Wmo raad Enschede
Adviesraad voor Wmo, Jeugd en Welzijn

Correspondentieadres:
Gemeente Enschede, Zorg en Welzijn
Postbus 20, 7500 AA Enschede, Telefoon (053) 4818181,
E-mail: info@wmoraadenschede.nl
www.wmoraadenschede.nl

Aan het College van B&W Enschede
Postbus 20
7500 AA Enschede

Cc: voorzitter BAS.

Enschede, 20 maart 2021

Betreft: advies “Vernieuwen van de toegang tot zorg en ondersteuning”

Geacht College,

Inleiding
Het onderwerp van de toegang tot de (gemeentelijke) zorg en ondersteuning speelt al een lange tijd. En terecht: wanneer de duidelijke toegangsdeur van het gebouw ontbreekt, heeft de bezoeker een probleem. En met de transitie van het sociaal domein van landelijke naar lokale overheid is het belang alleen maar toegenomen. De marktwerking maakt het nog gecompliceerder, aanbieders hebben vaak belang bij een eigen toegangsdeur.

De Wmo raad is continue betrokken bij deze ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld NEW en de speerpunten notitie. Met het voorstel vernieuwen van de zorg en ondersteuning ligt hier een solide document, waaraan door vele belanghebbenden en instanties is bijgedragen. De Wmo-raad adviseert - met name ten aanzien van de hoofdlijnen en gemaakte keuzes – dan ook positief over het document “vernieuwen van de toegang tot zorg en ondersteuning”. Maar plaatst bij de praktische uitwerking nog wel enige vragen en kanttekeningen.

Vragen, kanttekeningen en adviezen.
Uitgangspunt voor de Wmo raad is; wordt de (kwetsbare) inwoner van Enschede geholpen door dit beleidsplan? En welke variant heeft dan de voorkeur. Om de uitgangspunten van een goede toegankelijkheid te kunnen waarmaken, gaat ook onze voorkeur uit naar het advies in de nota zelf: zet in op de XL-variant. Deze variant geeft uiteindelijk de beste duidelijkheid aan alle betrokkenen en maakt naar verwachting de lijnen korter en procedures inzichtelijker.

Onderstaand puntsgewijs onze opmerkingen (in willekeurige volgorde).

1. **Bouwsteen 4:** de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de inwoner is het belangrijk dat hij een aanspreekpunt/ begeleider heeft en dat men de wijkwijzer weet te vinden. Laagdrempeligheid is uitstekend, maar de situatie aan diverse hulpvrijwilligers en professionals uitleggen is niet bevorderlijk en voor veel inwoners leidt dit tot onbegrip en zij zullen dit al snel ervaren als van de kast naar de muur. Daarnaast is opvolging belangrijk door een bekend gezicht/persoon. In bouwsteen 4 wordt uitgegaan van: “de wijkwijzer doet aan opvolging, om te weten wat er na een doorverwijzing/overdracht is gebeurd”. Dit mag niet vrijblijvend zijn en moet goed ingebed zijn in de toekomstige organisatie. Er moet een duidelijk en goed aanspreekpunt/ regisseur zijn voor de inwoner. De “wijkwijzer” in het algemeen klinkt ontoereikend.
2. **Investering en opbrengsten (hoofdstuk 8**). De uitgangspunten van de business case zijn ons niet bekend. Op zichzelf is dat ook niet van belang. Wel wordt kort vermeld dat er een forse investeringsopgave nodig is, met name vanwege de uitbreiding van meer wijken. Dat lijkt ons duidelijk. Wij gaan ervan uit dat bij de keuze voor XL de bijbehorende financiering gegarandeerd is. Het zou pijnlijk zijn als er toch op dit initiatief bezuinigd moet worden en dat er geen volwaardige XL-variant komt te staan.
3. **Risico’s:** wij kunnen ons vinden in de genoemde risico’s. In de samenwerking die leidde tot dit document hebben wij dezelfde risico’s gesignaleerd. In onze ogen zal de gedragsverandering van de vrijwilligers en professionals een hoofdrol moeten spelen en dit zal niet eenvoudig zijn. Dit zal ook hand in hand moeten gaan met het verwachtingspatroon van de inwoner. Ook de inzet en vaardigheden van vrijwilligers moet goed begeleid worden. De vrijwilliger zal goed ingebed moeten zijn in de wijkwijzer.
4. **Realiteit en realisering**: de gemeente is hier al lang mee bezig en er is tot nu toe weinig gerealiseerd, het schiet niet echt op met de Wijkwijzers, het proces “ontwikkeling Wijkwijzers” lijkt stil te staan. Het is nu een rommeltje: opnieuw alles opzetten (reset) zou beter zijn.
5. **Wijkteams en Wijkwijzers: vorm één loket:** laat de Wijkteams geheel opgaan in de Wijkwijzers, anders is er weer sprake van 2 loketten. Er moet voor de cliënt sprake zijn van één vast aanspreekpunt: één keer je verhaal vertellen en niet steeds weer bij een ander loket.
6. **Huisvesting Wijkwijzer: toegankelijkheid en zichtbaarheid**. De huisvesting van de Wijkwijzers is toe aan verbouwingen om beter toegankelijk te zijn. Een tafeltje op de gang - zoals nu bij sommige wijkwijzers - nodigt ook niet uit om je verhaal te doen. Zorg voor zichtbaarheid in de wijk.
7. **Verdeling Wijkwijzers over de stad**: Met name het centrum heeft behoefte aan een 2de Wijkwijzer: de enige zit in het Polaroidgebouw en zit te ver van de wijkbewoners af.
8. **Imago en afstand:** Wijkwijzer is bedoeld als ‘wijzer’: informeren van de bewoner en doorgeven/verwijzen waar de bewoner de gevraagde informatie en hulp/ondersteuning kan vinden. Eerder was dit mooi te combineren in een buurtcentrum met een veel lagere drempel, maar die zijn er helaas niet meer in de oude vorm. De wijkwijzer is zakelijk, tot nu toe is het geen inloopcentrum en ontmoetingscentrum. En daar ligt wel een grote behoefte. Zoals bijvoorbeeld het Creatief Centrum (nu Concordia Kunst & Cultuur). Het contact met de wijkbewoners is toegankelijk, kan problemen eerder signaleren en misschien voorkomen. De drempel ligt om met je probleem/vraag naar de Wijkwijzer te gaan ligt veel hoger, dan even binnenlopen bij het buurtcentrum, wijkgebouw, waar bewoners toch al activiteiten kunnen hebben. “Wijk”wijzer suggereert ook dat het nabij is, in de wijk zelf

