

Mobiel Zorgloket stadsdeel Osdorp

Continueren of contact uit?



Mobiel Zorgloket stadsdeel Osdorp

Continueren of contact uit?

Amsterdam, 8 december 2009

Marieke de Groot
Maaïke Dautzenberg
Martine Jansen

DSP – groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
T: +31 (0)20 625 75 37
F: +31 (0)20 627 47 59
E: dsp@dsp-groep.nl
W: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Achtergrond mobiel zorgloket	3
1.2	Doel onderzoek en onderzoeksvragen	3
1.3	Methode van onderzoek	4
1.4	Leeswijzer	5
2	Resultaten	6
2.1	Beeld van 'de bus'	6
2.2	Bezoekersaantallen	7
2.3	Bezoekersprofiel	9
2.4	Frequentie van bezoek	11
2.5	Type hulpvragen	11
2.6	Betekenis van het mobiele zorgloket voor haar bezoekers	13
2.7	Sociale functie van het loket	13
2.8	Meningen over het tijdschema	14
2.9	Kosten en opbrengsten	16
2.10	Alternatieven voor de bus	16
2.11	Verbeterpunten	17
3	Conclusies	19
3.1	Gebruik van het mobiel zorgloket	19
3.2	Kosten en opbrengsten	20
3.3	Alternatieven en uitbreidingsfuncties	21
3.4	Brede sociale loketten	21
4	Aanbevelingen	23
	Bijlagen	
Bijlage 1	Geraadpleegde bronnen	26
Bijlage 2	Geïnterviewde personen	27
Bijlage 3	Kostenoverzicht	28

1 Inleiding

In stadsdeel Osdorp is het de bedoeling dat de bewoners zo lang mogelijk meedoen en zelfstandig blijven wonen. Om mensen daarbij te helpen is het Loket Zorg en Samenleven ingericht, waar inwoners terecht kunnen met al hun vragen over zorg, woonvoorzieningen en welzijn. Een deel van de Osdorpers, voornamelijk ouderen, is slecht ter been. Voor hen is het moeilijk zelfstandig op het spreekuur te komen. Om deze mensen tegemoet te komen is een mobiel zorgloket opgezet: een oude stadsbus die naar de hulpvragers toe gaat, in plaats van andersom. In de bus is een balie ingericht waar bewoners terecht kunnen met vragen of gewoon voor een kopje koffie. De bus rijdt volgens een tweewekelijks schema en de bewoners van Osdorp kunnen er om de week op twee dagen per week terecht.

De loketten Zorg en Samenleven en het mobiel zorgloket worden uitgevoerd door SEZO. SEZO is een dienstverlenende organisatie in stadsdeel Osdorp die diverse vormen van ondersteuning aanbiedt, zoals maatschappelijk werk, ouderenwerk en schulphulpverlening.

1.1 Achtergrond mobiel zorgloket

Het mobiele zorgloket is in 2003 van start gegaan. Het doel was om aan de minder mobiele inwoners van Osdorp zorg te bieden dat beter zou zijn dan het tot dan toe versnipperde en moeilijk bereikbare aanbod. Daarom werd er aanvankelijk niet gestreefd naar zoveel mogelijk bezoekers, maar naar bekendheid onder alle Osdorpers (Voortgangsrapport, oktober 2008).

Daarbij werden drie zogeheten outreachingsniveaus geformuleerd:

- Wmo-loket, dat bedoeld was voor hulpvragers die relatief zelfstandig zijn;
- huisbezoek voor bewoners die weinig zelfstandig zijn;
- mobiel zorgloket voor mensen die hier tussenin zitten en daardoor tussen wal en schip dreigen te vallen.

In 2007 zijn veranderingen doorgevoerd als gevolg van de invoering Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en de verplichting voor elk stadsdeel om een fysiek loket Zorg en Samenleven in te richten. Er heeft een herverdeling plaatsgevonden om capaciteit voor een vast loket Zorg en Samenleven te creëren. Voor de bezoekers aan de bus heeft de herverdeling vooral tot gevolg gehad dat de frequentie van de bus is gehalveerd en daarmee het schema veranderde. Wel is in verband met de bereikbaarheid het aantal instapplaatsen gehandhaafd, en bieden beide loketten – de vaste en mobiele – in principe dezelfde diensten aan.

1.2 Doel onderzoek en onderzoeksvragen

Nu het mobiele zorgloket een periode heeft gefunctioneerd, wil het stadsdeel Osdorp een onderzoek instellen. Het gaat er om inzicht te krijgen in de rol en functie van het mobiele zorgloket, ook ten opzichte van het vaste loket Zorg en Samenleven. Dit moet bezien worden tegen de achtergrond van de stedelijke ontwikkeling om te komen tot brede sociale loketten.

De vraag is in welke mate het mobiele loket een belangrijke aanvulling vormt op het vaste Wmo-loket en het toekomstige brede sociale loket, omdat het voorziet in specifieke behoefte van de minder valide bewoners van het stadsdeel.

Vervolgens zijn – in overleg met de opdrachtgever – de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

- 1 Op welke wijze wordt momenteel gebruik gemaakt van het mobiele zorgloket?
- 2 Wat zijn de kosten en opbrengsten van het mobiele zorgloket?
- 3 Welke alternatieven en uitbreidingsfuncties zijn er voor de diensten van het mobiele zorgloket?
- 4 Hoe verhoudt het mobiele loket zich ten opzichte van de grootstedelijke ontwikkeling in de richting van brede sociale loketten?

Aan de onderzoekers werd gevraagd een advies uit te brengen over het voortbestaan van deze mobiele voorziening.

1.3 Methode van onderzoek

Het onderzoek heeft een kwantitatieve en – vooral – een kwalitatieve component. Het doel van het kwantitatieve gedeelte was het verkrijgen van een beeld van bezoekersaantallen, het type hulpvraag en een globaal bezoekersprofiel. Daartoe zijn de beschikbare cijfers uit het registratiesysteem van het stadsdeel geanalyseerd.

Het kwalitatieve onderzoek was gericht op interviews met bezoekers, medewerkers en vrijwilligers op de bus. Deze informatie is aangevuld met informatie van sleutelinformanten, zoals de beleidsadviseur Wmo, de verantwoordelijke wethouder, de coördinator van het loket Zorg en Samenleven van het stadsdeel Osdorp en de directeur van SEZO. Aanvullend zijn documenten en rapporten over het mobiele zorgloket geanalyseerd.

In totaal zijn 20 bezoekers van het mobiele zorgloket geïnterviewd, vijf medewerkers, vijf vrijwilligers en zes sleutelpersonen bij SEZO en het stadsdeel. In totaal is dus met 36 betrokkenen een interview afgenomen of een gesprek gevoerd.

De interviews met bezoekers en vrijwilligers vonden plaats in de bus, of telefonisch wanneer bezoekers hun telefoonnummer bij een eerder bezoek hadden achtergelaten om benaderd te worden. Vier interviews met bezoekers zijn telefonisch afgenomen, de andere zestien face to face op locatie. Gemiddeld duurden de interviews 15-20 minuten.

Bij de interviews is gebruik gemaakt van een interviewleidraad met open en gesloten vragen. Aan de bezoekers is onder andere gevraagd naar de wijze waarop zij hadden gehoord van de bus, de frequentie van hun bezoek aan de bus, de reden van hun bezoek, de hulpvraag en het belang dat zij hechten aan de ontmoetingsfunctie, de ervaring met de diensten die worden aangeboden, eventuele alternatieve/extra functies die de bus (zou kunnen) vervullen, de meningen over de route en de standplaatsen en een aantal persoonskenmerken zoals geslacht, leeftijd, inkomenscategorie en type beperking.

Aan de vrijwilligers en medewerkers is naar een profielschets van de bezoekers gevraagd, het type hulpvragen waar bezoekers mee komen, of de bus steeds dezelfde of nieuwe bezoekers aantrekt, hun mening over de route en de standplaatsen, suggesties voor verbeterpunten, mogelijke uitbreidingsfuncties van de bus, en ideeën om bezoekersaantallen te verhogen.

Het onderzoek vond plaats in de zomermaanden. Dat betekent dat het relatief 'rustig' was, zoals ook de geïnterviewde vrijwilligers en baliemedewerkers aangaven.

