



Maatschappelijke Adviesraad Barendrecht
info@adviesraadbarendrecht.nl

Uw brief van: 12 april 2023
Uw kenmerk:
Bijlage(n):
Onderwerp: Reactie op advies opbouw nieuwe organisatie

Ons kenmerk: 799355
Contactpersoon: L. van Zanten
Cluster: BBO
Doorkiesnummer: 14 0180
Datum: 23 mei 2023

Geachte leden van de Maatschappelijke Adviesraad,

Op 12 april ontvingen wij uw advies inzake de gedeeltelijke ontvlechting van de BAR-organisatie. Wij waarderen uw betrokkenheid op dit terrein en stellen het op prijs dat u ons hierop adviseert. In deze brief gaan wij in op de door u aangedragen adviezen.

Advies 1:

Zorg dat het aantrekkelijk blijft om voor de gemeente Barendrecht te blijven werken, zodat er genoeg capaciteit en expertise beschikbaar blijft bij de loketten. In tijden van personeelskrapte kan het gevolg zijn dat er een onderbezetting gaat ontstaan. Er is capaciteit nodig voor de (door) ontwikkeling van de ontvlechting.

Reactie:

Met de ontwikkeling van een eigen gemeentelijke organisatie willen we investeren in een organisatie die hoogwaardige dienstverlening levert, een eigen identiteit heeft, herkenbaar is voor inwoners en dichtbij hen staat. Daarbij investeren we niet alleen in kwaliteit maar ook in kwantiteit. Concreet voegen we op een aantal terreinen, zoals ons klantcontactcentrum, extra capaciteit toe om inwoners nog beter van dienst te kunnen zijn en ook het werk aantrekkelijk te houden. Daarnaast is extra capaciteit beschikbaar gesteld voor de voorbereiding van het ontvlechtingsproces

Advies 2:

Maak een loket; mensen met een wat complexere zorgvraag moeten een vaste contactpersoon krijgen binnen de WMO. Dit maakt het laagdrempeliger.

Reactie: Mensen met een vraag op het gebied van de Wmo kunnen bij onze klantmanagers Wmo terecht. Dit kan zowel telefonisch als digitaal. De afspraak is dat nieuwe vragen van inwoners die al bij ons bekend zijn worden opgepakt door de klantmanager die het laatst betrokken is geweest. Hierdoor hoeft de inwoner



niet opnieuw het hele verhaal te doen. In onze nieuwe organisatie zullen we deze werkwijze blijven continueren.

Advies 3: Maak aan de inwoners duidelijk hoe het loket werkt. Zorg voor een goede communicatie.

Reactie: Recent hebben we een nieuwe website. Juist op het vlak van communicatie en vindbaarheid van informatie hebben we verbeteringen aangebracht.

Advies 4: Zorg dat mensen met een beperking aangehaakt blijven in de gemeente.

Reactie: Wij zetten in op het verder verbeteren van inwonerparticipatie en ontmoeten. Ook voor inwoners met een beperking. Onze plannen op hoofdlijnen leest u in ons meerjarenprogramma hoofdstuk 1 'Een dorp met een eigen identiteit', hoofdstuk 6 'Een groen en bruisend dorp' en hoofdstuk 7 'Een sociaal dorp'.

Advies 5: Indien externen ingezet worden om complexere zorgvrager af te handelen, dient ervoor te worden gezorgd dat deze externen in nauw contact blijven staan met vaste medewerkers van de loketten, zodat de lijnen met de gebruikers van de loketten kort blijven.

Reactie:

We zetten in onze nieuwe organisatie in op zoveel mogelijk vast personeel, met korte lijnen richting inwoners die zorg of ondersteuning nodig hebben. In situaties waarbij we genoodzaakt zijn extern personeel in te zetten zullen we investeren in een warme overdracht en dezelfde korte lijnen als bij vast personeel.

Advies 6: Externe medewerkers dienen daarnaast de expertise te hebben hoe om te gaan met de complexe zorgvragen aan het WMO loket.

Reactie: Bij het selecteren van tijdelijke collega's hanteren we de zelfde eisen als interne collega's. op deze manier borgen we de expertise over en affiniteit met de Wmo.



Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Barendrecht,

de secretaris,

BA.

G.J. Bravenboer

de burgemeester,

drs. G. Veldhuijzen