

Participatieraad Goirle

Kenmerk	Uw brief van	Zaaknummer	Verzenddatum
	4 oktober 2019	2018-017361	18 december 2019
Onderwerp	Behandeld door	Afschrift aan	Bijlage(n)
Reactie op uw advies "concretisering organisatiestructuur toegang"			

Geachte leden van de Participatieraad,

Op 16 september 2019 heeft wethouder Immink de Participatieraad verzocht een advies te geven over de notitie "Concretisering organisatiestructuur toegang Goirle nieuwe stijl". Op 4 oktober heeft u het advies bij de gemeente ingediend. Met deze brief reageren wij op uw advies. Dat doen wij door onder uw inhoud onze reactie te geven.

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 ervoor 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.

U heeft de notitie over de nieuwe organisatie inrichting ontvangen. Dit is een product van de werkgroep "Interne organisatie". Over deze notitie is uw advies gevraagd. Daarnaast hebben de werkgroepen "Communicatie", "Monitoring" en "Huisvesting" plannen gemaakt, afgestemd op de organisatie inrichting. Deze plannen worden uitgewerkt voordat de pilot start. Daarmee is een integrale aanpak van de doorontwikkeling en de pilot geborgd. Het communicatieplan is inmiddels met een afvaardiging van de Participatieraad besproken. De plannen over monitoring en huisvesting worden nog met hen besproken.

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 inloopspreekuur 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 ervoor 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.*

Inmiddels is het communicatieplan met een afvaardiging van de Participatieraad inhoudelijk besproken. We gaan voor de start van de pilot alle inwoners informeren en herhalen de boodschap een aantal keren.

Als alle telefoonlijnen van het aanmeldteam bezet zijn, dan is er achtervang vanuit de toegang. Iedereen wordt deskundig te woord gestaan.

- 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.*

Wij zijn het volledig met u eens en kunnen u meegeven dat basiskennis van aanpalende regelgeving aanwezig is. Maar we verwachten niet dat onze medewerkers alles van aanpalende regelingen weten. Met de basiskennis kan het aanmeldteam de eerste vragen beantwoorden en waar nodig inwoners doorverwijzen.

We maken verbinding met professionals. Casussen pakken we integraal op als dat nodig is.

- 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.*

Hoe de klant de dienstverlening door de toegang heeft ervaren, gaan we meten. Wij gaan graag tijdens de pilot met u het gesprek aan om over de leefwereld van de klant te spreken.

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?*

De ICT structuur verloopt tijdens de pilot hetzelfde als nu. De gehele toegang werkt met dezelfde systemen. Deze zijn ondersteunend aan een snelle uitwisseling van gegevens met zorgverleners.

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.*

Binnen de pilot voegen we de kwaliteitsmedewerkers officieel toe aan de toegang. Deze medewerkers zullen zowel op het gemeentehuis als op 't Loket werken. Of collega's de juiste verbinding maken ligt vaak niet aan de letterlijke afstand tot elkaar maar aan houding en gedrag. We sturen altijd op een goede verbinding tussen beleid, kwaliteit en uitvoering.

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 inloopsprekuren en de casusregisseurs.

We gaan in de pilot experimenteren met een nieuwe organisatie inrichting, voldoende ondersteund door communicatieactiviteiten, monitorgegevens en passende huisvesting. Daarmee is de doorontwikkeling nog niet klaar. Gedurende de pilot sturen we bij en ontwikkelen we verder. Denk bijvoorbeeld aan een voorstel voor dorpsondersteuners. Aan het eind van de pilotperiode ligt er een volledig plan van de doorontwikkeling.

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.

U benoemt hier een aantal belangrijke thema's die ook spelen buiten de doorontwikkeling spelen en waar we als gemeente aandacht voor hebben.

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 gaan u betrekken bij het meten van de klantervaring. Aan het eind van de pilot ligt er een totaalplan waar wij graag uw advies over vragen.

Bladnummer
4 van 4

Zaaknummer
2018-017361

Datum
18 december 2019

*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.*

Wij vinden het prettig om te horen dat u graag nauw betrokken blijft. Wij stellen dan ook voor om het maandelijkse afstemmingsoverleg met een afvaardiging van de Participatieraad voort te zetten.

Wij hopen dat met onze brief uw zorgen voldoende zijn weggenomen. Als u graag een mondelinge toelichting wilt dan kunt u hiervoor contact opnemen met Kirsten Diehl. Zie is bereikbaar via telefoonnummer 06 - 50 06 07 23 of via e-mailadres kirsten.diehl@goirle.nl.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,