Representativiteit en generaliseerbaarheid

Het kwalitatieve karakter van het onderzoek met open vragen en een persoonlijke benadering, impliceert dat goed doorgevraagd kon worden, maar tegelijkertijd ook dat er een relatief klein aantal bezoekers geïnterviewd is. Desondanks menen wij een representatief beeld te kunnen schetsen van de meningen en ervaringen van bezoekers. Er was namelijk sprake van saturatie – een belangrijk kwaliteitscriterium voor kwalitatief onderzoek om niet nog meer respondenten te benaderen. Saturatie houdt in dat op een gegeven punt hetzelfde type antwoorden worden gegeven. Met andere woorden, we hoorden niets nieuws meer.

Aangezien het een kwalitatief onderzoek was, kunnen we niet de exacte percentuele verdelingen van de antwoorden weergeven. Wel werd helder welke aspecten van de dienstverlening werden gewaardeerd en noodzakelijk bleken, hoe op bepaalde punten de accenten lagen, en waar verbetermogelijkheden liggen.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk twee) worden de resultaten gepresenteerd. We schetsen onder andere een profiel van de bezoekers, het type zorgvraag waar zij mee komen, en de ('harde') kosten en ('zachte') opbrengsten van het mobiele zorgloket. Hoofdstuk drie bevat de conclusies en de beantwoording van de onderzoeksvragen. In hoofdstuk vier doen we een aantal aanbevelingen over de voortzetting en het gebruik van het mobiele zorgloket.

In de bijlagen zijn lijsten met geraadpleegde bronnen, geïnterviewde medewerkers en sleutelpersonen, en een kostenoverzicht opgenomen.

2 Resultaten

2.1 Beeld van 'de bus'

Het mobiele zorgloket is gehuisvest in een oude stadsbus, die ingericht is met een balie en een zithoek met een bank waar koffie of thee gedronken kan worden. De onderstaande foto's geven een beeld van hoe de bus er van buiten en van binnen uit ziet.



De foto's laten zien dat er met het geel en oranje als dominante kleuren gekozen is voor een vrolijke kleurstelling. Daarmee is de bus een opvallend markeerpunt in de straat, door de directeur van SEZO ook wel getypeerd als 'een totempaal' en 'een herkenbaar product'. De totempaalfunctie wordt specifiek voor Osdorp belangrijk gevonden, omdat dit stadsdeel – in tegenstelling tot bijvoorbeeld de binnenstad – nauwelijks markante punten heeft in de openbare ruimte, en daarmee als identiteitloos wordt ervaren.

Er zijn altijd twee medewerkers in de bus aanwezig: een baliemedewerker en een chauffeur. Soms draait een adviseur mee in plaats van de baliemedewerker. Op sommige haltes is de chauffeur ook de gastheer, terwijl bij andere haltes een vrijwilliger zorgt voor de ontvangst en een kopje koffie. Meer complexe hulpvragen worden doorverwezen naar de adviseurs van het vaste loket of een (ouderen)adviseur die een huisbezoek komt afleggen.

Een belangrijk verschil tussen de bus en het vaste loket Zorg & Samenleven is de overzichtelijkheid en het relatief lage tempo. Het vaste loket wordt druk bezocht.

"Zo'n volle ruimte schrikt veel oudjes af, dat kunnen ze niet goed overzien en vinden ze onprettig."

(ouderenadviseur SEZO)

Bovendien ligt voor een aantal ouderen het tempo van het vaste loket veel te hoog:

"In de bus wordt veel meer tijd voor de mensen genomen, is alles veel meer onthaast, precies wat kwetsbare ouderen nodig hebben."

(directeur SEZO)

Daardoor is het beter mogelijk om hulp op maat te bieden dan bijvoorbeeld binnen het vaste loket.

De coördinator loket Zorg en Samenleven geeft aan op dat er in de afgelopen periode inspanningen zijn gedaan om ook op het vaste loket meer rust te bieden. Sedert kort wordt het vaste loket door gemiddeld 3,5 bezoekers per dag bezocht, waardoor de medewerkers meer tijd hebben voor hulpvragers. Met name in de middag is het erg rustig waardoor meer persoonlijke aandacht geboden wordt. Het streven is dit op de toekomstige nieuwe locatie meer vorm te geven door ook in de inrichting rust en gemoedelijkheid uit te stralen.

2.2 Bezoekersaantallen

De bus wordt, zoals tabel 2.1 laat zien, jaarlijks 700-800 keer bezocht (gemiddeld 60-70 bezoeken per maand). Daarbij willen we aanmerken dat we met bezoekersaantallen duiden op het aantal bezoekers. Voor het merendeel zijn dat bezoekers met een hulpvraag. Dit aantal geeft geen inzicht in het aantal *verschillende* bezoekers. Een bezoeker kan namelijk vaker op de bus komen met steeds een andere hulpvraag. Elk bezoek met hulpvraag afzonderlijk wordt dan geteld. Bezoekers die alleen voor een kopje koffie komen worden niet geregistreerd en dus niet meegeteld in de bezoekersaantallen.

De bezoekaantallen zijn met name in 2007 afgenomen met ongeveer een kwart (170 bezoeken) ten opzichte van 2008. Dit heeft deels te maken met de registratie: in 2007 werd pas vanaf mei volwaardig geregistreerd in het RIS.

Een andere verklaring is dat vanaf 2007 het nieuwe tweewekelijkse schema van start ging en dat veel bezoekers daar moeite mee hadden. Veel bezoekers kwamen voor niets en dat gaf een gevoel van onbetrouwbaarheid. Een mogelijke verklaring voor de stijging van het aantal bezoekers in 2008 is een actieve promotiecampagne die volgens de vrijwilligers dat jaar heeft plaatsgevonden. Deze campagne hield in dat er huis-aan-huis informatie is verspreid over 'de bus' en het aanbod van diensten. In 2008 waren dan ook 170 (13%) meer bezoekers ten opzichte van 2007. Een andere verklaring, gegeven vanuit het stadsdeel, is dat bezoekers wellicht iets meer gewend raakten aan het rooster.

Door SEZO wordt aangegeven dat in 2009 niet meer aan promotie is gedaan, omdat zij de bus niet in eigen beheer hebben en de bus als voorziening ter discussie staat. Daarom hebben zij niet meer in PR geïnvesteerd.

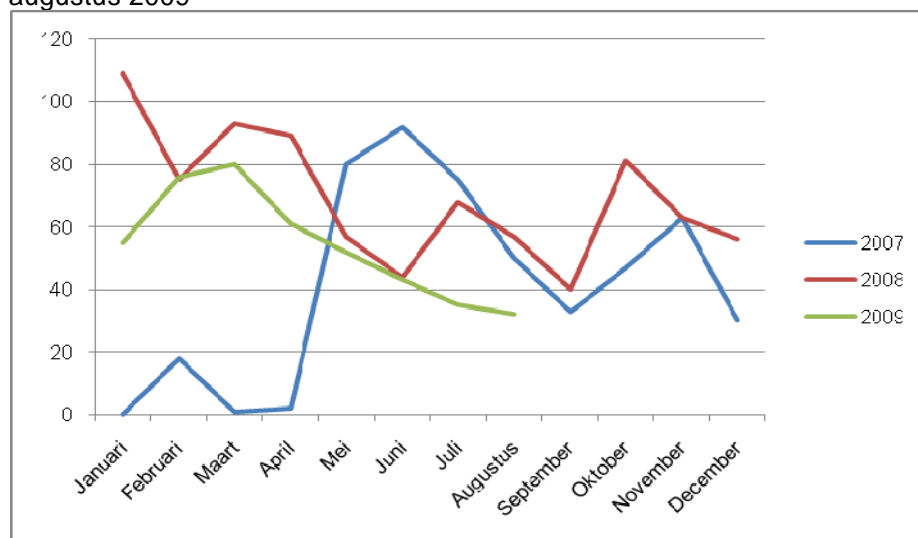
Tabel 2.1 Aantal bezoeken per jaar

Jaar	Aantal bezoekers
2007 ¹	736
2008	832
2009 ²	651
Totaal	2.219

Het aantal bezoeken in 2009 lijkt nog wat achter te blijven op het aantal in 2007 en 2008.

