

# Privéproblemen sneller oplossen met nieuw loket

**De gemeente Losser voegt afdelingen** die te maken hebben met werk, inkomen, jeugd en zorg samen. Die afdeling gaat verder onder de naam WIJZ.

**Harry Jutten**

**Losser**

Losser gooit de gemeentelijke organisatie op de schop. Afdelingen die zich voorheen afzonderlijk bezighielden met zaken rond jeugdzorg en inkomen gaan voortaan verder als één loket. De gemeente hoopt door samen te werken problemen eerder op het spoor te komen en daardoor in de kiem te kunnen smoren. 'Vroeg signaleren betekent klein oplossen', is één van de motto's die wethouder Jan Martin van Rees gebruikt. Hij wil ermee benadrukken dat de gemeente Losser grote waarde hecht aan het zo vroegtijdig mogelijk signaleren van vragen en problemen van burgers rondom zaken als werk, inkomen, jeugd en zorg.

Voor ambtenaren betekent dit een hele verandering. Ze moeten



**Vroeg signaleren van problemen betekent klein oplossen**

– Jan Martin van Rees, wethouder



**Een ambtenaar die is belast met de Participatiewet stond toch bekend als een soort politieagent**

– idem

geleidelijk aan in staat zijn om alle vragen rondom zowel de Participatiewet als de Jeugdzorg en de Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) op te kunnen vangen.

Deze nieuwe gemeentelijke dienstverlening komt samen onder één noemer: WIJZ. Dit begrip staat voor *Werk, Inkomen, Jeugd en Zorg*. Van Rees: „Het in gang zetten van zorg voor de burger staat voorop; daarna volgt pas de discussie over het geld.” Van Rees is ervan overtuigd dat deze benadering op langere termijn effectiever is en ook goedkoper gaat uitvallen. Na Den Bosch is Losser de tweede gemeente in Nederland die ervoor kiest om de aparte zorgloketten samen te brengen onder één WIJZ-dienst.

## **Ontvangstruimte**

In het vernieuwde kulturhus is voor de nieuwe werkwijze ook een gastvrije ontvangstruimte ingericht, met plekken om persoonlijke gesprekken te voeren. Van groot belang in de nieuwe aanpak is de relatie met huisartsen, scholen, verenigingen en kerken. Hier worden problemen vaak al vroeg zichtbaar en

het WIJZ-team wil dan ook structureel contact met deze partners.

Om de geïntegreerde aanpak een kans van slagen te geven, is het wel nodig dat de medewerkers van het WIJZ-team van alle markten thuis zijn. Vandaar dat de gemeente investeert in een opleidingstraject over twee jaar voor deze medewerkers. Daarna moet elke medewerker zelfstandig, zonder terug te vallen op een doorverwijzing, per aanvraag kunnen komen tot een zo effectief mogelijke aanpak. „Een ambtenaar die is belast met de Participatiewet stond, zo blijkt uit landelijk onderzoek, toch altijd bekend als een soort politieagent, terwijl iemand van Jeugdzorg of de WMO meer naast de mensen staat.”

Sinds 1 januari is de nieuwe werkwijze een feit. Ook nieuw is dat WIJZ elke werkdag van 9.30 tot 15.30 uur open is.

Bijkomend voordeel is dat veel partijen die in een zorgtraject een rol kunnen spelen, nu ook gevestigd zijn in het kulturhus. Deze korte lijnen werken mee om sneller, effectiever en goedkoper te werken. De gemeente heeft inmiddels twee thuisbegeleiders in dienst.