

## “WARM IN HUIS”

### Het Loket Zorg en Samenleven in Amsterdam Oost-Watergraafsmeer

Utrecht, mei 2008

Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

Jeannet van Ganzewinkel, in opdracht van het Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg

Heel nadrukkelijk hebben ze in Amsterdam niet gekozen voor de term Zorgloket, want dat zou de lading beslist niet dekken. Alle loketten in Amsterdam hebben de naam ‘Loket Zorg & Samenleven’. Zo ook het Loket in Oost-Watergraafsmeer en het is veel breder dan alleen de wegwijsfunctie naar zorgvoorzieningen. Iedereen die hier aanklopt met een vraag over inkomen, wonen, zorg, scholing, werk, juridische problemen of wat dan ook, kan hier geholpen worden. Is het niet direct dan toch via korte lijnen indirect. Daarmee onderscheidt dit loket zich van veel andere loketten in het land. Want, zoals beleidsadviseur Zorg & Welzijn van het stadsdeel Sylvia van der Werf zegt: “Het Loket heeft veel organisaties warm in huis.”

Een gesprek met coördinator Loket Z&S, Judith van Drie en met Sylvia van der Werf die in het stadsdeel projectleider Wmo is.

#### Vraag achter de vraag

Het Loket in Oost-Watergraafsmeer is begin 2006 tot stand gekomen. Uitgangspunt was dat je er met al je vragen terecht moest kunnen, behalve dan met vragen die bij de politie of bij artsen thuishoren. Diezelfde filosofie lag ook ten grondslag aan Vraagwijzer, de voorloper van het Loket. De mensen van het Loket hebben een HBO-niveau en zoeken naar *de vraag achter de vraag*.

Het Loket is een samenwerkingsverband van het Stadsdeel en de Welzijnsstichting Dynamo. Op dit moment is er één centraal loket in het stadsdeel en er zijn spreekuren in zes satellietlocaties, om mensen (vooral ouderen) zoveel mogelijk in de eigen omgeving te helpen.

#### Functie bewezen

Dat de burgers de weg hebben gevonden<sup>1</sup> naar het Loket is wel duidelijk. Het Loket gaat om negen uur open, maar mensen staan soms al vanaf acht uur te wachten. Dat gebeurt vooral als er een onduidelijke brief is gekomen van bijvoorbeeld een energieleverancier of als de inleverdatum van het belastingformulier nadert. In dat soort ‘piekperiodes’ probeert het Loket zoveel mogelijk ‘sneldiensten’ op te zetten, waar mensen snel een antwoord krijgen op hun vraag.

Mensen komen eerst terecht bij de balie, waar ze in volgorde van binnenkomst op een lijst komen. Vervolgens worden ze opgeroepen door een *toetser* (informatie en adviesmedewerker) die een *quickscan* afneemt. Het kan zijn dat de toetser de vraag meteen afhandelt door informatie of advies te geven. Als dat niet kan, komt de Back Office aan bod. Back Office houdt hier in: parallele spreekuren van deelnemers aan het Loket, die ook echt in het gebouw aanwezig zijn<sup>2</sup>. Ook dat is vrij uniek in Nederland en zelfs in vergelijking met loketten in de rest van Amsterdam. De toetser (informatie en adviesmedewerker) heeft dus een sleutelpositie, want die schat in welke discipline(s) nodig is/zijn om de vraag te beantwoorden of het probleem op te lossen. Voordelen van de parallele spreekuren zijn de beschikbaarheid (vaak kunnen mensen meteen terecht) en de korte lijnen, waardoor warme overdracht kan plaatsvinden. De disciplines zijn, zoals Sylvia van der Werf het noemt, “Warm in huis”. Als er een urgent probleem is en er is geen hulpverlener beschikbaar, dan is er altijd de crisisachterwacht van het Algemeen Maatschappelijk Werk en bij minder urgentie kan dan direct een afspraak gemaakt worden bij de betreffende dienst.

<sup>1</sup> In het eerste half jaar van 2007 wisten circa 4700 mensen het Centrale Loket / de satellietvestigingen te vinden. Een flink deel (38% bij het Centrale Loket en 31% bij de satellietvestigingen) van de vragen ging over financiën. Bij ouderen die zich in de satellietvestigingen meldden, ging zo’n 23% van de vragen over zorg. Bij het Centrale Loket was dat 9%. Bij het Centrale Loket komen waarschijnlijk vitalere ouderen. Wonen was ook een belang item voor de hulpvragers.

<sup>2</sup> Deelnemers aan het Loket die parallel spreekuur houden, zijn: Sociaal raadslieden, Algemeen Maatschappelijk Werk, Ouderenwerk, WijkSteunpuntWonen, Formulierenbrigade. MEE, CLIP (Cliënten Informatie Punt voor geestelijke gezondheidszorg, werkt ook voor mantelzorgers) en Taalwijzer(voor taalonderwijs).