In de onderstaande grafiek staat aangegeven hoe de bezoekersaantallen per maand verschillen. Daarbij merken we op dat bij het opvragen van de gegevens uit het RIS steeds verschillende cijfers naar boven kwamen drijven. De grafiek laat de cijfers zien die op advies van het stadsdeel zijn gehanteerd.

Figuur 2.1 Maandelijks aantal busbezoeken (= aantal bezoekers) van 2007 t/m augustus 2009



Noot 1 Geëxtrapoleerd naar twaalf maanden, omdat er van 2007 alleen gegevens beschikbaar waren vanaf mei.

Noot 2 Geëxtrapoleerd naar twaalf maanden, omdat er van 2009 alleen gegevens tot september beschikbaar zijn.

Toelichting bij de tabel: in januari en februari 2009 heeft de bus een periode niet gereden omdat de bus in reparatie was. Opvallend is, is dat er in die periode wel een stijging van het aantal bezoekers te zien is. Een verklaring daarvoor zou kunnen zijn dat de bezoeken aan het einde van februari flink zijn gestegen omdat dan de drukke periode weer aanbreekt.

Maart en april blijken namelijk de piekmaanden te zijn, voornamelijk omdat in die periode veel mensen met hun belastingaangifteformulieren langskomen. Verder is te zien dat er in de zomermaanden het aantal bezoekers flink daalt, en het in oktober en november weer aantrekt. Een derde constatering is dat de bezoekersaantallen in 2009 een constante dalende lijn vertonen.

2.3 Bezoekersprofiel

Sinds 2007 wordt er gewerkt met het registratiesysteem (RIS) waarin hulpvragen worden genoteerd. Daarin wordt een onderscheid gemaakt tussen een 'kort contact' en een 'hulpvraag'. In geval van kort contact komen bezoekers met een eenvoudig te beantwoorden vraag waar geen persoonsgegevens voor worden geregistreerd. Dat kost namelijk meer tijd dan het beantwoorden van de vraag. Wanneer het gaat om een 'echte hulpvraag' die meer tijd vraagt, worden de persoonsgegevens van de bezoekers wel geregistreerd.

Aangezien met deze aanpak in het RIS slechts een beperkt deel van de bezoekers worden geregistreerd, hebben wij de beschikbare gegevens niet meer apart geanalyseerd. Het geeft immers geen representatief beeld. Uit de antwoorden van de vrijwilligers en medewerkers komt naar voren dat voornamelijk oudere, minder mobiele mensen gebruik maken van diensten van het mobiele zorgloket. De meeste bezoekers komen alleen, zeker als ze al vaker bij de bus zijn langs geweest. Soms komen buurvrouwen samen of komt een kind mee, bijvoorbeeld om te vertalen. Er komen iets meer vrouwen dan mannen. Een meerderheid van de bezoekers is alleenstaand. Daarvan is het grootste gedeelte verweduwd, andere mensen zijn gescheiden of nooit getrouwd geweest.

Het beeld dat de medewerkers en vrijwilligers schetsen komt overeen met de analyse van de kenmerken van de geïnterviewde bezoekers, zoals schema 2.1 laat zien.

Schema 2.1 Bezoekersprofiel geïnterviewde bezoekers

	omschrijving
geslacht	7 mannen, 13 vrouwen
leeftijd	gemiddeld 71,8 jaar oud (53-87 jaar)
burgerlijke staat	5 personen gehuwd 7 personen ongehuwd 8 personen weduwe(naar)
land van geboorte	13 personen uit Nederland 7 personen elders

Mate van mobiliteit

De helft van de geïnterviewde bezoekers is erg slecht ter been. Dit houdt in dat zij alleen kleine afstanden kunnen afleggen met behulp van een rollator, of dat zij in een rolstoel zitten.

De andere helft kan zich met behulp van een stok of rollator redelijk goed voorbewegen. Echter, de afstand van hun woning naar de bus is vaak het maximale haalbare.

Inkomen

De meeste geïnterviewde bezoekers zijn alleenstaand en vallen in de laagste inkomenscategorie, met een inkomen van minder dan € 1.000,- per maand. Het mobiele zorgloket is voor de mensen dan ook erg belangrijk, omdat ze worden geïnformeerd over allerlei regelingen waarmee zij een tegemoetkoming in de kosten voor bepaalde zaken kunnen regelen. De hulp die de bezoekers krijgen bij het invullen van formulieren levert financieel voordeel op. Onbekendheid met regelingen en gebrek aan kennis en vaardigheden zorgen ervoor dat de mensen dit niet zelf regelen.

Verhouding allochtoon-autochtoon

Er komen over het algemeen meer autochtone Amsterdammers bij het mobiele zorgloket, hoewel ook allochtone mensen de weg naar de bus wel weten te vinden. De verhouding lijkt ongeveer 70-30 te zijn. De groep allochtonen die de bus bezoekt zijn overwegend goed geïntegreerde allochtonen, bijvoorbeeld Indische, Surinaamse of Antilliaanse mensen. Zij beheersen de Nederlandse taal goed.

Niet-westerse allochtonen bezoeken het mobiele zorgloket weinig. De taal is vaak een barrière, zo geven medewerkers en vrijwilligers aan, evenals onbekendheid met het bestaan van het mobiele zorgloket. Veel mensen kennen het mobiele zorgloket van de Nederlandstalige folder die ze in de bus hebben gekregen (in 2008) en van de (Nederlandstalige) advertenties in de Westerpost – de lokale krant in Stadsdeel Osdorp.

Om een beeld te krijgen in hoeverre het bezoekersprofiel van de bus overeenkomst met de bevolkingssamenstelling in Osdorp, valt ten eerste op dat in Osdorp relatief veel oudere mensen wonen. Eén op de zeven bewoners (16%) is ouder dan 65 jaar, ten opzichte van een stedelijk gemiddelde van 11%, dus ruim anderhalf maal zo veel. Sinds 2005 is de groep 65-plussers licht gestegen³.

Ten tweede valt op dat samenstelling van de bevolking in Osdorp qua etniciteit zeer divers is. Ongeveer de helft (45%) is van Nederlandse afkomst. De andere helft (44%) is van niet-westerse afkomst en een kleine minderheid (11%) is westers allochtoon. Wanneer we deze algemene cijfers afzetten tegen de etnische verdeling in de groep inwoners boven de zestig jaar ziet de verdeling er als volgt uit:

Tabel 2.2 Samenstelling inwoners Osdorp

	Autochtonen	Niet-westerse allochtonen	Westerse allochtonen	Totaal
Heel Osdorp				
Aantallen	21.361	21.075	5.075	47.511
Percentages (%)	45%	44%	11%	100%
Osdorp 60+				
Aantallen	7.316	1.172	1.161	9.646
Percentages (%)	76%	12%	12%	100%

Bron: Dienst O&S Amsterdam

Noot 3 Bron: Dienst Onderzoek en Statistiek Amsterdam, 2009

De bovenstaande tabel laat zien dat de verdeling autochtoon-allochtoon bijna gelijk is in Osdorp, maar dat dit niet geldt voor de oudere bewoners. Met andere woorden, er wonen relatief minder oudere allochtonen in Osdorp. Gelet op dit feit is het een logisch gevolg dat de bezoekers van de bus ook vaker van autochtone afkomst zijn.

Wel kan het zo zijn dat juist (niet-westerse) allochtone ouderen een kwetsbaardere groep vormen, onder andere vanwege het feit dat zij vaker tot de laagste inkomensgroep behoren en de taal niet altijd even machtig zijn, waardoor zij de weg naar ondersteunende voorzieningen niet weten te vinden.

Hoe komen de bezoekers bij het mobiele zorgloket terecht?

Uit de antwoorden van de bezoekers en de medewerkers blijkt dat de bezoekers op verschillende manieren bij het mobiele zorgloket terecht komen. Acht van de twintig geïnterviewde bezoekers werden via het vaste kantoor van SEZO doorverwezen, terwijl drie bezoekers er per toeval terecht kwamen omdat ze erlangs liepen en een kijkje namen. Anderen (drie) zijn via burens op het bestaan van de bus geweest en weer anderen (zes) via een advertentie in de Westerpost. Mond-tot-mond reclame is vaak genoemd als de beste manier om mensen op de hoogte te stellen van de bus én om mensen over te halen een bezoek te brengen aan de bus.

