



GEZOND IN ...

STIMULERINGSPROGRAMMA GIDS
LOKALE AANPAK GEZONDHEIDSACHTERSTANDEN

Financiën op koers dankzij één loket

Interview met Sylvia de Ruiter en Yvonne Kleinbussink van de gemeente Kampen naar aanleiding van de leerkring Armoede en Gezondheid

Door: Annette Duivenvoorden en Lydia Sterrenberg (Platform31)

Eén duidelijk loket waar de inwoners van Kampen terecht kunnen met hun financiële vragen. Dat is ‘Financiën op koers’ (FINOK), een aanpak van de gemeente Kampen en verschillende zorg- en welzijnsorganisaties. Een professional helpt tijdens spreekuren bij het scherp krijgen van de hulpvraag en schakelt vervolgens snel met de juiste



hulpverlening. En die is ‘licht waar het kan, en zwaar waar nodig’. “Door deze nieuwe manier van organiseren is de ondersteuning veel minder versnipperd en kunnen we veel beter inspelen op de vragen van inwoners. En door de korte lijntjes worden zij sneller geholpen”, vertellen Sylvia de Ruiter en Yvonne Kleinbussink van de gemeente Kampen in dit interview.

Steeds meer inwoners van de gemeente Kampen doen een beroep op financiële ondersteuning. “Dat kan gaan om hulp bij de thuisadministratie, belastingaangifte, schuldvermindering. Maar soms ook om andere vraagstukken die samenhangen met de financiële problematiek”, vertelt Sylvia. “Er was een groot ondersteuningsaanbod, maar dat was best versnipperd en de grote vraag zorgde bij verschillende vrijwilligers en organisaties voor overbelasting.” De gemeente Kampen, Welzijn Kampen, De Kern Maatschappelijke dienstverlening, Humanitas, MEE en Jeugd GGZ (Dimence) sloegen de handen ineen en zorgde in de aanpak ‘Financiën op koers’ samen voor één centraal loket (FINOK) waar mensen met al hun financiële en administratieve vragen terecht kunnen.

Sylvia: “Tijdens spreekuren zorgt een ‘sociaal raadslid’ voor een goede intake en ziet dan vrij snel welke ondersteuning nodig is. Vroeger gingen mensen met vragen ‘shoppen’. Dat was belastend voor de verschillende organisaties en zorgde ook voor veel onduidelijkheid bij de inwoners over waar ze terecht konden. Nu bekijkt een professional meteen wat de goede weg is en zorgt voor de juiste doorverwijzing, naar

vrijwilligers of bij complexere problematiek naar schuldhulpverlening of maatschappelijk werk. Inwoners worden door de korte lijntjes sneller geholpen. Zo kan soms ook voorkomen worden dat problemen zwaarder en groter worden. Bovendien bekijken de raadsleden ook of de vraagsteller met één klein duwtje in de rug ook zelf aan de slag kan. Want dat is ook een belangrijk doel van het project, zelfredzaamheid stimuleren.”

Borging

En FINOK blijkt een succes. “Het loket zorgt voor veel snellere en gerichtere ondersteuning of doorverwijzing. De betrokken organisaties vinden de aanpak waardevol. Inwoners weten het goed te vinden. Daar hebben we ook met communicatie en advertenties voor gezorgd, maar er is ook heel veel mond-tot-mond reclame. Er is zelfs een tweede spreekuur geopend vanwege de grote vraag. Er wordt heel veel gebruik van gemaakt”, vertelt Yvonne. Maar FINOK is een tijdelijk project en kreeg daarvoor GIDS-middelen voor de duur van twee jaar. “Die middelen zijn bedoeld voor innovatieve projecten”, vertelt Sylvia, “in eerdere projecten zagen we dat het voor inwoners erg belangrijk was om eerst de financiële basis op orde te hebben voordat ze aan andere problemen, zoals gezondheid, konden gaan werken. En naar aanleiding daarvan dachten de betrokken organisaties, dit kunnen we veel slimmer organiseren. En dat hebben we kunnen doen met die subsidie. Maar nu is onze belangrijkste opgave hoe we ervoor zorgen dat het loket er blijft als deze middelen er na 2017 niet meer zijn.”

Hoe krijgen we dan goed en overtuigend in beeld wat het project heeft opgeleverd zodat we kunnen zorgen voor een goede borging van FINOK binnen de reguliere werkwijzen van de organisaties? Met die vraag ging de gemeente Kampen, samen met de Kern Maatschappelijke dienstverlening, de versnellingsessie uit de leerkring Armoede en Gezondheid in. Er zijn veel verschillende organisaties betrokken en de gemeente Kampen heeft een taakstelling om te bezuinigen in het sociaal domein. Dit maakt het borgingsvraagstuk complex. “En we denken ook al verder vooruit”, vertelt Sylvia, “juist ook op inhoudelijk gebied kan er ook nog veel meer doorontwikkeld en uitgebreid worden. Die vraag is er ook al vanuit de stad. We zien bijvoorbeeld ook vaak een combinatie met laaggeletterden, of door scholen is aan FINOK gevraagd of we lessen kunnen geven over het omgaan met geld. De uitvoerende partners zijn wel van de meerwaarde van FINOK overtuigd, maar hoe overtuigen we bijvoorbeeld de Raad? We kregen daar echt goed zicht op met een opdracht over de omgekeerde wereld. Die dwingt je na te denken over wat er wegvalt als het project stopt. We kwamen er toen echt achter hoeveel we dan gaan missen. We kwamen ook op het idee om voor de Raad de koppeling te leggen met transformatie in het sociale domein. Met FINOK geven we immers invulling aan een meer integrale en

maatgerichte ondersteuning. Maar dat betekende dat we zichtbaar moeten maken hoe deze nieuwe praktijk werkt. Ook vanuit het perspectief van de klant.”

Vervolg

“Maar we zijn er hiermee niet”, vult Sylvia aan, “want de structurele borging van FINOK in de praktijk erg lastig. We zijn hierover nog volop in gesprek met elkaar. Je merkt daarin dat er toch verschillende organisatiebelangen en gevoeligheden spelen. We willen daarom 2018 ook als overgangsjaar gaan beschouwen, waarvoor de gemeente Kampen nog eenmalig extra geld geeft. We willen FINOK dan nog iets sterker bij de betrokken organisaties neerzetten, waardoor zij meer gaan denken vanuit inwonersbelang, in plaats vanuit organisatiebelang.” Yvonne: “Nogmaals, echt iedereen ziet de meerwaarde, maar we zijn er nog niet uit hoe we dit dan structureel gaan organiseren. Een uitgebreider voorstel voor 2018 ligt nu bij de stuurgroep, die bestaat uit de managers van de deelnemende organisaties. Zij moeten nu een beslissing gaan nemen over hoe we verder gaan. Zelf zouden we het bijvoorbeeld heel mooi vinden als de gelden hiervoor in één pot komen, dat het ontschot wordt. Dus niet meer naar één organisatie, maar het doel: FINOK. Maar dat is op dit moment nog een stapje te ver.”

Bron: Platform31