

Postadres Postbus 24, 9410 AA Beilen
Telefoon (0593) 53 92 22
Internet www.middendrenthe.nl
E-mail gemeente@middendrenthe.nl

Aan de raad van de gemeente
Midden-Drenthe

Bezoekadres
Beilen Raadhuisplein 1
ma, di, vr 8.30 – 12.00
wo 8.30 – 16.00
do 8.30 – 20.00
Smilde Hoofdweg 24
ma, do 8.30 – 12.00
Westerbork B.G. van Weezelplein 10
di 8.30 – 12.00

Datum: 12 juli 2017
Behandeld door: Johan Homan
Onderwerp: Toegankelijkheid Dienstverlening

Uw brief van: 12 juli 2017
Uw kenmerk:
Bijlagen:
Verzonden op:

Geachte raad ,

In het coalitieakkoord staat dat er onderzoek wordt gedaan naar de toegankelijkheid van de dienstverlening en samenhangend daarmee of dat noodzaakt tot de stichting van 1 loket in het sociale domein en naar meer samenhang in teams op dat beleidsterrein. De achtergrond daarvan is de wens om de dienstverlening voor onze inwoners, bedrijven en instellingen optimaal te (laten) organiseren.

We hebben als college goed naar dit vraagstuk gekeken. We hebben voor de opzet van deze brief ook uitvraag gedaan bij Welzijnswerk. Daarbij hebben we de focus gelegd op de vraag: waar zien we een substantieel probleem dat om een oplossing vraagt?

Het aantal loketten (anders geformuleerd: de plaatsen waarop je structureel vragen voor de gemeente kunt neerleggen, onze toegang tot zorg e.d.) is overzichtelijk: het zijn vooral onze eigen loketten en de loketten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Stichting Welzijnswerk Midden-Drenthe. Vanuit Welzijnswerk hebben wij begrepen dat de loketten de laatste jaren nauwelijks meer worden bezocht. De meeste contacten vinden plaats via huisbezoek, telefonisch of digitaal. Een trend die aansluit bij de huidige maatschappelijke ontwikkelingen.

Werkwijze

De loketten, zowel die van de gemeente als van Welzijnswerk werken zaakgericht (vraag gestuurd) en hebben een front office en een backoffice. De frontoffice is het loket. Tegelijkertijd is de frontoffice breder dan alleen het loket, het zijn ook de mensen van de dorpenteams van Welzijnswerk en de medewerkers van de jeugdteams.

De *frontoffice* neemt de vraag in ontvangst en probeert deze direct te beantwoorden. Mocht dit niet mogelijk zijn dan komt het loket er later bij de klant op terug. **De vraag hoeft daarmee maar één keer gesteld te worden, de klant hoeft niet elders op zoek naar antwoord.** De frontoffice behandelt met name de eenduidige vragen. Complexere vragen en vragen die over meerdere onderwerpen gaan, speelt men door aan de backofficemedewerker.

De frontoffice signaleert trends in de vraag en meldt dit bij de backoffice: als er veel individuele vragen zijn over een bepaald aspect dan kan mogelijk een collectieve oplossing gevonden worden.

In de *backoffice* neemt de medewerker de complexere vragen voor zijn/haar rekening. Als er vraag om hulp is op meerdere gebieden kan de medewerker met voorstellen (arrangementen) komen. De medewerker is intermediair (regiefunctie) tussen de andere backofficepartijen, waardoor sluitende ketenzorg is gegarandeerd. Om ketenzorg effectief te ontwikkelen is het van belang dat partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg van elkaars mogelijkheden op de hoogte zijn.

De backoffice voedt de frontoffice over actuele ontwikkelingen. Vanwege de bezuinigingen in de zorg is er geregeld verandering in de regelgeving. En door de marktwerking is er een wisselend aanbod van diensten bij organisaties. Bijvoorbeeld verandering in dekkingspakketten bij zorgverzekeringen en diensten van zorgaanbieders. De informatievoorziening van de frontoffice moet hier goed op aansluiten. Ketenzorgbenadering vraagt om signalering, begeleiding en ondersteuning van de klant, van begin tot eind.

Het grootste deel van de vragen heeft een eenmalig karakter en kan binnen korte tijd afgedaan worden. Het complexere deel van de vragen gaat naar een back office medewerker die vanuit die rol de vaste contactpersoon (regisseur) van de vrager wordt.

Bovenstaande is vrij abstract geformuleerd. Onderstaand wordt dit in een aantal voorbeelden meer concreet gemaakt.

Aanvraag Maaltijdvoorziening

Bij het dorpenteam van Welzijnswerk komt een vraag binnen over de maaltijdvoorziening. De consulent van Welzijnswerk maakt een afspraak voor een intakegesprek. Bij het gesprek blijkt dat betrokkene ook slecht ter been is. De consulent van Welzijnswerk vraagt door over de situatie van betrokkene en maakt een inventarisatie op van de beperkingen van betrokkene. Het volledige rapport met aanbevelingen wordt vervolgens overgedragen aan de WMO consulent van de gemeente. Met een verkort bezoek kan de WMO consulent

vervolgens zorgen voor een rolstoel. De burger hoeft hier verder geen actie in te ondernemen.