2.4 Frequentie van bezoek

Er komen gemiddeld tien tot vijftien mensen per dag langs. Ongeveer de helft van de geïnterviewden bezoekt de bus één tot twee keer per jaar met specifieke vragen. De andere helft komt vaker, al dan niet met een vraag.

Iets meer dan de helft (11/20) van de ondervraagde bezoekers komt al langere tijd op de bus. Andere bezoekers kwamen voor de eerste, tweede of derde keer. Dit komt overeen met het beeld dat de vrijwilligers en medewerkers schetsen, namelijk dat er een mix is tussen vaste en nieuwe bezoekers.

Op sommige haltes weten de medewerkers en vrijwilligers dat bepaalde bezoekers altijd langs komen voor een praatje en/of koffie. Wanneer deze mensen niet komen opdagen wordt er zelfs even navraag gedaan bij de burens.

2.5 Type hulpvragen

Voor het beeld van de hulpvragen, hebben we gebruik gemaakt van de gegevens uit het registratiesysteem. Daaruit blijkt dat hulp bij het invullen van belastingaanvragen met stip bovenaan staat.

Tabel 2.3 Type hulpvraag

	aantallen (vanaf 2007 tot 1 augustus 2009)
1 Belastingaangifte	452
2 huurtoeslag	245
3 algemene informatie	204
4 activiteiten algemeen	156
5 zorgtoeslag	115
6 administratie	112
7 financieel en juridisch	107
8 formulieren invullen	76
9 vervoersvoorziening	68
10 consumentenzaken	66

Tweederde van de hulpvragen is sociaaljuridisch van aard en weerspiegelt de behoefte aan hulp bij het invoeren van formulieren. Dit is overeenkomstig met de hulpvragen die altijd al bij SEZO binnenkwamen – ook bij het vaste loket, al ligt het percentage daar nog flink wat hoger, namelijk 97% van de hulpvragen⁴.

Ten aanzien van de formulieren, geven de medewerkers en vrijwilligers aan dat het in bepaalde periodes (maart en september) aanzienlijk drukker is op het mobiele zorgloket. Een mailing van formulieren vanuit instanties zoals de Belastingdienst zorgt in die periodes voor een grote aanloop van bezoekers. Bezoekers geven aan dat ze het erg op prijs stellen met dergelijke vragen bij het mobiele zorgloket terecht te kunnen.

Bezoekers komen ook met typische Wmo-vragen bij de bus, zoals het aanvragen van zorgtoeslag en het regelen van vervoersvoorzieningen.

Een greep uit de hulpvragen van de bezoekers geeft de diversiteit van de vragen goed weer:

- het aanvragen van een WIBO-woning;
- het aanvragen van een invalide parkeerkaart;
- informatie over zorgtoeslag en belasting;
- gas- elektraformulieren en uitleg over kwijtschelding;
- informatie over Persoonsgebonden Budget;
- het inschrijven bij een bejaardentehuis;
- de plusregeling 65+ van het DWI;
- aanvraag scootmobiel;
- hulp bij formulieren over gemeentelijke belastingen;
- aanvragen van huursubsidie/huurtoeslag;
- invullen van formulieren van de belastingdienst.

Dringend of niet?

Het aanvragen van zorg en het invullen van formulieren is vaak ingewikkeld voor deze doelgroep. Voor buitenstaanders lijkt het merendeel van de vragen niet zeer dringend. Bezoekers zelf ervaren dit echter wel zo.

"Een formulier dat zij niet begrijpen kan hen slapeloze nachten bezorgen. Ouderen willen het allemaal erg graag goed doen."

(ouderenadviseur SEZO)

De wetenschap dat ze naar de bus kunnen en er hulp kunnen vinden, werkt geruststellend.

Noot 4 Rapport Loket Zorg en Samenleven Osdorp, juni 2008.

2.6 Betekenis van het mobiele zorgloket voor haar bezoekers

De geïnterviewde gebruikers laten zich zonder uitzondering zeer positief uit over het mobiele zorgloket. Ze zijn blij met het feit dat ze er terecht kunnen om hulp, zonder een beroep te hoeven doen op hun kinderen of anderen uit hun omgeving. Ook worden de medewerkers en vrijwilligers van de bus door de bezoekers unaniem positief beoordeeld: ze zijn vriendelijk en hebben kennis van zaken.

"Ik word goed en snel geholpen, ze nemen de tijd voor je. Je krijgt een kopje koffie en het is er niet zo zakelijk als ergens anders. Het is ook fijn dat het zo dichtbij is."

(man, 79 jaar)

De medewerkers en vrijwilligers geven aan dat zij van mening zijn dat de bus daadwerkelijk in een behoefte voorziet. De bus trekt mensen aan die anders voor een deel niet in beeld zijn. Het gaat hier om mensen met niet heel dringende hulpvragen die niet naar het kantoor van SEZO komen, maar wel de bus in stappen voor een kleine vraag.

"Door de bus is er een, tot dan toe, onbereikbare groep mensen in beeld gekomen. Dat is heel waardevol. Bovendien heeft de bus een signaleringsfunctie. Doordat mensen soms met een relatief onbelangrijke vraag binnestappen, kom je in gesprek en blijkt dat er soms veel ernstiger problematiek achter zit. Daar kun je dan de geschikte hulp bij zoeken."

(loketadviseur)

2.7 Sociale functie van het loket

Een deel van de bezoekers komt elke twee weken langs op een bepaalde halte, puur voor de aanspraak en een kopje koffie. Zij zijn echter een minderheid – het merendeel heeft ook een hulpvraag. De mensen die alleen een kopje koffie komen drinken worden (uiteraard) niet geregistreerd, terwijl een medewerker daarover zegt:

"Het mobiele zorgloket heeft zeker een sociale functie, de mensen vinden het prettig en gezellig om langs te komen. Het is informeel en er is aandacht voor de mensen."

(medewerker)

Bezoekers zelf hechten veel waarde aan de ontmoetingsfunctie van de bus. Hoewel de aanspraak en gezelligheid niet de primaire reden is voor bezoekers om langs te komen, is dit aspect wel degelijk belangrijk.

"Meid, het is zo eenzaam op de flat. Ik vind het heerlijk dat de bus er is, ik kom altijd een kopje koffie halen. Meestal heb ik ook een vraag, ze helpen me zo goed."

(vrouw, 84 jaar)

De directeur van SEZO geeft daarover aan:

"Het ontmoeten van andere mensen op de bus, met een kopje koffie, hoe triviaal ook, werkt wel. En met mooi weer gaat de luifel uit. Voor deze groep kwetsbare ouderen zijn huisbezoeken weer net te veel. Deze mensen willen er juist best graag eens uit."

Het feit dat er altijd een luisterend oor is en dat er een kopje koffie wordt aangeboden wordt door de bezoekers erg gewaardeerd. De welkome sfeer maakt dat mensen terug durven en willen komen.

De wetenschap dat het mobiele zorgloket ook eenzaamheid bestrijdt, motiveert sommige medewerkers om dit vrijwilligerswerk te blijven doen.

"De reden voor mij om als vrijwilliger op de bus te werken, is de ontmoeting met een oudere dame tijdens mijn eerste week op de bus. Op een woensdag kwam zij langsgelopen en ik sprak haar aan en we praatten een half uur over koetjes en kalfjes en ik vertelde haar met wat voor vragen zij terecht kon op de bus. Na een half uur vertelde ze me dat ik de eerste persoon was waarmee ze die week had gesproken."
(buschauffeur)

Signaleringsfunctie

Het sociale aspect is belangrijk om de mensen in beeld te houden. Medewerkers geven aan dat het mobiele zorgloket een unieke mogelijkheid is om mensen die anders buiten het blikveld vallen in beeld te krijgen. Mensen die niet zo ziek of afhankelijk zijn dat ze structureel hulp nodig hebben en in beeld zijn bij hulpverleningsinstanties, maar wel advies en ondersteuning kunnen gebruiken.

Ook de directeur van SEZO benadrukt de signaleringsfunctie, vaak kwetsbare ouderen die noch bij het vaste loket komen (*"die hebben de weg naar het loket – en dus de voorzieningen – al weten te vinden"*) noch in beeld zijn voor een huisbezoek.