waar je woont. Dat is niet altijd zo, soms te ver weg voor de inwoners. Er moeten activiteiten zijn voor jongeren en ouderen in de Wijkwijzer.

9. **Bouwtekeningen chaotisch.** De tekeningen op pagina's 6 en 28 komen chaotisch over.
10. **Bouwstenen goed verwoord, maar realistisch in de uitvoering?** Bouwsteen 1 Diensten, pag. 20 en bouwsteen Samenwerking, pag. 21 en bouwsteen 4: Kwaliteit van dienstverlening, pag. 22 zijn goed verwoord. En het is een mooi streven naar XL. Hopelijk blijft het niet bij mooie woorden en "streven" (is een erg zwakke uitdrukking in een beleidsnota)
11. "Buurt": moet dus ook echt in de nabijheid zijn, dichtbij zijn.
12. De vereiste gedragsverandering van 500+ professionals en vrijwilligers, pag. 25: DE vrijwilligers moeten flink getraind worden. Hoe ver ga je als vrijwilliger?
13. **Profiel vrijwilliger: sollicitatieplicht**. Professional/vrijwilliger: voor de bewoner maakt een label vrijwilliger of professional niet uit, een bewoner komt naar de Wijkwijzer met een vraag/probleemsituatie en verwacht daar een professioneel antwoord op. Door de sollicitatieplicht die het UWV oplegt zijn vele vrijwilligers na een half jaar weer weg (vaak juist de meest goede), ook omdat ze geen vrijstelling krijgen van sollicitatieplicht. Dit is een lastig punt met twee kanten: Enerzijds zien we graag duurzaamheid en stabiliteit bij de groep vrijwilligers. Anderzijds is het van belang en wenselijk dat mensen in een uitkeringssituatie een regulier betaalde (vaste) baan krijgen. Uiteraard is het landelijk beleid leidend, maar maatwerk door het UVW in samenwerking met de gemeente is wenselijk zodat de kennis niet verloren gaat en de dure cursussen, bijscholingen en trainingen niet voor niets zijn geweest, althans voor het uitvoeren van het werk als vrijwilliger. Mogelijk bij de werving ook meer inzetten op gepensioneerden die vaak ook over de nodige ervaring bezitten. Een vrijwilliger is dan altijd nog goedkoper dan een professional voor de gemeente. Vraag aan de professional vooraf de verwachte kennis die een vrijwilliger moet bezitten.

Tenslotte. Zoals bekend, wordt de Wmo-raad per 01 april 2021 opgeheven. Daarom dragen wij de verdere opvolging van dit laatste advies van ons over aan de nieuwe Bewoners Adviesraad Sociaal. Uiteraard zijn wij in de periode van overdracht graag bereid ons advies nader toe te lichten.

Met vriendelijke groeten,
Namens de Wmo-raad Enschede



Frits Lagendijk, voorzitter