### **Dunne schil**

In dit stadsdeel van Amsterdam is sterk ingezet op directheid en beschikbaarheid van verschillende disciplines, dus niet op het optuigen van het Loket zelf. “Als mensen de weg weten naar de verschillende disciplines, kunnen ze er ook rechtstreeks terecht”, vertelt Judith van Drie, “het Loket is een hele dunne schil om de verschillende disciplines, waarbij we het belangrijk vinden zo min mogelijk hiaten te laten ontstaan.”

Met disciplines die niet fysiek aanwezig zijn in het Loket zijn overeenkomsten gesloten, bijvoorbeeld met AMC De Meren, mantelzorgvoorziening Markant, en het opvoedingssteunpunt. Met voorzieningen voor lichte sociaal-culturele activiteiten, zoals het Sportloket zijn geen afspraken gemaakt, maar er is wel informatie-overdracht, want uiteindelijk grijpt alles in elkaar in een levendig stadsdeel.

### **Persoonlijk**

Veel burgers met vragen melden zich in persoon bij het Loket, maar vragen via de telefoon of via de mail kan ook. In dit stadsdeel geldt dat vooral voor mensen met een beperking of chronische ziekte, omdat de meeste mensen toch liever direct in gesprek gaan. Dat heeft ook te maken met het feit dat veel mensen de taal niet goed machtig zijn.

Bij de satellietvestigingen (waar mensen die moeilijk hun buurt uit kunnen, zich eerder melden) wordt samengewerkt met buurtprojecten, bijvoorbeeld in de WoonServiceWijken, bij eet- en ontmoetingsplekken of spreekuren.

De medewerkers in de satellietvestigingen (de consultants Zorg & Samenleven) krijgen dezelfde scholingen als de medewerkers van het Centrale Loket en ze staan ook direct in verbinding met dat Loket.

Stadsdeeladviseur Sylvia van der Werf noemt nog wel een knelpunt bij de overweging om loketten te decentraliseren: “Je wilt mensen zo dicht mogelijk bij huis helpen, maar open spreekuren zijn soms moeilijk, als medewerkers er voor niks zitten omdat er geen vragen zijn. Je moet dus steeds kijken of het zinvol is te decentraliseren of niet.”

### **De klant**

“Mensen hebben de neiging met een papiertje dat ze niet begrijpen binnen te lopen”, vertelt Judith van Drie, als ze wil duidelijk maken met wat voor vragen mensen binnen komen. “Ze komen veel minder gauw met een vraag over de oorzaak van dat papiertje, het achterliggende probleem.” Maar bij het Loket gaat de hulp verder dan het verklaren van een ‘papiertje’. Er wordt altijd gezocht naar de vraag achter de vraag en het voordeel van zo’n Back Office in hetzelfde gebouw is dat deelnemers ook onderling contact kunnen hebben over de oplossing van een probleem.

### **Concullega’s**

In de WoonServiceWijken werken de aanbieders van diensten broederlijk samen, vooral ook omdat ze door het stadsdeel bijeen geroepen zijn in een stuurgroep, waaraan ook de Ouderenadviesraad heeft bijgedragen.

Op de vraag hoe die samenwerking onder concurrenten tot stand kon komen, antwoordt Sylvia van der Werf: “Ze vonden het plan goed en vooral ook het feit dat ze losgehouden zijn van het Loket. In het Loket zelf zitten geen concurrerende partijen. In deze vorm van samenwerking vindt er kruisbestuiving plaats tussen de verschillende aanbieders. Ieder heeft een andere achtergrond en brengt de eigen kennis mee. Ze krijgen ook allemaal op hun eigen vakgebied bijscholing. Ze maken gebruik van elkaars netwerken en werken ook overigens nauw samen.”

Voor alle servicepunten is er één protocol. Het stadsdeel bevordert de eenheid en draagt financieel bij aan het servicepunt, bijvoorbeeld in de vorm van de gastvrouwfunctie.

### **De medewerkers**

Behalve dat de toetsers/consultanten een HBO-opleiding moeten hebben, zijn ze geselecteerd op ‘een brede blik’, aldus Judith van Drie. “Ze worden regelmatig bijgeschoold (inhoudelijk, procedureel) en als er een hiaat in kennis of vaardigheden wordt gesignaleerd, wordt er extra scholing ontwikkeld.”

### **De financiering**

Wat de financiering betreft, is gekozen voor, wat Sylvia van der Werf noemt: een pragmatisch model. “Wij financierden al de Informatie- en Adviesfunctie die de Stichting Dynamo (de welzijnsinstelling) altijd al had, ook vóór de komst van de Wmo. Die functie is gewoon slim ingezet in het Loket. Wat daar nog bij is gekomen is een extra openingsochtend, telefonisch spreekuur, de coördinatie, de scholing en PR.