"Neem nou een aanvraag voor stoeltjesliften. Onze ervaring is dat ouderen die stoeltjesliften aanvragen binnen een paar maanden naar een verzorgingscentrum gaan. Dan ben je er dus veel te laat bij. In een veel eerder stadium erbij zijn vereist een bredere signalering, wat alleen kan als je niet alleen de zorgvraag in ogenschouw neemt – dus ook die sociaal juridische kant. Want anders vergeet je de hele context, zoals de oudste dochter te vragen hoe het gaat. Dan heb je mensen nodig die breder kunnen werken en ook helpen met formulieren invullen, HBO-ers en senior mensen – vooral aan het front office. Een mobiel loket als de bus is één van de hulpmiddelen daarbij."

2.8 Meninge n over het tijdschema

Schema

Het tweewekelijkse schema is een heikel punt. Hoewel het een zeer regelmatig schema is, vinden bijna alle medewerkers en vrijwilligers het schema onhandig en onduidelijk. Dit komt omdat er gewerkt wordt met even en oneven weken. De doelgroep hanteert doorgaans geen agenda meer en hoewel het schema elke week in de Westerpost wordt aangekondigd komen bezoekers regelmatig voor niets. De vaste bezoekers zijn nu redelijk gewend aan het tweewekelijkse schema, hoewel ze graag zouden zien dat de bus elke week langs zou komen. Vaak kunnen ze de bus vanuit hun woning zien en komen dan langs.

Voor nieuwe (en wellicht ook potentiële) bezoekers is het schema met de even en oneven weken verwarrend en werkt daarom niet drempelverlagend, zo geven de geïnterviewde medewerkers en bezoekers aan. Vertrouwdheid en betrouwbaarheid zijn factoren die helpen om potentiële bezoekers over de streep te trekken. Het schema draagt hier zeker niet aan bij.

Alle geïnterviewden zijn het er over eens dat een wekelijks schema veel beter is. Een wekelijks schema waardoor de bus een vertrouwd item in het straatbeeld wordt kan bijdragen aan een toename van bezoekers.

Wat niet bijdroeg aan het geheel is dat de bus vanwege reparaties in januari en februari 2009 deels niet gereden heeft. Het duurde bijna anderhalve maand eer de reparaties volledig werden uitgevoerd. De mensen in Osdorp kregen hiervan geen bericht. Wellicht dat dit van invloed is geweest op de (dalende) bezoekersaantallen.

De directeur van SEZO benoemt ook het plotseling wijzigen van het schema als een negatieve factor en geeft aan:

"De bus kan een ijzersterk middel zijn, op voorwaarde dat er regelmaat is, continuïteit en betrouwbaarheid."

Route en haltes

De haltes worden verschillend bezocht. Sommige haltes zijn vaak druk bezocht, hoewel dit ook per week verschillend is. In de praktijk gebeurt het vaak dat alle bezoekers aan het begin, of aan het eind van de stoptijd langskomen. Op sommige haltes komt bijna niemand en andere haltes liggen heel dicht bij elkaar. De drukst bezochte haltes zijn de Notweg, de Inaristraat (Aker) en Meer en Vaart. Wat opvalt, is dat de haltes Slimmeweg Sloten en de Willemskerkestraat aanzienlijk minder vaak bezocht worden dan de andere haltes.

Tabel 2.4 Bezoekers per halte in 2008 en 2009

Halte	Aantal bezoekers	Percentage bezoekers (%)
Notweg	218	12.4
Inaristraat (Aker)	196	11.2
Meer en Vaart	189	10.8
Ingelandenweg	176	10.0
Langswater	166	9.5
Parkeerplaats Lucaskerk	163	9.3
Ecuplein (Aker)	159	9.1
Piet Wiedijkstraat	134	7.6
Hoekenes	113	6.4
De la Sallestraat	111	6.3
Clauskindereweg	87	5.0
Willemskerkestraat	29	1.7
Slimmeweg Sloten	14	0.8
Totaal	1.755	100.0

De directeur van SEZO daarover:

"Je moet wel kritisch blijven waar je bus zet. En je daarbij steeds afvragen: hoe kan het dat mensen wel naar de bus komen, en niet naar het dienstencentrum?"

2.9 Kosten en opbrengsten

De jaarlijkse terugkerende exploitatiekosten voor de bus bestaan uit de volgende categorieën:

- 1 Personeel
- 2 Exploitatiekosten bus
- 3 Vervangingsreserveringen
- 4 Organisatie-, kantoor- en representatiekosten
- 5 Dataverkeer
- 6 Communicatie en voorlichting
- 7 Kosten van activiteiten

Voor de bovenstaande categorieën is elk jaar € 192.250 gereserveerd. De totale dekking anno 2009 is € 98.806,-, wat betekent dat er een tekort op de begroting is van € 93.444,-.

In 2008 was € 93.396,- beschikbaar voor het mobiele zorgloket was mobiele zorgloket. In 2009 kreeg het mobiele zorgloket € 98.806,- aan subsidie. In onderstaand overzicht zijn de kosten per bezoeker weergegeven waarin opvalt dat de kosten in 2008 aanzienlijk lager waren dan in 2007 en 2009, terwijl de subsidie niet is gestegen. Een verklaring zou kunnen zijn dat in 2008 reclame gemaakt is voor de bus en daardoor meer bezoekers zijn geweest.

Er is een extra voorziening 'zorgportalen' binnen het stadsdeel waarin € 149.000,- is gereserveerd voor het mobiele zorgloket. Dit bedrag is beschikbaar voor onvoorziene kosten als groot onderhoud, aanschaf nieuwe bus, inrichting nieuwe bus, etc.

Tabel 2.5 Kostenoverzicht

	Ontvangen subsidie	Aantal bezoeken	Kosten per bezoeker
2007*	94.971	736	€ 129
2008	93.396	832	€ 112
2009**	98.806	651	€ 151

* Op basis van de geëxtrapoleerde gegevens voor twaalf maanden.

**Gegevens waren beschikbaar tot september 2009 en geëxtrapoleerd naar twaalf maanden.

De gemiddelde kosten per bezoeker zijn in 2009 vooral gestegen omdat er minder mensen de bus bezochten.

2.10 Alternatieven voor de bus

Het vaste kantoor van SEZO wordt door de helft van de bezoekers genoemd als alternatief voor het mobiele zorgloket. In bijna alle gevallen wordt daarbij wel opgemerkt door de bezoekers dat ze daar liever niet heen gaan vanwege de drukte en hun beperkte mobiliteit. De meeste bezoekers kunnen het vaste kantoor van SEZO immers niet zelfstandig bereiken. Ze moeten dan vervoer regelen: iemand uit hun netwerk die hen brengt en haalt, of een taxi. Daarmee wordt de drempel om hulp te zoeken verhoogd. Bezoekers geven ook aan dat ze dan minder snel met een formulier van bijvoorbeeld een energiemaatschappij zouden komen, omdat ze zich dan bezwaard zouden voelen. Terwijl diezelfde brief hen veel zorgen oplevert en hen in problemen kan brengen.

Een aantal mensen (6) geeft aan dat ze geen alternatief zien in de buurt voor hun vragen. Drie mensen noemen dat ze misschien hun kinderen zouden kunnen inschakelen, maar dat liever niet doen omdat de kinderen ver weg wonen en ze de kinderen niet meer willen belasten dan nodig. Een andere reden is dat ze zelf ook inzien dat de ernst van de vragen wel meevalt, maar dat ze deels ook komen voor het contact met de mensen op het mobiele zorgloket. Wanneer ze niet meer naar het mobiele zorgloket zouden kunnen, zouden met dergelijke vragen niet snel naar een andere instantie gaan.

Ook SEZO geeft aan dat de doelgroep die bij de bus om hulp vraagt, specifiek is. Deze minder mobiele mensen zijn 'te goed' in om een huisbezoek bij af te leggen, maar hebben wel ondersteuning nodig bij een hulpvraag waarvoor ze niet gauw een beroep doen op het loket Zorg & Samenleven.

Een aantal medewerkers en de vrijwilligers geeft aan dat een spreekuur in verzorgingstehuizen of buurthuizen een alternatief zou kunnen zijn. De herkenbaarheid van de bus is dan echter weg. Bovendien maakt de grote spreiding van loketten het geheel nog onduidelijker voor bezoekers.

