

Heldere gedachte achter centrale toegang

'We zijn er om mensen te helpen'

Vanaf 1 januari 2017 werken zo'n vijftig mensen van de gemeente Zwartewaterland, De Kern en GGD nauw samen achter één centrale toegang in het gemeentehuis. Alle inwoners kunnen daar met al hun hulp aanvragen op alle leefgebieden terecht. Heel bewust brengt Zwartewaterland de taken rond Jeugdwet, Participatiewet en Wmo op deze manier samen. "Zo kunnen we 'ontschot' werken, hulpvragen vanuit verschillende disciplines bekijken en echt maatwerk leveren zonder mensen van het kastje naar de muur te sturen", zegt wethouder Knol.

Eén centrale toegang wil overigens niet zeggen dat iedere hulpvrager naar het gemeentehuis moet komen. "Alle vragen zijn ook telefonisch of via de website te stellen, om ze vervolgens bij mensen thuis verder te bespreken. We zien graag dat partner of mantelzorger bij de keukentafelgesprekken aanschuift, om samen te kijken wat ze zelf kunnen doen en waar extra hulp nodig is."

Laagdrempelig

De consultatiebureaus blijven gewoon op locatie en in de bibliotheken van Hasselt, Zwartsluis en Genemuiden zijn straks informatie- en ontmoetingspunten te vinden. "Mensen mogen gezellig een kop koffie komen drinken, maar ook met hun vragen kunnen ze hier terecht. Voor sommigen wellicht net wat persoonlijker en daarmee laagdrempeliger dan de centrale toegang, waar indien nodig wel naar doorverwezen kan worden."



Netwerkorganisatie

Onder de noemer Samen Zwartsluis werkt de gemeente ook samen met Icare, Frion, IJsselheem, RIBW en De Kern om lokaal de zorg efficiënter in te richten en de zorgbehoefte van inwoners beter in kaart te brengen. "Hierin betrekken we ook de informele zorg – denk aan kerken en mantelzorg – zodat er een breed, op preventie gericht netwerk ontstaat om mensen tijdig te helpen." De gemeente is van plan deze succesvolle aanpak ook uit te rollen in Hasselt en Genemuiden.



CENTRALE TOEGANG

De Kern maatschappelijke dienstverlening

Belang van de hulpvrager staat voorop

De Kern houdt zich bezig met algemeen en schoolmaatschappelijk werk, is zorgregisseur en verzorgt vanaf volgend jaar videohometraining en een deel van de schulddienstverlening. "Als een hulpvraag via de centrale toegang binnenkomt, kijken we eerst wat er in die situatie het meest wenselijk is", zegt Jan Toonen, regiomanager van De Kern. "Niet het organisatorische belang, maar het belang van de hulpvrager staat voorop. Dat is de kracht van deze samenwerking."

Om deze kracht te illustreren, geeft Jan een voorbeeld. "Vader zit zonder werk gefrustreerd thuis, moeder probeert zwart bij te verdienen en ondertussen groeit hun peuter in een onwenselijke situatie op. Door gezamenlijk - GGD, De Kern en gemeente - maatwerk te leveren, zijn echt problematische schulden voorkomen, ging vader als vrijwilliger aan de slag om vervolgens na een assertiviteits- en sollicitatietraining betaald werk te vinden en hebben ze uiteindelijk zelf hun gezinsleven weer op de rit gekregen."

Juiste dienstverlening

Hulpvragen poppen op verschillende plekken op, maar het moet niet uitmaken waar je ze stelt. Via de centrale toegang krijgen hulpvragers de juiste dienstverlening van de juiste dienstverlener. "Wij bieden de psychosociale begeleiding, proberen zo hulpvragers weer in hun kracht te helpen", legt Jan uit. "Bij ons komen mensen met vragen die ze ervan weerhouden op een goede manier in de maatschappij mee te draaien. Vragen over competenties in sociale relaties, geduld in de opvoeding of eigen ontwikkeling."

Als regiomanager heeft Jan een adviserende rol richting gemeenten. "Deze gemeente staat absoluut open voor advies, leert graag van ervaringen in andere gemeenten en dat draagt zeker bij aan een goede invulling van deze centrale toegang."



“Door met en voor elkaar te zorgen, kunnen mensen weer meer op eigen kracht. En dat ondersteunen wij graag vanuit de centrale toegang. We willen dat de gedachte één gezin, één regisseur, één plan nog beter tot z'n recht komt.”

DHR. SPEKSNIJDER
WETHOUDER ZWARTEWATERLAND



Gemeentelijke GezondheidsDienst (GGD)

Nieuwe werkwijze verlaagt drempels

De GGD maakt dus ook deel uit van de centrale toegang, waarbij zij zich met name richt op de lichte opvoedingsondersteuning van (jonge) gezinnen. "Die ondersteuning bieden we voor een deel als ouders voor reguliere bezoeken of tijdens het inlooppreekuur voor kinderen tot achttien jaar op het consultatiebureau komen", vertelt jeugdverpleegkundige Henriët Visser. "Maar we gaan ook regelmatig op huisbezoek en schuiven als onafhankelijk expert aan bij de zorgstructuur op school."

De jeugdverpleegkundigen kennen bijna alle gezinnen in Zwartewaterland. Met een preventieve insteek volgen zij het welbevinden, de groei en ontwikkeling van een kind. "Ik merk dat ouders het nog altijd lastig vinden om met vragen of problemen aan de bel te trekken. En als ze die drempel dan genomen hebben, weten ze vaak niet waar ze moeten zijn", deelt Henriët haar ervaring. "De centrale toegang biedt duidelijkheid en dat is een groot voordeel. Niet alleen wordt daar beoordeeld wie de vraag het beste kan oppakken, ook zijn de lijnen korter, en is de samenwerking intensiever als er meerdere disciplines nodig zijn om tot een goede oplossing te komen."

Wederzijds vertrouwen

De centrale toegang mag dan in het gemeentehuis zijn, de jeugdverpleegkundigen zullen heel veel tijd in de drie kernen doorbrengen. Zo blijft het consultatiebureau in Hasselt, Zwartsluis en Genemuiden gewoon bestaan. "Tot voor kort zagen we op het bureau alleen kinderen tot vier jaar", zegt Henriët. "Sinds dit schooljaar blijven alle kinderen tot achttien jaar onder onze hoede. Deze nieuwe werkwijze biedt een mooie doorgaande lijn en vergroot het wederzijds vertrouwen, wat voor ouders de drempel om aan de bel te trekken nog lager maakt." En zo dragen centrale toegang en consultatiebureau eraan bij dat mensen niet met vragen of problemen blijven zitten.



DE CENTRALE TOEGANG BIEDT DUIDELIJKHEID



EEN HULPVRAAG? KLOP AAN!

Eén centrale toegang betekent naast een efficiëntere samenwerking tussen gemeente en partners De Kern en GGD ook zo'n vijftig, met de nodige automatisering in te richten werkplekken in het gemeentehuis. Natuurlijk merken inwoners daar niets van, zij profiteren vanaf 1 januari 2017 alleen van die ene plek waar zij met al hun hulpvragen aan kunnen kloppen.

De centrale toegang is tijdens openingstijden telefonisch bereikbaar via het nummer:



14 038

OPENINGSTIJDEN

Maandag t/m donderdag 8.30 - 16.30 uur
Vrijdag 8.30 - 12.30 uur