

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Betreft: gevraagd advies BMC-rapport 'Advies inrichting ingangen sociale infrastructuur'

Nijmegen 8 maart 2021

Geacht college,

Het 'Advies inrichting ingangen sociale infrastructuur Nijmegen' van BMC (februari 2021) doet denken aan een kleurplaat, waarop enkele scherpe en ook minder scherpe contouren zijn aangegeven, die verder nog helemaal moet worden ingekleurd met veel verschillende partijen. Dat is een behoorlijke opgave die nog wacht.

Bij 'Bouwstenen samenhang' (paragraaf 3.4) staat bijvoorbeeld als bouwsteen: "De wijze waarop vrijwilligers en professionals op een gelijkwaardige manier handelen in het eerste contact, zicht op de vraag en bij de vraagverheldering." Daar zijn heel veel vrijwilligers en professionals bij betrokken.

Een andere bouwsteen bepleit: "Helderheid over taakverdeling. Waar stopt de informatie en advies, waar begint vraagverheldering en wanneer gaat dit over in uitvoering". Het is makkelijk opgeschreven, maar het is een heel karwei om dat te implementeren.

Er zijn veel vrijwilligers en professionals bij de ingangen betrokken. Dit vraagt om training en scholing van alle betrokkenen bij de ingangen ten aanzien:

- * toegankelijkheid van overheidsinformatie voor kwetsbare inwoners met een lichamelijke, zintuiglijke en verstandelijke beperking, inwoners die laaggeletterd zijn en moeite hebben met digitale communicatiemedi
- * outreachend werken t.a.v. kwetsbare inwoners, vroegtijdig oppakken van signalen
- * aansluiten op de leefwereld van inwoners en hun ondersteuningsbehoeften
- * kennis van meervoudige vragen en meervoudige problematiek
- * afspraken m.b.t. dossiervorming, verslaglegging en overdracht van informatie
- * kennis van elkaar, werkwijzen en expertises
- * kennis van de hele sociale infrastructuur

Gezien het ontbreken van een financiële paragraaf lijkt de financiering van de implementatie geen probleem.

Vragen en adviezen

1. Hoe ziet de planning en begroting er uit ten aanzien van de concretisering van de genoemde bouwstenen, de communicatie en scholing en training van alle betrokkenen bij de ingangen?
2. Uit het Nazorgonderzoek 2020 van de Rekenkamer met betrekking tot de Wmo blijkt dat er voor de inwoners nog steeds belangrijke informatie ontbreekt over hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden en hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is ingediend. Ons advies is om de resultaten en aanbevelingen uit genoemd onderzoek te betrekken bij de uitwerking van de bouwstenen en de communicatiestrategie en hiermee niet te wachten tot januari 2022 bij de start van Buurteams Volwassenen.
3. Wat gemist wordt is een visie op en een overzicht van voorliggende en ontbrekende voorzieningen in de sociale basis, zowel voor Jeugd als Volwassenen, en over de toegankelijkheid hiervan. Hoe gaat hierin worden voorzien en op welke termijn, zowel voor de inwoners als voor alle betrokkenen bij de ingangen?
4. Er wordt gesproken over een klantencontactcentrum (KCC). Blijft dit op stedelijk/gemeentelijk niveau bestaan, ook om vragen te beantwoorden over Jeugd en volwassenen?
5. Welke rol spelen de huidige publieksvoorlichters bij de ingangen?
6. Bij het instellen van een gecombineerde interne en externe projectgroep noemt u instanties die ad hoc aangevuld kunnen worden. JMG adviseert in de opsomming het voortgezet en het middelbaar beroepsonderwijs op te nemen. Dit zijn belangrijke vindplaatsen om preventief te kunnen handelen.
7. Door BMC wordt geadviseerd om cliëntondersteuning te betrekken, indien nodig. Goed dat hier aandacht voor is. Cliëntondersteuning is een recht van inwoners, zij dienen hierop gewezen te worden en zij bepalen uiteindelijk of ze hiervan gebruik willen maken.

Tot slot

Het is jammer dat de schematische weergave van de klantreis (2.8) praktisch onleesbaar is.

De adviescommissie waardeert dat u de verdere uitwerking en de te gebruiken communicatiemiddelen wil gaan toetsen bij cliënten en wil hier graag bij betrokken worden.

De adviescommissie vraagt bijzondere aandacht voor een toegankelijke website voor alle inwoners met een beperking volgens de normen die hiervoor gelden.

Vriendelijke groeten,

Sandra de Vries
voorzitter adviescommissie JMG

adviescommissie JMG
secretaris Frank Eliëns, M010
postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Vanwege de effecten van het coronavirus is deze brief niet ondertekend.