2.11 Verbeterpunten

Uit gesprekken met bezoekers, vrijwilligers en medewerkers blijkt dat promotie en daarmee de bekendheid van het mobiele zorgloket nogal te wensen over laat. Veel oudere bewoners van Osdorp lijken niet op de hoogte te zijn van het bestaan van het mobiele zorgloket.

Bekendheid vergroten

De route en standplaatsen van de bus worden wekelijks in de Westerpost geplaatst. De advertentie staat echter steeds op een andere plaats in de krant. Dit lijkt een kleinigheid, maar het draagt zeker niet bij aan de herkenbaarheid en betrouwbaarheid van het loket, zo geven bezoekers aan. De advertentie zou wekelijks op een herkenbare plek moeten terugkomen.

Een andere optie die door een medewerker is geopperd is om haltes bij bijvoorbeeld het Leo Polakhuis of bij huisartsenpraktijken te plaatsen. Op deze manier staat de bus direct in de buurt bij de doelgroep en zal er meer aanloop zijn.

Sommige haltes worden nauwelijks bezocht. Rondom deze haltes is actieve promotie het meest gewenst, bijvoorbeeld door de wijk in te gaan en mensen aan te spreken. Mond tot mond reclame werkt het beste en medewerkers en vrijwilligers zouden actief het mobiele zorgloket moeten promoten geven de vrijwilligers aan.

Zij adviseerden ook dat om meer allochtone ouderen te bereiken, de bus in wijken moeten gaan staan waar veel allochtonen wonen. Bij een halte die is gevestigd in de buurt van een moskee, komen relatief veel Marokkaanse mannen. Om meer allochtonen aan te trekken is het van belang om herkenbare vrijwilligers in te zetten die ook de taal van deze groep spreken. Zo heeft een Marokkaanse vrijwilligster bijgedragen aan het feit dat een gedeelte van deze doelgroep de bus nu bezoekt.

Aanpassing van het schema

Al eerder werden de problemen met het schema, en de continuïteit en daarmee de betrouwbaarheid genoemd.

Teruggaan naar een wekelijks schema in plaats van het huidige tweeweekelijkse schema, wordt meerdere malen genoemd. Onduidelijkheid en verwarring over wanneer de bus er is, werkt drempelverhogend en schrikt daarmee nieuwe bezoekers af, zeker wanneer het om deze kwetsbare ouderen gaat.

Uitbreiding functie bus

De bezoekers geven aan dat ze graag weer met hun belastingformulieren terecht willen kunnen op de bus. Ze vinden het jammer en onhandig dat ze voor deze vraag niet meer op de bus terecht kunnen.

Andere opties die genoemd zijn, is de bus in te zetten tijdens gemeenteraadsverkiezingen of andere festiviteiten in het stadsdeel.

Het instellen van een consultatiebureau voor ouderen wordt met weinig enthousiasme ontvangen. De bus is qua beperkingen op het gebied van privacy (apart hokje) ook niet geschikt voor dit doeleinde. Het verwarmen van de bus in de wintermaanden is uiteraard ook een probleem.

Registratie verbeteren

Eén van de punten die door SEZO werd ingebracht is het registratiesysteem van het stadsdeel, dat vooral gericht is op het verzamelen van informatie die relevant is om beleidsbeslissingen te kunnen. Dit sluit niet aan op het cliëntvolgsysteem dat – zoals gebruikelijk is binnen de maatschappelijke dienstverlening – SEZO gebruikt. Een cliëntvolgsysteem heeft diverse voordelen. Het voorkomt dat cliënten gaan 'shoppen' bij verschillende hulpverleners zonder dat deze hulpverleners daarvan op de hoogte zijn, en het helpt om tijdig in te grijpen omdat duidelijk wordt welke andere hulpverleningstrajecten een cliënt volgt, of al heeft doorlopen. Het voorkomt ook dubbel werk, wat prettig is voor zowel de medewerker als de cliënt, omdat zij niet steeds opnieuw dezelfde basisgegevens hoeven in te vullen. Portals kunnen de verschillende registratiesystemen aan elkaar koppelen.

3 Conclusies

Uitgangspunt van het Wmo-beleid is dat kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Om dit mogelijk te maken en te bevorderen, dienen zorg- en welzijnsinstellingen nabij en bereikbaar te zijn. In dit hoofdstuk geven we antwoord op de vraag of het mobiele zorgloket, meestal 'de bus' genoemd, een dergelijke voorziening is. Achtereenvolgens komen de vier onderzoeksvragen van het eerste hoofdstuk aan de orde:

- 1 Op welke wijze wordt gebruik gemaakt van het mobiele zorgloket?
- 2 Wat zijn de kosten en opbrengsten van het mobiele zorgloket?
- 3 Welke alternatieven en uitbreidingsfuncties zijn er voor de diensten van het mobiele zorgloket?
- 4 Hoe verhoudt het mobiele loket zich ten opzichte van de grootstedelijke ontwikkeling in de richting van brede sociale loketten?

3.1 Gebruik van het mobiel zorgloket

Ten aanzien van de eerste onderzoeksvraag is de conclusie dat het mobiel zorgloket de doelgroep bereikt waarvoor het bedoeld is. De bezoekers zijn voornamelijk oudere, minder mobiele bewoners met een minimuminkomen. Omdat een groot deel van hen alleenstaand is, kunnen zij minder snel een beroep doen op mantelzorg: zij hebben immers geen partner die hulp kan geven of kinderen die in de buurt wonen. Hoewel er nooit expliciet mee ge-adverteerd is, vindt er een soort zelfselectie plaats. Zelfredzame of mobiele bewoners blijken nauwelijks gebruik te maken van diensten van de bus.

Wat wel opvalt, is dat niet-westerse allochtonen uit onder andere de Turkse en Marokkaanse gemeenschap weinig gebruik maken van de bus, Cijfers van de afdeling Onderzoek en Statistiek van Amsterdam laten zien dat er relatief weinig allochtone ouderen in Osdorp wonen. Desondanks is wel te verwachten dat zich juist onder deze bevolkingsgroep relatief veel kwetsbare ouderen bevinden, mede omdat zij vaak tot de laagste inkomensgroepen behoren en de taal onvoldoende beheersen. Daardoor weten zij de weg naar ondersteunende diensten minder goed te vinden. De allochtone bezoekers die er komen zijn voornamelijk Nederlands sprekende, goed geïntegreerde mensen uit Indonesië, Suriname of de Antillen, die geen taalprobleem ervaren en vertrouwd zijn met de Nederlandse cultuur.

Een tweede conclusie ten aanzien van het gebruik is dat de bezoekersaantallen gestaag afnemen. Het jaar 2009 startte al niet gunstig, omdat de bus een aantal weken niet heeft gereden vanwege reparaties. Ook is er geen promotiecampagne gevoerd, zoals in 2008. Wanneer deze trend zich voortzet en er niet actief wordt ingegrepen in vorm van publiciteit, kan dit mobiele zorgloket een stille dood sterven.

3.2 Kosten en opbrengsten

Om een beeld te krijgen van de kosten hadden de onderzoekers alleen toegang tot de bedragen die in de subsidiebeschikking zijn genoemd. Over de vervangingskosten en de kosten voor groot onderhoud van de bus werd weinig helderheid verschaft. Wel is er een extra voorziening 'zorgportalen' binnen het stadsdeel waarin € 149.000,- is gereserveerd voor het mobiele zorgloket. Dit bedrag is beschikbaar voor onvoorziene kosten als groot onderhoud, aanschaf nieuwe bus, inrichting nieuwe bus, et cetera. In de subsidiebeschikking wordt een totaalbedrag van een kleine € 100.000,- genoemd. De kosten per bezoek komen daarmee uit op een bedrag dat varieert tussen de € 110,- en € 150,- afhankelijk van het aantal bezoekers dat er komt.

De opbrengsten zijn vooral 'zacht', maar wel eensluitend. De bus heeft primair een informatie- en adviesfunctie voor oudere bewoners met een beperking. Het oordeel van de gebruikers over de kwaliteit van de dienstverlening is unaniem positief. Ze worden vriendelijk, vakkundig en met veel persoonlijke aandacht geholpen. Medewerkers nemen de tijd, en juist voor kwetsbare ouderen is de onthaaste sfeer belangrijk om daadwerkelijk met vragen te komen. De prettige, informele sfeer in de bus werkt met andere woorden drempelverlagend en is voor een deel van de bezoekers reden om terug te komen.

