onvoldoende belicht is in de pilot. Dat geldt ook voor een brede integrale aanpak van zorgvragen door de aanwezigheid van een grondige kennis van aanpalende regelingen. Ook landelijk wordt erkend dat de scheidslijnen die getrokken worden tussen de verschillende regelingen (en bij jeugd tussen 18- en 18+) tot problemen leiden.

Wij horen graag hoe de ervaring van de klanten bij de pilot wordt betrokken en op welke termijn de pilot geëvalueerd wordt. Wij willen, als het plan voor de doorontwikkeling compleet is, in de gelegenheid worden gesteld om een integraal advies uit te brengen.

Wij hopen dat de pilot een succes wordt, dat het project Doorontwikkeling niet in ontwikkeling blijft en dat de inwoners tevreden zijn met de nieuwe aanpak.

Wij blijven er graag nauw bij betrokken.