

Advies: Sociale kaart hulpwijzer en loket

Datum: 30 augustus 2017

Betreft ongevraagd advies

In de gemeente Elburg wordt gewerkt aan een zgn. Sociale Kaart. Op verzoek is vanuit de ARSD Marjan Holtrust bij de start van het gesprek hierover aanwezig geweest.

Vanuit de ARSD Elburg hebben we de behoefte over dit onderwerp een zgn. Ongevraagd advies aan het College van B en W te geven. Dit doen wij in de vorm van een aantal punten:

Sociale kaart:

1. Wij vinden het belangrijk dat voor burgers in de gemeente Elburg laagdrempelig hulp georganiseerd en aangeboden wordt en dat betekent dat bij alles wat wordt georganiseerd voor burgers in het algemeen of specifieke doelgroepen de communicatie en informatie een belangrijk aandachtspunt vormt waar altijd een goede invulling aan moet worden gegeven. Als dat niet gebeurt is de inzet van middelen ineffectief.
2. Wij vinden dat het opstellen en onderhouden van een sociale kaart de taak is van professionele organisaties en de gemeente vanuit hun professionele opdracht.
3. Wij gaan ervan uit dat de gemeente in haar opdracht verstrekking, in de aanbesteding en in de toekenning van subsidie dit voorwaardelijk opneemt.
4. Een sociale kaart staat of valt met actualiteit en volledigheid. De verantwoording hiervoor voor het bijhouden van de eigen informatie moet vooral bij de professionele organisaties en gemeente worden gelegd.
5. Het bijhouden en leveren van actuele input moet geen doel op zich zijn maar geïntegreerd zijn in de werkprocessen van de organisaties.

Hulpwijzer:

1. Wij vinden het belangrijk dat voor burgers en specifieke doelgroepen informatie over mogelijke hulp op vragen die zij hebben, op een laagdrempelige manier te vinden moet zijn.
2. Dat betekent dat wij van mening zijn dat er een tweesporenbeleid moet zijn: via de digitale weg en via een laagdrempelig loket.

3. Wij denken dat in de huidige tijd altijd ook het internet hierbij gebruikt kan worden maar niet alleen: toegankelijke informatie op schrift blijft nodig. Hierbij kunnen publicaties en kranten, flyers beschikbaar bij een fysiek loket etc. een basis vormen die zo nodig aangevuld wordt over specifieke onderwerpen als daar aanleiding toe is.
4. Als het gaat om informatieverstrekking via internet dan wijzen wij op het feit dat in verschillende gemeentes hier al een goede invulling voor is gevonden.
5. Belangrijk is dat juist deze informatie steeds actueel gehouden wordt en dat er een aanspreekbare organisatie is die hiervoor expliciet de opdracht krijgt vanuit de gemeente. De input hiervoor kan vanuit verschillende organisaties komen waarvoor dan weer geldt dat de gemeente dat meeneemt in aanbesteding etc.

Loket:

1. Voor ons geldt dat wij de aanwezigheid van een loket (op dit moment Doe'th) belangrijk vinden. Dit loket dient als zgn. Frontoffice te opereren en organisaties die gekoppeld zijn aan dit loket dienen als back office.
2. In de zichtbaarheid voor burgers en doelgroepen dient dit loket altijd als eerste naar voren te treden.
3. Door herhaling moet het voor alle burgers in Elburg duidelijk zijn dat men daar terecht kan met vragen en verder geholpen wordt b.v. door verbinding te leggen met de organisaties in de back office.
4. Dat zal betekenen dat organisaties in de back office wat minder zichtbaar moeten zijn (behalve als men direct hun website bezoekt) om te voorkomen dat burgers door de bomen het bos niet meer zien.
5. De gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de invulling van een loket vraagt van organisaties dat zij hun doelen hieraan ondergeschikt maken.
6. Dit loket dient onafhankelijk te zijn, ook van de gemeente.
7. Wij hechten aan een integrale benadering van burgers en hun vraagstukken en zijn ook hoogst verbaasd dat er nu een initiatief loopt voor een apart financieel café. In onze beleving gaat dat in tegen de visie op een integrale benadering van de gemeente Elburg.
8. De naam van het loket DOE'TH is verwarrend: met name het teken zou eruit gehaald moeten worden om een eenduidig zoeken mogelijk te maken. In het nu gebruikte e-mailadres wordt het naar ons idee het meest eenvoudig: Doe'th.
9. Doe'th zou een eigen website moeten hebben. Nu is het te vinden op de website van st. Wiel en als je via de CJG website gaat komt doeth helemaal niet voor maar vind je het pas onder het kopje "samenwerken" achter St. Wiel. Bij het zoeken op internet/google vind je Doe'th onder Stichting Wiel-senioren. Hieruit blijkt dat het niet 1 Loket is maar dat CJG het kind onderdeel verzorgt

en St. Wiel de senioren. We constateren dat op dit moment de organisaties daarmee dominant zijn en niet de burger/vragende partij.

10. Loket Doe'th wordt nu gepresenteerd als loket waar je informatie over zorginstellingen etc. kunt krijgen. Naar ons idee zou het loket ook behulpzaam moeten zijn om, in gesprek met mensen met een vraag, geholpen te worden door te helpen een verbinding te leggen met de back office. Informatie en advies is net te weinig actief. Generalisten die actief zijn in het loket Doe'th zouden zich ook moeten vergewissen of de verbinding naar een organisatie werkt. (een terugkoppeling van de burger of organisatie in de backoffice)

Advies:

De Adviesraad Sociaal Domein vindt het belangrijk dat de gemeente Elburg een expliciete visie formuleert op deze door ons aangedragen elementen wat kan dienen als kader voor de organisaties die voor de gemeente Elburg werken.

Namens de Adviescommissie Sociaal Domein,



Frida Hengeveld, voorzitter