

Ervaringen Sociaal Loket Gemert-Bakel

Bij de start van de pilot is toegezegd dat we bij de evaluatie ook de ervaringen uit het netwerk meenemen. In het eerste halfjaar is vooral ingezet op kennismaking tussen het sociaal loket en onze netwerkpartners en de samenwerking heeft in de loop van de pilot verder vorm gekregen. De mate van samenwerking en het aantal verwijzingen verschilt per organisatie. Hun ervaringen zijn opgehaald en hieronder weergegeven.

Geen/nauwelijks ervaring

De KBO heeft eerder al aangegeven geen ervaring met het sociaal loket te hebben en er geen last van te hebben. Zij bedienen een andere doelgroep en we ontvangen geen signalen van hen.

Stichting Dorpsondersteuning heeft bij de start van het sociaal loket kennis gemaakt en aangegeven blij te zijn met een fysiek laagdrempelig inlooppunt voor inwoners van Gemert-Bakel. Niet alleen volwassen inwoners maar inwoners van alle leeftijden zouden binnen moeten kunnen lopen. Zij hebben aangegeven zelf geen ervaring te hebben of signalen te hebben ontvangen.

Jongerenwerkers hebben ook het sociaal loket bezocht en kennis gemaakt. Zij zien weinig toegevoegde waarde van het sociaal loket voor hun dienstverlening. Deze kent ook een grote overlap en de jongerenwerkers kunnen voor advies of doorverwijzing ook bij het CJG terecht.

Enige ervaring

Het sociaal loket is vóór de start aangesloten bij een overleg met alle dorpsondersteuners om zich voor te stellen. De ervaring verschilt per dorpsondersteuner. Er zijn dorpsondersteuners die weinig ervaring hebben met doorverwijzing, maar waar een verwijzing heeft plaatsgevonden zijn de signalen positief. Er zijn ook dorpsondersteuners die regelmatig mensen verwijzen naar het sociaal loket en een meerwaarde zien in de laagdrempeligheid, de vrijblijvendheid en het snel oppakken van de vraag met een concrete oplossing. Dorpsondersteuners weten het sociaal loket de laatste tijd steeds vaker te vinden. Zij denken dat het goed is om nog een keer met het sociaal loket in contact te treden om ervaringen te delen en de samenwerking te versterken en nemen hierin op korte termijn het initiatief.

Binnen de gemeente heeft team Jeugd af en toe contact met het sociaal loket maar weinig zicht op wat het sociaal loket doet. Zij bedienen immers ook een andere doelgroep. Zij zijn tevreden over de snelle communicatie en het 'out of the box' denken

Lumens heeft pas in juni 2023 kennis gemaakt met het sociaal loket. Zij gaven aan dat er een grote overlap is in de dienstverlening van beide organisaties en daarom samenwerking nauwelijks aan de orde zal zijn. Zij hebben nauwelijks hulpvragen die ze niet zelf of in samenwerking met netwerkpartners vanuit het gebiedsteam kunnen oppakken. Zij benadrukken met name de laagdrempeligheid van het sociaal loket als inloop en vroegen nog aandacht voor een eenduidige communicatie en duidelijke kaders. Ook wilden zij shopgedrag van inwoners zien te voorkomen. Hierover heeft in januari 2024 een gesprek plaatsgevonden tussen sociaal loket, Lumens en gemeente. Daarin zijn alle onduidelijkheden en vragen besproken en uit de weg geruimd. Ook zijn er concrete samenwerkingsafspraken gemaakt. Zij hebben diverse malen contact gelegd met het sociaal loket om te netwerken en er zijn een aantal casussen vanuit het sociaal loket doorverwezen naar Lumens.

Stichting MEE geeft terug dat ze enkele keren inwoners hebben doorverwezen en in een aantal casussen samengewerkt hebben. Deze samenwerking verloopt telkens prima, mede te danken aan de hoge graad van ervaring en kennis van beide leden. Ze denken dat de

zichtbaarheid van het sociaal loket voor inwoners en voor netwerkpartners nog voor verbetering vatbaar is maar zien de voorziening zeker als een aanvulling op het bestaande aanbod.

Veel ervaring

Jeugd dat Werkt vindt het sociaal loket een aanwinst voor henzelf en de mensen waarmee zij werken. Zij hebben in samenwerking met elkaar succesvolle trajecten kunnen begeleiden. Ze waarderen de toegankelijkheid, de korte lijnen en de directe aanpak. Door snel in te kunnen spelen op problematiek is verergering voorkomen. Samenwerking is dan ook als zeer goed te omschrijven.

Ook politie verwijst regelmatig inwoners, met name jongeren door. Zij hebben goede ervaringen en vragen worden snel opgepakt.