Aanvraag Participatiewet

Bij het team Sociale Zaken komt een verzoek binnen voor een uitkering ingevolge de Participatiewet. Bij het intakegesprek blijkt dat betrokkene dusdanige beperkingen heeft dat hij niet alleen recht heeft op een uitkering maar dat ook dagbesteding noodzakelijk is. De inkomensconsulent legt contact met de WMO consulent en gezamenlijk wordt de intake verder afgerond zodat betrokkene ineens voor beide voorzieningen wordt geholpen.

Melding "bijzonder gedrag"

Een consulent in een jeugdteam krijgt van zijn contactpersoon bij voetbalvereniging X te Beilen te horen dat een van de jongens in het onder 13 team de laatste tijd veel agressie vertoont op het veld en in de kleedkamer. De consulent neemt contact op met de jongen en vraagt hoe het met hem gaat. Na enig doorvragen blijkt dat de vader van de jongen een paar maanden geleden werkloos is geworden. Ze hebben nu financiële problemen thuis en zijn vader reageert dit op hem af. Hij wordt hier boos van en weet niet goed hoe hij deze boosheid moet uiten. De consulent doet nu twee dingen. Zij zorgt ervoor dat de jongen handvaten krijgt hoe om te gaan met deze boosheid en zij zorgt ervoor dat er contact komt tussen de ouders en de budgetconsulent om een oplossing te vinden voor de financiële problemen.

Is er nu een noodzaak om over te gaan naar 1 loket?

- Op dit moment meten we op verschillende manieren de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat doen we bijvoorbeeld door klanttevredenheidsonderzoeken op het terrein van de WMO. We kijken ook naar de hoeveelheid en inhoud van klachten en bezwaarschriften. Al die gegevens geven een positief beeld over onze bereikbaarheid en dienstverlening.
- Terzijde: we gaan wel verder met het ontwikkelen van meetinstrumenten om het niveau van onze dienstverlening op peil te houden. Dat kan bijvoorbeeld door mee te doen in landelijke monitors.
- We zien wel dat dit terrein in ontwikkeling is: de werkzaamheden van Welzijnswerk en gemeente raken steeds meer vervlochten en vragen om steeds meer afstemming. Het onderzoek van Beerenschot geeft dit ook aan. Dat hangt samen met onze veranderende rol als gemeente, waarbij we niet altijd zelf uitvoeren, maar wel de regie hebben. Deze ontwikkeling zal de komende periode doorgaan. Voor de uitvoering betekent dit dat de communicatie zoveel mogelijk op dezelfde manier moet plaatsvinden. Hierover vindt overleg plaats met Welzijnswerk.

- Aansluitend daarop: inwoners komen met hun vragen wellicht in eerste instantie ook bij andere instellingen terecht: de sociaal raadvrouw, een vakbond, een juridisch loket enzovoort. Het past in de lijn van het coalitieakkoord dat de dienstverlening ook bij die andere instellingen zo direct mogelijk is, met zo weinig mogelijk tussenschakels. In al die situaties blijft ons eigen gemeentelijk loket uiteindelijk het vangnet dat past bij de gemeente als eerste overheid. Onze stellige indruk is dat mensen daar uiteindelijk ook terechtkomen als dat nodig is. We kennen geen signalen dat dat structureel anders zou zijn.
- We kennen een aantal teams op het sociaal domein (en ook wel breder). Op de Jeugdteams na zijn dat teams die niet bedoeld zijn als loket, maar als platform om werkzaamheden af te stemmen. Die teams hebben over het algemeen een eigen redelijk afgebakend terrein zodat drang of dwang tot stroomlijning naar onze waarneming op dit moment niet nodig is.
- Onze manier van dienstverlening, onze houding en ons gedrag zijn en blijven onderdeel van de uitvoering van het bouwplan organisatiegebouw. Ook dat aspect blijven we de komende periode ontwikkelen. Daarnaast werken we verder aan de digitale dienstverlening en aan de fysieke dienstverlening in onze plannen voor de hal van het gemeentehuis, deze activiteiten zijn vastgelegd in ons gemeentelijk dienstverleningsplan “Beschikbaar en Bereikbaar”.

Alles overziende komt het college tot de conclusie dat het huidige beeld is dat burgers goed hun vragen kwijtkunnen bij de verschillende loketten en dat in de backoffice van deze loketten goed voor een verdere voortgang en coördinatie van de vraag wordt zorggedragen.

De huidige structuur is organisch gegroeid en kent een hele lange historie. Zowel de gemeente als Welzijnswerk hebben laagdrempeligheid altijd als basis gezien voor de toegang tot de dienstverlening en de structuur heeft zich in de loop der jaren steeds weer aangepast aan de ontwikkelingen in de maatschappij en de vraag van de burgers. Keer op keer blijkt uit onderzoeken dat deze laagdrempeligheid ook door de burger herkend wordt en gewaardeerd wordt. De onlangs gehouden WMO enquête is daar een goed voorbeeld van.

Feitelijk kun je spreken van 1 loket met verschillende ingangen waarbij de focus steeds weer ligt op goede samenwerking en het blijvend verbeteren van de dienstverlening.

Informatie

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Johan Homan, hoofd Samenlevingszaken, te bereiken op maandag tot en met vrijdag via telefoonnummer (0593) 53 92 68 of via het mailadres j.homan@middendrenthe.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Midden-Drenthe,

de secretaris,

de burgemeester.