

Notulen Adviesraad Wmo & Jeugdhulp d.d. 4 februari 2022

Aanwezig: F. Leenders (voorzitter), I. Melis, K. Möller, W. Wijnen, I. Bakker (verslag)

Afwezig: H. Hamel, C. Gorter, M. Thijssen

1. Opening en vaststellen agenda

2. Voortgang Koo

Aanwezig: Geertje Dimmendael, contactambtenaar m.b.t. ontwikkeling en voortgang Koo
Natasja van de Wetering, coördinator Koo
Marion Veldhuizen, consulente Koo

Link nieuwe website Koo: <https://c003.platform.hollandsch-welvaren.nl/>

Koo is in 2021 fors gegroeid, met name het telefoonteam.

Het telefoonteam handelde in 2020 gemiddeld 1635 zaken af per maand, in 2021 is dat gemiddeld 2150 zaken per maand.

Het aantal inwoners wat belt stijgt procentueel.

Het team van Koo is fors gegroeid, allemaal HBO geschoolde medewerkers die allen in dienst zijn van één van de partners zoals Mee, Farent, Tentalis, Veilig Thuis.

Medewerkers zijn gedetacheerd bij Koo, met ieder eigen salarisschalen vanuit de moederorganisatie.

Er zijn 9 wijkpleinen verdeeld over de stad. Er is een discussie gaande hoe dit in de toekomst betaalbaar blijft. De ruimten worden nu alleen gebruikt als wijkplein.

Op de wijkpleinen werken naast een wijkpleincoördinator vrijwilligers. Het aantal vrijwilligers is het afgelopen jaar wel afgenomen en het is lastig nieuwe vrijwilligers te vinden.

De inloofunctie op de wijkpleinen wordt vooral bezocht door buitenlanders en mensen met weinig inkomen. Soms wordt er ook vanaf het wijkplein samen met een vrijwilliger met Koo gebeld.

Het best bezochte wijkplein is De Kiek, gevolgd door Helftheuvel.

Op dit moment wordt het wijkplein De Kiek verbouwd, iedereen wordt nu geholpen op het wijkplein aan de Bethaniestraat.

Plein Oost is wel een Koo locatie maar geen aanloopplek voor burgers, het is een werkplek voor professionals.

Er is een stijging van bezoekers op de website: gemiddeld 1982 per maand in 2020 naar gemiddeld 2465 per maand in 2021. De populairste thema's zijn "Zorg en hulp" en "Jeugd en gezin".

Dat Koo een coöperatie is is niet van belang voor de inwoners.

De term voorliggend niet gebruiken op de website.

Alle input voor de website is van harte welkom.

Er is 4x per jaar een toetsing of de werkprocessen goed op elkaar aansluiten.

Daarnaast is er aandacht voor scholing, AVG.

Koo heeft een aanmeldfunctie: ze voorzien inwoners van informatie en advies.

Maatschappelijk werkers geven aan dat inwoners geïrriteerd raken als ze nadat er een intake bij Koo is geweest ze alsnog een intake moeten doen bij maatschappelijk werk.

Triage van Koo: kijken of men in aanmerking komt voor hulp en indien nodig zoeken naar alternatieve oplossingen voor de hulpvraag. Dit is om te voorkomen dat mensen eerst 8 weken op de wachtlijst staan voordat inzichtelijk wordt dat ze elders moeten zijn.

Koo in beeld: Natasja schetst Koo als een huis.

Koo is de voordeur en het raam. Het raam staat voor informatie en advies.

Het huis van Koo is het buurtteam, andere voorliggende en gemeentelijke voorzieningen.

Koo opent de deur voor de inwoner en geeft aan in welke kamer van de gemeente de inwoner moet zijn.

Koo helpt inwoners met info en advies in het voorliggende veld. Vaak speelt er meer dan bijvoorbeeld alleen de aanvraag huishoudelijke hulp. Koo kan dan direct inwoners doorverwijzen

naar de juiste “kamers”. Er wordt voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Koo probeert het overzichtelijk te maken voor de inwoners, Koo weet niet hoe de partners het verder oppakken. Hierover is de communicatie ook niet altijd helder.

Idee van Koo was 1 toegang, 1 loket, die zo veel mogelijk vragen kan beantwoorden en je naar het juiste loket doorverwijst.

Koo heeft ook een signaleringsfunctie wat betreft de wachtlijsten.

Hoe Koo ook groeit toch wordt er ook veel kritiek gehoord.

Het is voor de inwoner niet altijd duidelijk waar hij op de wachtlijst staat: bij Koo of bij een andere organisatie.

De communicatie kan nog veel beter.

De tweede monitor van Koo komt in mei uit. Voordat die naar de raad gaat komt die in de vergadering van de Adviesraad.

De Adviesraad wil Koo graag blijven volgen.

3. Rondvraag

De andere agendapunten worden doorgeschoven naar de volgende vergadering.

4. Sluiting