### Registratie

Bij de loketten wordt vooral geregistreerd hoeveel mensen zich melden met vragen en waar de vragen over gaan. Ook de leeftijd van de burgers die met vragen komen, wordt geregistreerd. Maar registratie van bijvoorbeeld handicap of etnische achtergrond wordt niet relevant gevonden. Men heeft geen behoefte aan beeldvorming over het aantal mensen met een handicap dat aanklopt. Misschien komt iemand met een handicap wel met een vraag over financiën die verder niets met de handicap te maken heeft. Dan is registratie van die handicap niet logisch, vinden Sylvia en Judith allebei. Alleen wanneer uit de vraag zelf die handicap blijkt, is het relevant om dat te registreren, zijn ze van mening. Bovendien zorgen ze ervoor dat om mensen met een handicap een breed netwerk van hulpverleners zit, zodat iedereen die dat nodig heeft ook het Loket kan vinden. Voor mensen met een handicap en voor ouderen is het bovendien mogelijk gebruik te maken van de 'outreaching' spreekuren in de wijken. Zij hoeven niet per se naar het Centrale Loket.

Op dit moment werkt Amsterdam aan uniforme registratie van de loketten in alle stadsdelen. Daarover wordt gesproken in het Stedelijk Overleg. Sylvia van der Werf hoopt dat de registratiewijze van Oost/Watergraafsmeer overal wordt overgenomen. "Wij willen mensen niet *labelen* op grond van hun handicap. Het gaat ons vooral om hun zorgvraag."

### Signaalfunctie

De registratiegegevens van de Loketten worden vooral gebruikt als managementrapportage. Maar dan nog zijn ze alleen bruikbaar als ze te vergelijken zijn met andere jaaroverzichten. Het stadsdeel Oost/Watergraafsmeer kent een systeem van 'buurtfoto's' waarin onder meer demografische cijfers staan per buurt op basis waarvan beleid bepaald kan worden. Signalen over aanbieders of bijvoorbeeld over formulieren of over het PGB komen terecht bij het coördinatorenoverleg en vervolgens bij de signalerend coördinator die er mee aan de slag gaat.

### Tevreden

Over de toestroom van klanten zijn Judith van Drie en Sylvia van der Werf tevreden. De klanten zijn gevraagd naar hun bevindingen en dan vooral over de toegankelijkheid van het Loket. Daar zijn interessante zaken uit gekomen en slimme oplossingen voor gekozen. Zo is er nu bijvoorbeeld een ringleiding, waardoor ook mensen die gehoorproblemen hebben, de gesprekken kunnen volgen. De spreekkamers worden, voor zover mogelijk, zodanig aangepast dat ook rolstoelen er in en uit kunnen. "Uit contacten met migrantenorganisaties blijkt dat migranten soms meer verwachten dan het Loket kan bieden", vertelt Judith van Drie. "Het meten van de tevredenheid van cliënten is soms lastig, omdat in de beleving van de cliënt de hulp die men ontvangen heeft, soms verward wordt met het antwoord. Als iemand goed geholpen is door onze medewerker, maar het antwoord is de cliënt onwelgevallig, dan is de kans groot dat hij zegt dat hij niet goed geholpen is."

### Kwetsbare burgers

De term 'kwetsbare burgers' komt in de Wmo regelmatig terug, mét de opdracht aan gemeenten om toch vooral ook deze burger te bedienen. Sylvia van der Werf en Judith van Drie zijn heel beslist als het gaat om het bereiken van 'kwetsbare burgers' in hun Loket. "Die bereik je niet in een loket", vertelt Judith, want die komen niet naar je toe." "Je zult ze dus op een andere manier dan met een loket moeten bereiken", vult Sylvia aan, die ook nog benadrukt dat de term kwetsbare burgers voor uiteenlopende definiëring vatbaar is. "Ik denk aan (ex)daklozen, GGZ-cliënten, mensen met psychosociale problemen en verslaafden. Die komen uit zichzelf echt niet naar een loket toe. Deze groepen burgers moeten op andere wijze benaderd en opgespoord worden, bijvoorbeeld via de opvang voor daklozen of het meldpunt Zorg & Overlast. We hebben een maatschappelijk steunsysteem voor deze mensen voor begeleiding en maatschappelijke activering. En dat gebeurt dan zo warm en veilig mogelijk."

De erkenning dat een loket niet de meest geëigende plek is voor het bereiken van kwetsbare burgers is waarschijnlijk vrij uniek in Nederland. Door die erkenning kan optimaal gewerkt worden aan andere manieren om deze groepen burgers te bereiken.

### Toekomst

Plannen hebben ze genoeg bij het Loket Zorg & Samenleven in het Amsterdamse stadsdeel Oost-Watergraafsmeer. Ze willen het systeem verder verfijnen, verder inzetten op scholing van de medewerkers en op protocollen en samenwerkingsovereenkomsten. Wat in de plannen zit, willen ze zo goed mogelijk verder uitwerken en de wijkservicepunten willen ze optimaal vormgeven. "Er ligt een

stevig fundament”, stelt Sylvia van der Werf, “en we zijn voortdurend in ontwikkeling. We zijn dynamisch en interactief”.

Judith van Drie pakt de plannen voor de toekomst kortweg samen in drie woorden: “beter, beter, beter!”