

Nummer 2023-029
Vragen van
Raadslid Rachida Issaoui (PvdA)

Ontvangen 31 maart 2023
Antwoord van
college 9 mei 2023

Titel Toegankelijkheid eerstelijnsvoorzieningen in de stad en integraal werken

Toelichting door fractie

Doel van de decentralisatie van de zorg in 2015 en de recent ondertekende zorgakkoorden is de zorg zoveel mogelijk in de sociale basis en de eerstelijns te laten plaatsvinden. Dichtbij inwoners en bereikbaar voor iedereen. De gemeente heeft in de afgelopen jaren de nodige inspanningen gedaan om dit doel te realiseren. Bijvoorbeeld met de Indebuurt033 winkels en Welzijn op recept. Toch bereiken de fractie van de PvdA signalen dat de toegankelijkheid van de sociale basis en de eerstelijns onder druk staan.

Indebuurt033

Over de Indebuurt033 winkels horen we dat deze niet voldoende toegankelijk zijn. Inwoners durven er soms niet naar toe te gaan vanwege gebrek aan privacy in de winkels. Ook horen we dat de klantvriendelijkheid voor verbetering vatbaar is.

Huisartsen

Huisartsen worden overspoeld door hulpvragen die niet bij hen horen en ze lijken een afvoerputje van de zorg. Zie hierover ook de vele berichten in de media. Dit lijkt ook tot leegloop binnen de huisartsenzorg. Dit vanwege de enorme druk, maar ook doordat ze meer van de patiëntenzorg afgehouden worden. Vanwege de vergrijzing en de toename van problemen in de maatschappij is dit natuurlijk niet wenselijk. Verder blijkt dat de sociale kaart van Amersfoort nog niet altijd goed bekend is bij sommige huisartsenpraktijken en inwoners. Het gemakkelijker is voor de huisartsen/eerstelijns als er een betere zorg voor inwoners is.

Vragen & antwoorden van het college

Afgestemd portefeuillehouder: Paffen-Zeenni

Vraag 1:

Herkent het college de signalen over Indebuurt033 en de huisartsen?

Antwoord 1:

Wij herkennen de signalen over beperkte toegankelijkheid en de klanttevredenheid binnen de Informatiewinkels niet. Bekend is dat Indebuurt033 in de Informatiewinkels en andere locaties beperkt ruimte heeft voor het voeren van afgeschermd gesprekken. Dit kan voor sommige inwoners een extra drempel vormen. In dergelijke gevallen is het wel mogelijk om bijvoorbeeld een vervolgspraak te plannen. Bijvoorbeeld als de aard van het gesprek erom vraagt omdat anders de privacy in het geding is. Bijvoorbeeld in de middag als het minder druk is in de informatiewinkel en/of een spreekkamer beschikbaar is.

Vraag 2:

Zo ja, wat kan het college doen om de toegankelijkheid van de eerstelijns en de sociale basis te versterken?

Antwoord 2:

Hoewel zowel wij als Indebuurt033 geen concrete signalen over de klantvriendelijkheid kennen, heeft verbetering van de dienstverlening altijd de hoogste prioriteit. Graag ontvangen wij dan ook signalen en suggesties op basis waarvan wij de dienstverlening en de toegankelijkheid daarvan kunnen verbeteren. Inwoners en professionals kunnen signalen hierover ook bij Indebuurt033 onder de aandacht brengen.

De druk op de huisartsenzorg is een probleem wat landelijk, en dus ook in Amersfoort, speelt. Dit wordt bevestigd in onze gesprekken met Huisartsen Eemland. Wij werken onder andere met de huisartsen samen in het gezondheidsakkoord Samen Sterker. Het doel van dit akkoord is om door samen te werken tussen het sociale en medische domein, de zorg op de langere termijn houdbaar te houden. Hierbij is de druk op eerstelijnsvoorzieningen een belangrijk aandachtspunt. Desgewenst zijn wij van harte bereid u in de commissie sociaal nader te informeren over het gezondheidsakkoord en de wijze waarop wij uitwerking gegeven aan de landelijke akkoorden, te weten: Integraal Zorg Akkoord (IZA) en Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA).

Vraag 3:

Heeft het college al actie ondernomen op dit vlak of zijn er plannen om dat te gaan doen?

Antwoord 3:

Met Indebuurt033 is de afspraak dat zij minimaal eens per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. De opzet daarvan wordt in overleg met de gemeente vastgesteld. Dit onderzoek naar cliënttevredenheid staat voor dit jaar in de planning; idee is daarin de nadruk te leggen op de kwetsbare doelgroep. Wij zullen daarin de toegankelijkheid van de Informatiewinkels als onderwerp meenemen. Indien de uitkomsten tot verbeterpunten leiden, gaat wij daarover in overleg met Indebuurt033.

Daarnaast wordt gestart met een project om de toegang tot het sociaal domein in brede zin in Amersfoort te verbeteren. Het gaat dan zowel om vindbaarheid en communicatie (toegankelijke informatie) als om 'de weg weten te vinden'. Bedoeling is om actiegericht te werken en vanuit het inwonersperspectief verbeteringen door te voeren. Hierin is specifieke aandacht voor de kwetsbare groep (bijvoorbeeld mensen met gebrekkige (digi)taal vaardigheid).

Volgens de bedoeling verwijzen steeds meer huisartsen steeds meer patiënten door naar Welzijn op recept. Hiermee beogen we de huisarts te ontlasten en de patiënt betere gerichte hulp te geven. Doordat de vraag is toegenomen voor Welzijn op recept kan nu niet altijd [snel genoeg] voldaan worden aan deze vraag. Er is een wachttijd ontstaan. In 2023 zijn wij voornemens Welzijn op recept uit te breiden. Wij voeren met indebuurt033 het gesprek over uitbreiding van de inzet. De krapte op de arbeidsmarkt kan ertoe leiden dat dit niet per direct een vermindering van de wachttijden betekent.