Verder is er een klein groepje vaste bezoekers dat alleen komt voor een kopje koffie en wat aanspraak, waardoor de bus ook een ontmoetingsfunctie heeft en eenzaamheid onder de gebruikers tegengaat. Deze bezoekers vormen echter een minderheid, de meesten komen met een concrete ondersteuningsvraag.

Het mobiele zorgloket heeft meerdere functies. Naast de informatie- en adviesfunctie is de signaleringsfunctie van belang. Deze laatste werkt op drie manieren:

- Wanneer vaste bezoekers niet komen opdagen, wordt er navraag gedaan bij burens of andere bezoekers.
- Bezoekers maken melding van burens waar het volgens hen niet goed mee gaat.
- Mensen komen met een korte, relatief simpele vraag waar bij doorvragen van de baliemedewerker veel meer achter blijkt te zitten. Mensen die dringend hulp nodig hebben, worden dan doorverwezen.

De meer algemene conclusie die we trekken ten aanzien van de opbrengsten van het mobiele zorgloket is dat het een praktijkvoorbeeld lijkt te zijn van laagdrempelige maatschappelijke ondersteuning in de buurt. Het functioneert als een plek waar minder mobiele bewoners terecht kunnen voor advies, hulp of een luisterend oor. Het feit dat de mensen zonder hulp van anderen het zorgloket kunnen bezoeken, versterkt hun gevoel van onafhankelijkheid. De bus draagt met andere woorden bij aan het zelfstandig kunnen blijven wonen van kwetsbare bewoners in Osdorp.

Of deze opbrengsten opwegen tegen de kosten, is een politieke afweging. Daarbij merken we op dat de kosten per bezoeker moeilijk zijn vast te stellen. Het huidige registratiesysteem is daarvoor te onzuiver en slechts een deel van de hulpvragen wordt geregistreerd.

De gemiddelde kosten per bezoek nemen in ieder geval af wanneer het aantal bezoeken toeneemt. Daarbij spreken we steeds over het aantal 'bezoek(en)' en niet over het aantal (verschillende) bezoekers, omdat dezelfde bezoeker vaker naar de bus kan komen.

In het volgende hoofdstuk doen we daar een aantal aanbevelingen voor.

3.3 Alternatieven en uitbreidingsfuncties

Voor de informatie- en adviesfunctie van de bus lijken geen alternatieven voor de huidige gebruikers te zijn: de bezoekers geven aan niet te weten waar zij elders in het stadsdeel terecht zouden kunnen met hun vragen. Het enige alternatief is de reis te ondernemen naar het vaste loket van SEZO, wat moeizaam zal verlopen vanwege beperkte mobiliteit. Ook hebben medewerkers van het vaste loket van SEZO een te hoog tempo en niet de tijd en persoonlijke aandacht die er op het mobiele zorgloket wordt geboden⁵. Voor de ontmoetingsfunctie zijn deels wellicht alternatieven te vinden. Daarbij willen we aanmerken dat juist de combinatie van eenvoudige dienstverlening en een kopje koffie zeer wordt gewaardeerd, en dus niet alleen het 'ontmoeten om te ontmoeten'. Voor de signaleringsfunctie van de bus zijn op dit moment geen alternatieven.

De uitbreidingsmogelijkheden van het aanbod van diensten op de bus zijn beperkt. Wellicht is raadzaam in specifieke periodes, bijvoorbeeld in maart en april, sociaal raadslieden toe te voegen, ondersteund door vrijwilligers die helpen met het invullen van formulieren. Andere diensten, zoals vaccinaties of ouderenwerk, vragen privacy en ruimte die de bus niet te bieden heeft. Wel is geopperd de bus op dagen dat deze niet rijdt als zorgloket voor andere doeleinden in te zetten, zoals festiviteiten en wervingscampagnes of activiteiten in de buurt. Wij raden echter aan vanwege de staat van de bus niet teveel van dergelijke extra activiteiten met de bus te ondernemen.

3.4 Brede sociale loketten

Een actuele beleidskwestie betreft de wijze waarop het mobiele zorgloket gezien moet worden tegen de achtergrond van de naderende brede sociale loketten. Daarbij kan de vraag gesteld worden of het mobiele loket aanvullend is of overbodig wordt met de komst van de meer algemene sociale loketten. Op basis van het onderzoek denken wij dat dit niet het geval is: het mobiele loket is eerder complementair dan dat het een breed sociaal loket kan vervangen. Het mobiele zorgloket heeft naast de andere loketten een eigen maatschappelijke ondersteuningsfunctie door zich vooral op de lichte ondersteuning, kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en de minder mobiele bewoners te richten.

Een andere optie is dat het mobiele loket gaat fungeren als breed sociaal loket en daarmee een satellietfunctie krijgt. Wanneer het gaat om het bedienen van meer verschillende doelgroepen lijkt dit niet direct zinvol. Een dergelijke mobiele voorziening is immers primair bedoeld voor mensen die niet goed ter been zijn.

Noot 5 Eerder in de tekst merkten we daarbij op dat er de afgelopen periode veel is gedaan om ook op het vaste loket meer rust en aandacht te bieden.

Wel is het de moeite waard te onderzoeken welke andere informatiediensten toegevoegd kunnen worden aan de bus. Bij de huidige gebruikers is vooral behoefte aan ondersteuning bij het aanvragen van voorzieningen of andere administratieve verplichtingen, zoals belastingformulieren. Aangezien deze formulieren vaak cruciaal zijn voor de gemoedsrust van bewoners, en de bewoners het gevoel geven zichzelf te kunnen redden, is het raadzaam dit informatie- en dienstenaanbod van de bus in stand te houden, of in die richting uit te breiden.

4 Aanbevelingen

Onze belangrijkste aanbeveling is de voorziening nog minimaal een periode van bijvoorbeeld één of twee jaar in stand te houden, onder voorwaarde dat de volgende verbeteringen worden doorgevoerd.

1 *Aanpassing van het schema*

Het tweewekelijkse schema met de even en oneven weken, wordt ondanks de regelmaat ervan, als onduidelijk en verwarrend ervaren door de gebruikers en de vrijwilligers die meerijden. Belangrijk is dat de bus elke week rijdt. Wanneer de bus niet rijdt, dienen (potentiële) gebruikers daarvan op de hoogte te worden gesteld. Bovendien zal het schema duidelijker aangekondigd moeten worden: op een vaste plek in de huis-aan-huis bladen, het kerkblad, de moskee, het buurtcentrum, de huisarts, apotheek, het verzorgingscentrum, supermarkten/bakkers et cetera. Bij de moskee is aansluiting op het vrijdaggebed voor de hand liggend.

2 *Betere keuze van standplaatsen*

De keuze van de standplaatsen verdienen nog een kritische blik, aangezien het aantal bezoekers sterk fluctueert. Sommige standplaatsen worden amper bezocht, zoals Slimmeweg Sloten, terwijl andere standplaatsen een redelijk constant aantal bezoekers hebben, bijvoorbeeld de Notweg en Meer en Vaart. De aanbeveling luidt dan ook de bezoekersaantallen per standplaats zorgvuldig te vergelijken en te analyseren wat de reden is van het geringe aantal bezoekers op sommige plekken. We stellen voor dat dit gebeurt samen met gebruikers, medewerkers/vrijwilligers en het sociaal wijkbeheer. Daarna kan de keuze gemaakt worden voor de strategisch beste standplaatsen, door bijvoorbeeld slecht bezochte standplaatsen te schrappen of op die plekken meer promotieactiviteiten uit te voeren.

Een aanbeveling is een brainstormsessie te houden onder medewerkers en vrijwilligers, het sociaal wijkbeheer en mensen uit de doelgroep, om met een open blik de standplaatsen te bepalen de meest kwetsbare en minst mobiele bewoners aantrekken.

3 *Promotiecampagne: informeren over het mobiele loket*

We kregen sterk de indruk dat veel buurtbewoners – waaronder potentiële gebruikers – niet of nauwelijks op de hoogte zijn van het bestaan van het mobiele loket, of niet weten wanneer de bus op welke standplaats komt. Een gerichte publiciteitscampagne om bewoners te informeren en meer duidelijkheid te geven over welke diensten wel en niet aangeboden worden, is daarom gewenst.

