



Aan: Dagelijks Bestuur stadsdeel Zuidoost
Adres: Anton de Komplein
Plaats: Amsterdam-Zuidoost

Kenmerk: WMOA-2014-01
Betreft: sociaal loket
Datum: 20 januari 2014

Geacht Bestuur,

In zijn vergadering van 16 december 2013 heeft de Wmo-Adviesraad gesproken over het Loket Zorg en Samenleven. Met verbazing - omdat de Adviesraad er niet van op de hoogte was (dan wel is gesteld) - werd kennis genomen van het gegeven dat de opzet van het Loket de komende tijd drastisch gaat wijzigen. Er is ter vergadering bezorgdheid uitgesproken over de volgende zaken:

- Het is de bedoeling dat de bewoners van Zuidoost terecht kunnen bij het loket in het stadsdeelkantoor voor zowel het aanvragen van een paspoort als voor het beantwoorden van vragen op sociaal gebied. Het is van essentieel belang dat bij dit eerste contact een goede communicatie tot stand wordt gebracht. Er wordt op gewezen dat de mensen die bij het Loket komen voor hulp, niet altijd een goede hulpvraag kunnen formuleren. Het gaat dan om kwetsbare bewoners, die niet goed de weg weten. Daarvoor dient het loket te worden bemand met goed opgeleide mensen; de ambtenaar aan het loket moet goed toegerust zijn om ook met deze mensen om te gaan en uit een verward verhaal toch een hulpvraag kunnen distilleren. Gezien de ervaringen bij andere organisaties maakt de Adviesraad zich daar grote zorgen over.
- In het licht van de inspanningen die het stadsdeel zich heeft getroost om het Loket Zorg en Samenleven bekendheid te geven, is het wel merkwaardig dat er nu weer veranderingen komen. Volgens de verantwoordelijke ambtenaar zou de burger daar niets van moeten merken en de Wmo-Adviesraad hoopt dat dit daadwerkelijk zo is maar heeft daar zijn twijfels over. De Adviesraad maant het dagelijks bestuur in de plannen voor de verandering van het Loket ook een onderdeel burgercommunicatie op te nemen.
- Er werd op gewezen dat de psychiatrie veel bedden moet sluiten en dat de langdurige intramurale zorg wordt beperkt. Er komen dus heel veel kwetsbare mensen in de samenleving die slecht de weg kennen. Die verdwalen compleet. Voor hen is het moeilijk een goede vraag te stellen, om te weten te komen waar ze terecht kunnen voor hulp. De Wmo-Adviesraad heeft vernomen dat wat GGZ betreft, de loketmedewerkers geschoold worden op ziektebeelden. Dat lijkt de Raad geen goed idee. Immers, oppervlakkige kennis is gevaarlijke kennis. Beter zou het zijn dat als er bij het aantreffen van iemand die zich verward in zijn hulpvraag en die een psychiatrisch beeld vertoont (vaak intuïtief te herkennen) een collega met

voldoende psychiatrische kennis en ervaring (zoals een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige) kan worden geraadpleegd. Ter oriëntatie voeg ik een link bij naar een site met het boekje 'Psychosegevoelig ...?' dat enigszins inzicht geeft in de problemen waar sommige mensen mee te maken hebben: www.psychosegevoelig.nl.

- De Adviesraad zou graag willen weten wat de ontwikkeling naar een stadsloket betekent voor de spreekuren op locatie in de wijk (buurthuizen, bejaardenhuizen, gezondheidscentra). De Adviesraad ziet graag dat deze behouden blijven (zie eerdere adviezen hierover) en per wijk worden ingevuld.
- Het is duidelijk dat Sociaal Loket een onderwerp is dat op stedelijk niveau speelt en daar zal het ook worden aangekaart door de voorzitter van de Wmo-Adviesraad. De Raad vraagt ook het Dagelijks Bestuur om op stedelijk niveau kritische vragen te blijven stellen bij deze verandering, met name of het gezien bovenstaande bezwaren echt wel verstandig is om burgerzaken en welzijnszaken bij één loket onder te brengen.
- Tenslotte zou de Adviesraad in de toekomst graag op de hoogte gehouden blijven worden over het functioneren van het Loket, over de resultaten van de klantonderzoeken en over de vragen die bij het Loket binnenkomen. Informatie daarover is belangrijk voor de verbetering van het functioneren van het loket. Daarvoor dient de verzamelde informatie op een andere manier te worden aangeleverd en geanalyseerd dan dat in de jaren 2012 en 2013 het geval was.
- Overigens wacht de Adviesraad nog op een reactie op het ongevraagde advies van oktober 2013, nr. 2013-06.

Met vriendelijke groet,

