

MEMO

Aan	:	Beleidsmedewerkers HvB-gemeenten, betrokken bij het programma 'Zorgen doen we samen' (afgekort: ZDWS)
Van	:	Angelique van de Wouw en Veronique Holtmaat, programmamanagers
Onderwerp	:	Handvatten implementatie één telefoonnummer en één aanspreekpunt voor professionals van het sociale en het medische domein.
Datum	:	7-10-2019
Behandelen	:	Oktober 2019 t/m maart 2020
Kopie	:	Ter informatie naar leden stuurgroep ZDWS.

Inleiding

Op 11 juni jl. heeft er een evaluatie plaatsgevonden van het Programma 'Zorgen doen we samen', op basis van presentaties vanuit vier scrumteams over hun werkzaamheden. De Stuurgroep 'Zorgen doen we samen' (drie bestuurders¹ van gemeenten en drie van zorginstellingen) heeft besloten dat het Programma doorgaat en heeft gekeken hoe dat er in grote lijnen uit moet gaan zien.

N.a.v. de presentatie van Scrumteam 2 'Eén loket meerdere toegangen' heeft de Stuurgroep twee besluiten genomen die moeten helpen om het sociale en het zorgdomein beter op elkaar aan te laten sluiten.

1. Eén ingang (telefoonnummer en email)

Besluit: Er is voor 1 april 2020 in iedere gemeente één (kwalitatief goed bemenste) ingang – telefoonnummer en email – waar inwoners en professionals terecht kunnen met al hun vragen op het vlak van het sociaal domein en de toeleiding naar zorg en ondersteuning. Elke gemeente kan zelf bekijken of het wenselijk is of er ook een fysiek loket beschikbaar is.

Er is een servicelevel afgesproken waaraan de ingang moet voldoen. De verdere invulling wordt aan de gemeenten overgelaten.

2. Eén aanspreekpunt per huisartsenpraktijk en sociaal wijkteam

Besluit: In alle gemeenten heeft iedere huisarts op 1 april 2020 één vast aanspreekpunt binnen het sociaal team/de toegang van zijn werkgebied. De leden van het sociaal wijkteam weten op hun beurt wie ze aan kunnen spreken per huisartsenpraktijk.

In deze memo worden handvatten aangereikt om in elke gemeente de twee besluiten lokaal te implementeren.

¹ Gerrit Overmans (Hilvarenbeek), Marijo Immink (Goirle) en Frans Swinkels (Tilburg/HvB).

1. Handvat 'Naar één ingang' (telefoonnummer en emailadres)

<i>Te beantwoorden vragen</i>	<i>Uitwerken</i>	<i>Aandachtspunten bij de uitwerking</i>
Wanneer moet het gerealiseerd zijn?		1-4-2020
Is een werkgroepje nodig?	Geledingen in de werkgroep bepalen.	<ul style="list-style-type: none"> • De juiste mensen ervoor vragen. • Planning opstellen: acties en termijnen.
Past het binnen de visie en kaders?		
Wie/welke geleding gaat erover beslissen?		
Met welk beleid en welke uitvoeringspraktijk moet rekening worden gehouden?		
Welke geledingen moeten erbij betrokken worden?	Wethouder	Het voorstel van de Stuurgroep van 'Zorgen doen we samen' met hem/haar bespreken.
	College B&W	Collegeadvies over HvB voorstel 'Zorgen doen we Samen' opstellen. Dit kan al voor de volgende HvB dag van 5 december.
	Gemeenteraad	<ul style="list-style-type: none"> • Checken of deze eraan te pas moet komen. • Rekening houden met doorlooptijd van minstens 8 weken in dat geval. • Eventueel raadsvoorstel opstellen.
	Positionering toegang	<ul style="list-style-type: none"> • Is de toegang een gemeenteafdeling of is de opdracht extern belegd? • Via subsidie? Met inkoop? • Wanneer kunnen afspraken worden aangepast?
	De uitvoering	Medewerkers Wmo-loket
	Sociale adviesraad, Wmo-raad etc.	
Welke eisen stel je aan deze ene ingang?	Servicelevel	<ul style="list-style-type: none"> • Met welke vragen kan je er terecht? • Met welke niet? • Nar aanleiding hiervan: vaststellen en opnemen in voorstellen (openingstijden, bereikbaarheid, binnen 24 / 48 uur terugbellen etc.).
Wat wordt van medewerkers bij de uitvoering gevraagd?	Kwaliteit medewerkers	<p>De betrokken medewerkers moeten de juiste competenties hebben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checken of die er zitten. • Moeten ze nog iets leren? • Moeten er andere medewerkers komen? • Is er een lijst met FAQ's?
Waarover, hoe en naar wie gaan we erover communiceren?	Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Dit is goed nieuws (nl. een resultaat van het programma) waar een wethouder mee kan scoren.

<i>Te beantwoorden vragen</i>	<i>Uitwerken</i>	<i>Aandachtspunten bij de uitwerking</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners: moeten weten waar ze vanaf 1-1-2020 heen kunnen bellen/mailen (als er iets verandert). Publiceren in krantje, website etc.
	Na besluit inregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Is er al een telefoonnummer beschikbaar? • Is er een centrale? • Etc., etc.
	Financiën	Er kunnen financiële consequenties zijn als je nog geen 1 telefoonnummer hebt. Stelt het college er budget voor beschikbaar?
	Andere, nl.	

2. Handvat 'Elke huisartsenpraktijk en elk wijk-/toegangsteam een aanspreekpunt voor elkaar'

- Er moet een (beleids-)medewerker belast worden met de taak dit in te regelen. Deze maakt een overzicht van wie contactpersonen zijn en hoe contacten liggen.
- Is deze persoon ook aanspreekbaar als het misgaat voor huisartsen?
- Hiervoor eventueel de lijst van Myra gebruiken (Tilburg) en checken met de lijst van Ellen: zij heeft in haar overzicht alle beleidsmedewerkers opgenomen die belast zijn met organisatie van de toegang. En er staat ook in als dit punt al geregeld is. Bijv in Gilze en Rijen: daar opvragen hoe ze dit nu goed geregeld hebben zodat het in praktijk werkt.

Onderwerp	Aandachtspunten bij de uitwerking
Datum gerealiseerd	1-4-2020
Vooraf opstellen	Planning: acties en termijnen.
Wethouder	Het voorstel van de Stuurgroep van 'Zorgen doen we samen' met hem/haar bespreken.
College B&W	Collegedadvies over HvB voorstel Zorgen doen we Samen opstellen. Dit kan al voor de volgende HvB dag van 5 december.
Gemeenteraad	Geen. Het is een kwestie van operationeel de afstemming regelen.
Positionering toegang	<ul style="list-style-type: none"> • Is de toegang een gemeenteafdeling of is de opdracht extern belegd? • Via subsidie? Met inkoop? • Wanneer kunnen afspraken worden aangepast?
Wie erbij te betrekken	<ul style="list-style-type: none"> • Leidinggevenden van wijk-/toegangsteams • Reeds bestaande aanspreekpunten huisartsenpraktijken.
Medewerkers	Bereikbaarheid en continuïteit op het niveau van de individuele professional
Communicatie	Als dit punt geregeld is, is het goed nieuws (nl. een resultaat van het programma) waar een wethouder mee kan scoren.
Andere, door de gemeente zelf te bepalen	