Behalve de aankondiging op plekken zoals we hierboven noemden, helpen folders, flyers en posters. Ook kan via sleutelpersonen geïnformeerd worden, zoals thuiszorgmedewerkers of gezaghebbende personen binnen specifieke groepen (bijvoorbeeld het moskeebestuur). Contact zoeken met organisaties die inzicht hebben in de doelgroep van allochtone ouderen vergroot de kans om in beeld te komen bij deze groep. Waarschijnlijk speelt de afkomst van vrijwilligers ook mee en zijn allochtone vrijwilligers afkomstig uit de doelgroep die men beoogt aan te trekken van belang. Lokale media zoals radio en teletekst zijn eveneens manieren om minder mobiele mensen die vaak veel TV kijken, te informeren.

Belangrijk is in ieder geval dat het niet gaat om een eenmalige actie en dat deze met regelmaat herhaald worden.

Onderdeel van de promotiecampagne is ook te zorgen voor een duidelijke tekst op de websites van het stadsdeel en SEZO. De huidige tekst op de website van SEZO is niet helder. Het is dan ook niet verwonderlijk dat mensen niet weten dat ze in principe niet met sociaaljuridische vragen bij de bus terecht kunnen.

4 *Breed aanbod: zorgvragen niet scheiden van andere vragen*

Een vierde aanbeveling is de formulierenbrigade te integreren of direct te koppelen aan het mobiele loket. Om het vaste loket te ontlasten kan het een uitkomst zijn om in bepaalde drukke periodes extra mensen in te zetten die helpen met formulieren. De busmedewerkers kunnen vrij precies aangeven welke periodes het druk wordt.

Belangrijk is ook het aanbod breed te houden en bezoekers niet voor sociaal juridische vragen door te verwijzen naar een ander loket. Vanuit het oogpunt dat die cliënten over het algemeen kwetsbare bewoners zijn, is het onderscheid tussen zorgvragen en sociaaljuridische vragen kunstmatig. Een vraaggerichte werkwijze impliceert dat het probleem waar mensen mee komen wordt opgelost en dat de vraag wordt doorverwezen, en niet de hulpvrager.

5 *Continuïteit in de bezetting*

Ouderen hechten sterk aan regelmaat, herkenning en vertrouwdeheid is belangrijk. Waar mogelijk, dient gestreefd te worden naar zo veel mogelijk continuïteit in de personele bezetting. Een vertrouwd gezicht van iemand die de situatie van de bezoekers kent, werkt drempelverlagend. De stap om binnen te komen wordt dan makkelijker en zorgt ervoor dat bezoekers niet elke keer het hele verhaal opnieuw hoeven te vertellen.

6 *Registratie*

Door zorgvuldig bij te houden welke mensen de bus bezoeken met welk type hulpvragen en daarvan op eenvoudige wijze periodieke analyses te maken, kan het aanbod van diensten beter worden afgestemd op de behoefte. Indien volledige registratie niet mogelijk is omdat het de medewerkers en bezoekers te veel belast, kan dit ook steekproefsgewijs gebeuren. Een andere mogelijkheid is om een logboek bij te houden waarin ook de kleine vragen worden bijgehouden. Op die manier krijg je toch de gewenste informatie, zonder dat de bezoeker daar hinder van ondervindt. In ieder geval zal een oplossing gezocht moeten worden voor het probleem dat het stadsdeel uit het registratiesysteem beleidsinformatie wil destilleren, terwijl een optimale dienstverlening aan de klant en optimale efficiency een cliëntvolgsysteem vereisen. Gezocht zal dienen te worden naar portals om de twee verschillende registratiesystemen aan elkaar te koppelen.

Wij bevelen dan ook aan om eerst de bovenstaande maatregelen door te voeren. Na een afgebakende periode kan dan opnieuw worden bekeken of dit voldoende bezoekers sorteert en hoe dit opweegt tegen de extra kosten die daarmee gemoeid zijn. Uiteraard spelen daarbij de kosten van grootonderhoud ook mee, namelijk op het moment dat deze zich daadwerkelijk voor gaan doen.

Op grond van dat alles kan worden geconcludeerd of het mobiele zorgloket moet worden gecontinueerd, of dat de sleutel definitief uit het contactslot wordt gehaald.

Bijlagen

Bijlage 1 Geraadpleegde bronnen

Documenten		
	Auteur(s)	Jaar
• RIS management rapportages Vraagcategorieën per locatie	Medewerkers bus (uitgedraaid door stadsdeel	2007/08/09
• Tabel stadsdeel Osdorp, ingedeeld naar leeftijd en etniciteit	Dienst Onderzoek en Statistiek	2009
• 80 + 20 >100 Hoe het sociaal domein en voor zorgt dat het met meer mensen beter gaat	Stad en stadsdelen Amsterdam	2008
• Budget subsidie verlening	Stadsdeel Osdorp	2007/2008
• De toegang tot de Wmo in de praktijk	PvdA stadsteam Amsterdam	2008
• Analyse Rapport Loket Zorg en Samenleven Osdorp	Bram Terwijn	juni 2008
• Voortgangsrapportage Loket Zorg en Samenleven Osdorp	Bram Terwijn	okt 2008
• 15 Manieren om de Wmo uit te voeren	Dienst Zorg en Samenleven Amsterdam	dec 2008
• We bouwen een beter loket (programma van eisen)	Loes Olgers	feb 2009
• Onderzoeksrapportage Rekenkamercommissie naar het Mobiel Zorgloket	Andersson Elffers Felix	okt 2008
• Projectplan Zorgloket (servicebus)	Stadsdeel Osdorp	2003
• Memo Problematiek loket Zorg en Samenleven	G. Menke	2009

Bijlage 2 Geïnterviewde personen

Respondent	Functie
Eric Burgmans	Directeur SEZO
Paul Dautzenberg	Ouderenadviseur SEZO
Bram Terwijn	Coördinator Loket Zorg en Samenleven Osdorp
Gerben Menke	Wmo-adviseur Osdorp
Martje Postma	Wethouder Welzijn & Zorg, Onderwijs, Jeugdbeleid en Milieu
mevrouw van der Berg	Contactpersoon Ouderen Advies Raad Osdorp
Leonie Groothusen	Loketmedewerker
Lislore Bulens	Ex-loketmedewerker
Ellen Strietman	Loketadviseur
Marika Baijens	Projectmanager SEZO
Ellen Meijer	Ex-ouderenwerkster
Theo	Vrijwilliger
Carmen	Vrijwilligster
Teun	Buschauffeur (vrijwilliger)
Jaap	Buschauffeur (vrijwilliger)
Thea	Vrijwilligster
20 bezoekers van de bus	

Bijlage 3 Kostenoverzicht

Posten Mobiel Zorgloket 2009			
		1e helft 2009	Opmerkingen
1	Personeel		
	Vast personeel SEZO: 16 uur per week uitvoerend + management	€ 23,250.00	inclusief reistijd, begroot bedrag, werkelijkheid kan iets afwijken
	Kosten chauffeur	€ 898.00	via Uitzendbureau 65+
	Vrijwilligersvergoeding Mob zorgloket	€ 2,910.00	
	Representatiekosten personeel: cadeautjes, etentje etc.	pm	
2	Exploitatiekosten bus		
	Autokosten Mob zorgloket: GVB, Karhof e.a.: APK en reparatie	€ 11,727.00	
	Overige vervoerkosten Mob zorgloket b.v. diesel	€ 551.00	
	Verzekeringen	€ 1,834.00	
3	Vervangingsreserveringen		Stadsdeel Osdorp
4	Organisatie-, kantoor- en representatiekosten		
	Aandeel in overheadkosten SEZO	€ 5,813.00	vooralsnog vastgesteld op 25% van de personeelskosten
	Verbruik via kas: koffie, thee, toilet etc.	pm	
	Kosten stadsdeel stalling	pm	
	Kosten representatie bus: wasbeurten, bloemen e.d.	pm	
5	Dataverkeer		
	Automatiseringskosten alg zaken	€ 853.00	
	Automatiseringskosten direct toe te rekenen mobiel zorgloket	€ 3,500.00	
	Kosten telefonie/ mobiel internet KPN	pm	
6	Communicatie en voorlichting		Stadsdeel Osdorp: flyers en posters
7	Kosten van activiteiten		
TOTAAL		€ 51,336.00	