



Baarle-Nassau
Baarle-Hertog

Adviesraad Sociaal Domein Baarle-Nassau
Hulstakker 16
5111 XN Baarle-Nassau

Behandelaar: Marleen Loots
Telefoonnummer: 088 3821 364
Mail: MarleenLoots@abg.nl

Uw kenmerk:
Zaaknummer: 178925
Bijlage: -

Verzonden op: 20 december 2019

Onderwerp: Wmo loket en inlooppreekuren dorpssteam Baarle-Nassau

Geachte adviesraad,

Vanaf januari zijn er een aantal wijzigingen in hoe we de bereikbaarheid van het sociaal domein voor onze inwoners organiseren. Mede in relatie tot uw ongevraagde advies over het Wmo-loket van 30 januari 2019 informeren wij u hierbij graag over deze wijzigingen.

Wat gaat er veranderen?

Nieuw telefonisch Infopunt

Voor zowel inwoners als verwijzers kan het soms lastig zijn om te weten welke vraag nu het beste aan wie gesteld kan worden. Het kan ook zijn dat er meerdere vragen tegelijkertijd spelen. Dan moet er in de ondersteuning goed worden samengewerkt.

Daarom werken de professionals van ContourdeTwern, IMW Breda, IMW Tilburg en MEE West-Brabant, die in dezelfde gemeente werken, vanaf nu samen in een dorpssteam.

Het Dorpssteam is er voor alle inwoners in de gemeente, van jong tot oud. Daarvoor sluiten ook jeugdprofessionals (voorheen CJG Breda) aan bij de dorpssteams.

Het dorpssteam is bereikbaar via één centraal telefoonnummer:

Telefonisch infopunt: 088 605 0 605

Bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 9.00u – 13.00u

Medewerkers met kennis van verschillende zaken nemen hier de telefoon op. Zij weten welke ondersteuning er geboden wordt in de gemeente en zorgen dat de vraag snel op de juiste plek terecht komt. Zij hebben een korte lijn met de gemeente voor vragen waarbij een beschikking nodig is.

Inlooppreekuren dorpssteam

Daarnaast start het dorpssteams vanaf 6 januari 2020 met inlooppreekuren, waar inwoners van harte welkom zijn met vragen.

Inloopsprekuren dorpssteam Baarle-Nassau

Dag	Tijd	Locatie
Maandag	9:30 -11:00 uur	Gemeentehuis Baarle Nassau Singel 1 5111 CC Baarle Nassau
Donderdag	14:00 – 15:30 uur	Cultureel Centrum Baarle-Nassau Pastoor de Katerstraat 5 5111 CM Baarle Nassau

Openingstijden Wmo-loket

Vanaf 6 januari gelden er andere openingstijden voor het Wmo-loket.

Op dinsdag- en donderdagochtend is het mogelijk om (zonder afspraak) binnen te lopen bij het Wmo-loket in het gemeentehuis tussen 8.30 en 12.00 uur met vragen over hulp of ondersteuning thuis (Wmo).

Daarnaast is het mogelijk om een afspraak te maken door te bellen naar 14 013 of een mail sturen naar sociaaldomein@abg.nl. Deze afspraken kunnen uiteraard ook op andere momenten gepland worden.

Om inwoners beter te kunnen helpen met vragen over inkomen en werk, wordt hiervoor voortaan op afspraak gewerkt. In de praktijk is gebleken dat voor deze klanten geldt dat zij echt hun eigen contactpersoon nodig hebben om vragen te kunnen beantwoorden. Daarom is op afspraak werken hier beter passend. Een afspraak kan gemaakt worden door te bellen met 14 013 of een e-mail sturen naar sociaaldomein@abg.nl.

Alle inwoners die op dit moment een uitkering hebben, worden persoonlijk geïnformeerd over de nieuwe werkwijze. We laten hen weten wie hun contactpersoon is en zij krijgen van deze contactpersonen ook een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres.

Waarom gaat er iets veranderen?

We zien dat inwoners sinds de decentralisaties steeds vaker met hun ondersteuningsvragen bij de gemeente aankloppen. De informatie in landelijke en lokale media is hierop ongetwijfeld van invloed. Tegelijkertijd heeft het mogelijk ook te maken met het gegeven dat er veel verschillende organisaties zijn die ondersteuning kunnen bieden. Het is voor een inwoner niet eenvoudig om te weten met welke vraag hij bij welke professional of organisatie terecht kan.

Het gevolg is dat inwoners ook met “eenvoudige vragen” aankloppen bij de gemeente. Hierdoor worden oplossingen in het voorliggend veld overgeslagen.

Om dit proces te keren hebben wij aan de organisaties in het voorliggend veld gevraagd om hun bereikbaarheid gezamenlijk en lokaal te gaan organiseren. Met een centraal telefoonnummer en inloopsprekuren gaan zij hieraan invulling geven. Hierdoor komt hun expertise direct beschikbaar voor inwoners van Baarle-Nassau. Zij verkennen de mogelijkheden om hun bereikbaarheid in de toekomst uit te breiden via bijvoorbeeld mails, what’s app en chat.

Tegelijkertijd zien we dat we als gemeente met de huidige openingstijden van de balie (alle ochtenden en woensdagmiddag) meer kwantiteit kunnen bieden dan kwaliteit. We zijn wel veel open, maar kunnen niet op alle momenten alle vragen beantwoorden. Dat heeft te maken met een grotere mate van specialisatie van medewerkers, die daardoor minder breed vragen kunnen beantwoorden. Daarnaast speelt een rol dat het werk van de consultants is veranderd. We vinden het belangrijker om mensen thuis te bezoeken. Het werken vanuit het gemeentehuis wordt daaraan steeds meer ondergeschikt.

Consulenten doen op het gemeentehuis vooral hun administratieve taken. De brede openingstijden verstoren ook het administratieve werk van de consulenten en beïnvloedt zo de doorlooptijden van meldingen en aanvragen.

Inwoners kunnen vanaf nu dus in eerste instantie met hun vragen terecht bij het dorpssteam. Zo kunnen kleine vragen klein blijven en kunnen we beter gebruik maken van lokale kracht en eenvoudige, laagdrempelige oplossingen. Als er meer nodig is, dan is er een korte lijn met de gemeentelijke uitvoering. Als gemeente gaan we eigenlijk "achter de voordeur van het dorpssteam" werken: als duidelijk is dat er een maatwerkvoorziening nodig is, dan pakken wij deze op.

We kunnen inwoners zo beter en sneller helpen. We zijn daarbij ook niet minder bereikbaar, maar wel anders.

Wat verandert er niet?

Voor de Wmo taken vinden we het belangrijk om ook nog een laagdrempelige inloopmogelijkheid te behouden. Voor de Wmo doelgroep (veelal ouderen) voorziet dit nog altijd in een behoefte. Daarom gaan we 2 ochtenden in de week open inloop behouden. We kiezen daarvoor de momenten die op dit moment het best bezocht worden en die geen overlap hebben met de inloopmomenten van de dorpssteams. We komen dan uit op de dinsdag- en donderdagochtend.

Het dorpssteam blijft het gemeentehuis van Baarle-Nassau benutten voor het laagdrempelig stellen van (ondersteunings)vragen, door daar op de maandagochtend het inloopspreekuur te houden. Daarnaast gaan zij ook werken vanuit het CCB.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u vragen heeft naar aanleiding van deze brief kunt u contact opnemen met de behandelende ambtenaren, Marleen Loots (marleenloots@abg.nl) en Bart van Linder (bartvanlinder@abg.nl).

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders van Baarle-Nassau,



Piet Sprangers
Domeinmanager Sociaal