

**Secretariaat WMO raad:**  
Kempenaar 18, 2991 PG Barendrecht  
Tel.: 06 543 81 603  
E-mail: [m.kapteyn@icloud.com](mailto:m.kapteyn@icloud.com)  
E-mail secretariaat: [info@wmo-raadbarendrecht.nl](mailto:info@wmo-raadbarendrecht.nl)  
Website: [www.wmo-raadbarendrecht.nl](http://www.wmo-raadbarendrecht.nl)



Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 501  
2990 EA Barendrecht

Ons kenmerk : 20160125 – mka / Jeugd 1  
Onderwerp : Ongevraagd advies “ communicatie betreffende wijkteams “  
Datum : 25 januari 2016

Geacht College,

De wijkteams zijn nu 1 jaar functioneel.  
Als leden van de werkgroep Jeugdhulp van de WMO raad zien we regelmatig in “Blik op Barendrecht” (als bijlage van De Schakel) informatie over de wijkteams. Desondanks constateren wij dat de burgers nog steeds niet goed zijn geïnformeerd over het bestaan en de functies van de wijkteams. Wij missen digitale informatie (eigen website, Facebook, Twitter) en actuele brochures/flyers.

#### **Advies 1**

Wij adviseren om het oude communicatieplan voor wat betreft het werk van de wijkteams / uitvoering van de drie decentralisaties te updaten en te onderzoeken dan wel aan te geven welke communicatie medewerker dit in zijn/ haar pakket heeft, teneinde de communicatie van de verschillende wijkteams met de burgers te verbeteren.

**De werkgroep Jeugdhulp constateert ook een aantal specifieke knelpunten aangaande de communicatie.**

#### **Telefonische bereikbaarheid**

De telefonische bereikbaarheid van de wijkteams is nog steeds zorgwekkend en onpersoonlijk. Nadat het algemene nummer van het KCC ( Klanten Contact Centre) is ingetoetst, kan men een keuze maken voor vragen over “opvoeden, opgroeien en zorg”.

#### **Advies 2.**

Maak bij zorg een onderscheid tussen WMO-zorg en jeugdzorg.  
Tevens adviseren wij om de mogelijkheid te bieden om de wijkteams rechtstreeks te kunnen benaderen (e-mail en telefoon).

*Persoonlijke ervaring van een lid van de werkgroep Jeugdhulp op 14-1-2016 na verbinding met 140180: 1x afgebroken en 1x voicemail “U kunt inspreken”. Dit voelt erg onpersoonlijk bij zulke persoonlijke kwesties.*

*Daarna kwam iemand aan de lijn die direct vroeg “Wat is er aan de hand?” en daarna formulieren wilde gaan invullen aan de telefoon. Om daarna te bezien welk wijkteam nodig was etc. Een vrijblijvend of informatief gesprek was niet mogelijk. Ik moest direct in hun zorgsysteem worden opgenomen.*

*Bij gemeente Barendrecht kreeg ik een mevrouw aan de lijn die te zacht sprak (voelt niet als daadkrachtig). Vervolgens werd ik doorverbonden met een zeer krakende telefoonlijn. Dit voelt niet als professioneel.*

## **2a. Herkenbaarheid**

Het is ons gebleken dat veel burgers niet bekend zijn met het bestaan van een wijkteam, dan wel dat de medewerkers van de wijkteams niet herkenbaar zijn. De burger weet ook niet welke disciplines in een wijkteam vertegenwoordigd zijn.

### **Advies 3.**

Wij adviseren om per wijkteam (postcodegebied) een heldere flyer (met groepsfoto) huis-aan-huis te verspreiden met alle informatie over het desbetreffende wijkteam. Koppel dit eventueel aan informele inloopmomenten waarbij de wijkbewoners kunnen kennismaken met de wijkteammedewerkers.

Ook adviseren wij dat op de (eigen) website van het wijkteam uitgebreide informatie komt over hetgeen men van het wijkteam kan verwachten.

Daarnaast adviseren wij een compacte algemene brochure over de wijkteams te maken, die op centrale plekken in Barendrecht te vinden is. Denk aan scholen, huisartsen, verenigingsgebouwen, bibliotheek, gemeentehuis, peuterspeelplaatsen, kinderdagverblijven, e.d.

## **2b. Toegang en bereikbaarheid**

De burgers weten de wijkteams veelal niet te vinden omdat ze te weinig herkenbaar zijn.

De wijkteams 3 en 4 (Carnisselande) zijn gehuisvest in een school. Ze zijn daar nauwelijks herkenbaar en er is onvoldoende privacy bij zorggesprekken.

De wijkteams 1 en 2 (Centrum) in het gebouw van het CJG aan de Kruidentuin zijn beter bekend en herkend. In het CJG-gebouw is meer gelegenheid voor privacy bij zorggesprekken en zijn er meer werkplekken voor de wijkteammedewerkers.

### **Advies 4**

Huisvest de wijkteams in herkenbare ruimtes op centrale plekken in de gemeente, met voldoende werkplekken voor de wijkteammedewerkers, waar de privacy van burgers is gewaarborgd.

## **3. De knelpuntencoach.**

De knelpuntencoach is nu alleen benaderbaar via het algemene telefoonnummer van de gemeente. Men krijgt een telefoniste aan de lijn hetgeen hoogdrempelig werkt en waarbij de privacy niet is gewaarborgd.

### **Advies 5.**

Geef de knelpuntencoach een eigen telefoonnummer en een eigen e-mailadres, zodat deze persoon, als een mediator, knelpunten onafhankelijk, snel en efficiënt kan oplossen. En maak de functie van knelpuntencoach beter bekend en herkenbaar bij de burgers door communicatie via de gemeente.

Tot zover het advies van de werkgroep jeugd van de WMO raad Barendrecht,

Tot nadere toelichting bereid,

De WMO-raad Barendrecht,

De voorzitter,

De secretaris,

Monique van de Meerendonk

Martin Kapteyn