



Adviesraad Sociaal Domein



uw kenmerk	ons kenmerk	behandeld door	datum
		mevr. N.O.M.	19 maart 2019
		Schoenmakers	
onderwerp	bijlage	telefoonnummer	verzonden
Toegang Jeugd		0413 28 19 11	

Geachte mevrouw Smits-Minten en de heer Knoop,

Op 18 februari jongstleden hebben wij uw advies ontvangen over de inrichting van de nieuwe toegang Jeugd. Wij zijn blij te lezen dat u positief adviseert over de manier waarop wij deze nieuwe Toegang willen inrichten. Middels deze brief reageren wij graag op de aanbevelingen die u doet in uw brief:

1. Zorg dat het loket een duidelijke plek krijgt

In aanloop naar de start van de nieuwe Toegang Jeugd op 1 juli zullen wij via diverse communicatie kanalen bekendheid geven aan de nieuwe Toegang Jeugd bij de gemeente. Wanneer inwoners bellen met de gemeente zal in het keuzemenu de optie Wegwijzer Jeugd beschikbaar zijn zodat inwoners snel op de juiste plek zijn. Voorsnog kiezen wij niet voor een zichtbaar loket Jeugd in de publiekshal van het gemeentehuis. Dit heeft twee redenen. Ten eerste blijkt uit het klantonderzoek dat wij gedaan hebben dat mensen het niet prettig vinden als het voor iedereen zichtbaar is dat ze zich bij de gemeente melden voor problemen met hun kinderen. Men doet dit het liefst zo anoniem mogelijk. Wij hebben er daarom bij de Wegwijzer Volwassen destijds ook niet voor gekozen om een loket in de publiekshal in te richten. Inwoners kunnen zich melden bij de receptie die ervoor zorgt dat een medewerker van de Wegwijzer naar de inwoner komt. Zo willen wij dit ook voor Jeugd doen. De tweede reden dat wij er niet voor kiezen is omdat blijkt dat veel mensen een melding bij voorkeur via de telefoon of digitaal doen. Het gaat ons inziens dan ook met name om een goede vindbaarheid van de Toegang. Daar wordt op ingezet via diverse communicatiemiddelen.

2. Geef de toegang een duidelijke naam, voorkom verwarring

Wij herkennen uw aandachtspunt dat er op dit moment veel verwarring is omtrent de Toegang en wie daarbij betrokken is. Dit is ook een van de redenen dat wij de Toegang anders gaan organiseren. De naam voor de Toegang Jeugd zal aansluiten bij die van de Toegang voor Volwassenen. De naam die voor volwassenen wordt gebruikt is de Wegwijzer naar hulp en ondersteuning. De verwachting is dat voor Jeugd de naam Wegwijzer Jeugd gebruikt zal gaan worden. Op dit moment zijn wij daarover in overleg met onze afdeling communicatie.

3. *Leg goed uit wat het loket is en wat uitvoering is*

Wij merken dat het op dit moment voor inwoners lastig is om het onderscheid te maken tussen wat de Toegang is en wat uitvoering is. Dit komt deels ook omdat in de huidige Toegang ONS welzijn zowel de Toegang als de uitvoering doet. Met de inrichting van de nieuwe Toegang gaan wij hierin een duidelijk onderscheid maken: de gemeente is verantwoordelijk voor de Toegang en wij hebben contracten met hulpverleners die de uitvoering doen. Wij hopen hiermee een groot deel van de onduidelijkheid te ondervangen. Daarnaast zal er in het toegangsproces zelf ook aandacht zijn over het onderscheid tussen Toegang en uitvoering richting de inwoner.

4. *Houd regie op de wettelijke termijnen*

Wij vinden het als gemeente erg belangrijk om ons te houden aan de wettelijke termijnen. De Algemene Wet Bestuursrecht geeft burgers bij wet de handvaten om te zorgen dat zij snel antwoord krijgen op hun hulpvraag. Als gemeente zijn wij verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze taak en moeten dit dan ook doen binnen de gestelde termijnen. Daarnaast vinden wij het ook niet wenselijk om een toegangsproces langer dan 8 weken te laten duren, er is immers sprake van zorgen om een kind. Het houden van de regie op wettelijke termijnen is ook een van de redenen dat wij de Toegang bij de gemeente onderbrengen. Wij kunnen dit dan beter monitoren en bijsturen indien nodig. Een onzekerheid in de beginfase van de nieuwe Toegang zal zijn hoe het aantal aanvragen zich ontwikkelt. Als dit meer is dan ingeschat dan zal dit in eerste instantie de termijn van 8 weken onder druk zetten. Wij hebben echter in de formatie berekeningen rekening gehouden met een flexibele schil om hogere aantallen aanvragen in de beginfase op te kunnen vangen.

5. *Zorg voor een duidelijke verwijzing op de website van de gemeente*

Een van de onderdelen die wordt opgepakt in het kader van communicatie over de nieuwe Toegang Jeugd is de website. Op dit moment is er een aparte tegel voor hulp en ondersteuning op de website van de gemeente Uden. Daarachter zit informatie over de Wegwijzer. Wij zullen ervoor zorgdragen dat het onderdeel Jeugd hierin goed terug te zien is.

6. *Zorg voor een evaluatie moment in samenspraak met de ASD*

Wij onderschrijven het belang van een goede evaluatie en maken graag gebruik van uw uitnodiging om u daarbij te betrekken. Onze ervaring bij de Wegwijzer Volwassenen is dat zes maanden na de start een goed moment is voor een eerste evaluatie. Ons voorstel zou dan ook zijn om begin 2020 deze eerste evaluatie te plannen. Mochten jullie in de tussentijds echter signalen horen die aandacht vragen dan horen wij dat vanzelfsprekend graag zodat wij daar op in kunnen zetten.

Wij hopen dat deze brief u voldoende antwoord geeft op de door u gedane aanbevelingen. Wij danken u erg voor het vertrouwen dat u heeft uitgesproken ten aanzien van de nieuwe Toegang Jeugd en zien uit naar een goede voortzetting van de prettige en constructieve samenwerking.

Met vriendelijke groet,
namens Burgemeester en wethouders van Uden



G.V.I.C. van Heeswijk, wethouder Jeugd