Praktijkondersteuners van huisartsen verwijzen vaak door naar het sociaal loket en zijn positief over de dienstverlening. Hen spreekt de laagdrempeligheid en het directe face tot face contact erg aan. Lijntjes zijn kort, er is geen wachttijd en de betrokkenheid is groot. Ze zien het als een groot gemak om te kunnen verwijzen naar het sociaal loket als inloophmogelijkheid en passend voor de doelgroep. Het feit dat je binnen kunt lopen, iemand je (verkennend) te woord staat maakt het vriendelijker en vooral veiliger voor iemand om zijn of haar verhaal te doen of een lastige vraag te stellen. Weinig rompslomp, praktisch en effectief. Ze horen dan ook alleen maar positieve geluiden van hun doelgroep terug. Ook in lastige/complex casussen hebben de praktijkondersteuners goede ervaringen met het sociaal loket en ze zien het als een gemis als dit weg zou vallen.

Ook de Wmo-consulenten maken veelvuldig gebruik van het sociaal loket. Zij verwijzen mensen door naar het sociaal loket als een voorliggende voorziening. Het gaat daarbij om vragen rondom begeleiding/dagbesteding/wonen. Deels om de hulpvraag duidelijk te krijgen. In het sociaal loket nemen ze de tijd om de vraag goed uit te diepen. Zij bieden een luisterend oor, hebben kennis en expertise van de doelgroep en een uitgebreid netwerk in de regio. In sommige gevallen bieden zij ondersteuning om een indicatie Wmo te voorkomen of zodat een indicatie minder 'groot' hoeft te zijn. In een enkel geval komt de vraag weer terug voor een Wmo-indicatie. Daarnaast schalen de consulenten een aantal Wmo-indicaties na heronderzoek af met een verwijzing naar het sociaal loket. Begeleiding vanuit de Wmo is niet meer nodig als mensen met regelmaat of af en toe met hun vragen bij het sociaal loket terecht kunnen. Wmo-consulenten zijn erg positief over het loket. Mensen voelen zich gehoord en zijn tevreden, ze hebben een goede bereikbaarheid via mail, telefonisch en social media, denken buiten de lijntjes en zijn erg flexibel doordat de medewerkers van het sociaal loket op maat ook weleens buiten openingstijden een afspraak maken. De bedoeling was dat de consulenten vanaf september 2023 alle verwijzingen naar het sociaal loket bij zouden kunnen houden in Zorgned, hun reguliere registratiesysteem. Bij deze registratie dient onderscheid gemaakt te worden in verwijzingen die bij het eerste contact/melding, dus als voorliggende voorziening worden gedaan en verwijzingen die bij een afschaling/beëindiging van een Wmo-indicatie worden gedaan. De eerst soort verwijzingen zou in Zorgned bijgehouden worden maar de datakwaliteit bleek onvoldoende (in alle Peelgemeenten). GR Peelgemeenten heeft dit nu opgepakt om op een betere en consistente manier in te richten.. De tweede soort verwijzingen bij afschaling van een indicatie moeten de consulenten sowieso in een apart overzicht bijhouden omdat Zorgned deze mogelijkheid niet biedt. Uit dit overzicht, dat daardoor niet helemaal volledig is, blijkt dat ze van september 2023 tot en met mei 2024 ongeveer 48 cliënten hebben verwezen naar het sociaal loket, waardoor de Wmo-indicatie beëindigd of verlaagd kon worden. Eind juni 2024 heeft nog een gesprek plaatsgevonden tussen de Wmo-consulenten en het sociaal loket om te evalueren en de samenwerking te optimaliseren. Aandachtspunt hierbij is

waar nodig/gewenst een warme overdracht van de begeleider en cliënt naar het sociaal loket.

Ervaringen doelgroep

Aangezien gebruik van het sociaal loket anoniem is, is het lastig om ook ervaringen van de doelgroep mee te nemen. We hebben een viertal mensen (van verschillende leeftijden en met diverse hulpvragen) bereid gevonden om hun ervaringen te delen.

Zij geven aan zeer tevreden te zijn over het sociaal loket. Ze zijn doorverwezen door een dorpsondersteuner, ORO en de praktijkondersteuner van de huisarts. Ze waarderen met name de persoonlijke betrokkenheid, kennis, kunde en het begrip van de medewerkers van het sociaal loket. Daarnaast ervaren zij de laagdrempeligheid van het loket als een aanwinst. Geen verplichting, geen druk, maar binnenlopen als er behoefte is en geen wachttijd. Zij zeggen goed geholpen te zijn. Je vraag, wat die ook is wordt direct opgepakt, ze pakken door en zijn to the point. Er is zeer veel kennis aanwezig en er wordt in oplossingen gedacht. Zonder het sociaal loket waren zij niet zover gekomen geven ze aan. Er zijn volgens hen geen verbeterpunten en het sociaal loket is erg waardevol. Ze hopen dan ook dat het blijft. Bij de gemeente of andere instanties lopen ze vaker vast, duurt het langer, hebben ze met verschillende mensen te maken en is het minder persoonlijk. Ze hebben daar minder vertrouwen in.