



Wmo-raad Barendrecht  
p/a Kempenaar 18  
2991PG Barendrecht

Binnenhof 1, 2991 AA Barendrecht  
Postbus 501, 2990 EA Barendrecht  
14 0180 (Algemeen nummer)  
gemeente@barendrecht.nl  
www.barendrecht.nl  
Bank: 30.54.00.215 Rabobank  
(lban: NL04RABO0305400215,  
swift/BIC: RABONL2U)  
KvK nummer: 24494374



Uw brief van: 25-01-2016  
Uw kenmerk: 20160125 – mka / Jeugd 1  
Bijlage(n): geen

Ons kenmerk: 1076677  
Contact: Sandra Krist  
Doorkiesnummer: 010 5061894  
E-mailadres: S.Krist@bar-organisatie.nl  
Datum: 24-3-2016

Betreft: reactie op ongevraagd advies "communicatie betreffende wijkteams"

Geachte heer/mevrouw,

Op 25 januari jl. stuurde u ons een ongevraagd advies over de communicatie met betrekking tot de wijkteams. U constateert dat de burgers nog steeds niet goed zijn geïnformeerd over het bestaan en de functies van de wijkteams.

Wij willen u bedanken voor de adviezen die u ons gestuurd heeft. Wij bieden u onze excuses aan voor het feit dat deze reactie langer op zich heeft laten wachten dan u van ons gewend bent. Ondertussen zijn diverse ambtelijke vertegenwoordigers aangesloten bij zowel de WMO raad als bij de werkgroep Jeugd. In deze brief leest u onze formele reactie op uw adviezen.

#### **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.

#### **Reactie 1**

*De communicatie door de wijkteams en over de uitvoering van de drie decentralisaties heeft doorlopend aandacht. De inzet van communicatie wordt bepaald door de betreffende vakinhoudelijke collega's binnen het domein Maatschappij. Voor advies kunnen zij terecht bij de afdeling communicatie. De website van de gemeente Barendrecht wordt dit jaar geheel vernieuwd, naar model van de website van de gemeente Ridderkerk. Deze opzet is veel meer vanuit het perspectief van de vraag van de inwoners. Uw voorzitter is uitgenodigd door de afdeling communicatie om met het webteam mee te denken over de invulling van de nieuwe site.*

#### **Advies 2**

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

#### **Reactie 2**

*Sinds september 2015 heeft het Klantcontactcentrum (KCC) een splitsing aangebracht tussen de sociale domeinen en overige zaken zoals buitenruimten. Het was een bewuste keuze om het wijkteam niet rechtstreeks toegankelijk te maken voor de inwoners maar altijd via het KCC.*

*Er is voor de sociale domeinen en wijkteams een keuzemenu aangebracht. Deze werkwijze is nog in een experimentfase. Inmiddels zijn de wachttijden wel korter geworden.*

*Er zullen steekproeven worden genomen bij cliënten om de klanttevredenheid te meten.*



### **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 inloophmomenten 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.

### **Reactie 3**

*Op de vernieuwde website zal zeker uitgebreide informatie komen over hetgeen men van een wijkteam kan verwachten. Ook staat geregeld een artikel in het lokale huis-aan-huis krantje geplaatst door de wijkteams.*

*Op dit moment wordt gewerkt aan een factsheet met algemene informatie over het wijkteam, informatie over privacy en informatie over waar mensen terecht kunnen met eventuele klachten. Daarnaast willen we ook aandacht besteden aan (de toegankelijkheid van) voorliggende voorzieningen. Bijvoorbeeld bekendheid over het pedagogisch spreekuur of preventieve trainingen vanuit het CJG. We gaan er van uit dat deze voorzieningen in een aantal gevallen kan voorkomen dat men een gezinscoach van het wijkteam of zwaardere hulp nodig heeft.*

### **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.

### **Reactie 4**

*Naast de Kruidentuin (waar een nieuwe locatie verrijst pal naast de huidige locatie) en de Vrijenburg, zal het wijkteam ook gebruik gaan maken van de Veiligheidspost aan het Middeldijkerplein.*

### **Advies 5.**

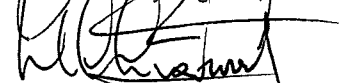
Geef de knelpuntencoach een eigen telefoonnummer en een eigen e-mailadres, zodat deze persoon, als een mediator, knelpunten onafhankelijk, snel en efficiënt kan oplossen. En maak de functie van knelpuntencoach beter bekend en herkenbaar bij de burgers door communicatie via de gemeente.

### **Reactie 5**

*De knelpuntencoach maakt integraal onderdeel uit van (het sociaal domein van) de gemeente. Dit betekent dat de toegang naar de coach ook via de gemeente loopt. In de communicatie zal altijd duidelijk moeten zijn dat het gaat om knelpunten in het sociale domein en bijvoorbeeld niet over knelpunten in de openbare ruimte. Net zoals de mogelijkheden voor klachten en het maken van bezwaar, zal ook de mogelijkheid om gebruik te maken van de knelpuntencoaches integraal onderdeel uitmaken van de communicatie in het sociaal domein.*

Zo nodig zijn wij meer dan bereid om onze reactie mondeling toe te lichten. Neemt u daarvoor contact op met beleidsadviseur Sandra Krist.

Met vriendelijke groet,



H.L.A. van Noort BHS  
Wethouder