



INFORMATIENOTA
AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS
No. 20.0001199

Afdeling/eenheid/cluster: Maatschappelijke Ontwikkeling Projectnaam: Bijl.: 2 Datum: 29 mei 2020 Steller: A.T. Pubben

Portefeuille: II

Onderwerp: Implementatieplan één loket sociaal domein.

Voorgesteld besluit

1. Kennisnemen van het implementatieplan één loket sociaal domein;
2. Raad informeren.

Doel

Eenvoudige en laagdrempelige toegang tot ondersteuning voor inwoners.

Inleiding

We willen de gewenste beleidsdoelen in het sociaal domein realiseren. Daarvoor is het nodig de gemeente nadrukkelijker als regisseur en opdrachtgever te positioneren. Dat doen we door de huidige 4 VIA's (loketten voor Vragen, Informatie en Advies bij partners en gemeente) om te vormen tot 1 gemeentelijk loket sociaal domein. Dit is een van de acties om het zorglandschap op orde te brengen.

Op 31 maart 2020 stemde u in met de inrichting van één loket sociaal domein bij het Klant Contact Centrum (KCC).

De uitwerking van uw besluit staat in dit implementatieplan.

Samenvatting

Het sociaal domein in Noordoostpolder ontwikkelt zich. Er is meer focus op preventie en eigen regie. Eind 2018 onderzochten we hoe de vier VIA's werken en zich in dit licht kunnen ontwikkelen. Het bleek dat de oorspronkelijke doelstelling niet is gehaald. Er is beperkte samenwerking en kennisdeling. Ook zijn er grote verschillen in het aantal en de aard van de vragen en de manier van organiseren. De inwoner krijgt een verschillend advies en 'behandeling'. Daarom besloten we om één loket in te richten.

Een loket sociaal domein ondersteunt preventief werken

Een belangrijk onderdeel van het preventief werken is het inrichten van één toegang voor vragen en advies. Een centrale locatie met kennis en informatie over het veelzijdige aanbod van zorg, voorzieningen en regelingen. Inwoners en mantelzorgers krijgen advies en ondersteuning wanneer zij er zelf niet uitkomen.

De sociale professionals bij het loket kunnen doorverwijzen naar algemeen toegankelijke voorzieningen, USD voor maatwerkvoorzieningen, Sociaal Team NOP en naar het financieel loket.

In het plan van aanpak staan de acties voor succesvolle implementatie

In het plan van aanpak is de nieuwe manier van werken beschreven. En wat er nodig is om daar invulling aan te geven. Veel is al in gang gezet. De belangrijkste onderdelen zijn:

1. Werkwijze en procesbeschrijvingen van alle routes.
Dit gaat over hoe een inwoner met een ondersteuningsvraag wordt geholpen door de medewerkers van het loket naar een passend antwoord.
2. De overlegstructuur
De overlegstructuur is bedoeld om de nieuwe manier van werken, de voortgang, de knelpunten en de ontwikkeling van het loket te bespreken en de verbetering van de uitvoering te ondersteunen.
3. De informatisering en monitoring:
We monitoren de indicatoren die iets zeggen over de doelstelling voor het loket.
4. Organisatie, financiën, profielen en huisvesting:

Het loket is een apart gemeentelijk team dat binnen de kaders zoekt naar oplossingen en waar medewerkers de ruimte krijgen om hun rol als spin in het web goed te vervullen. Gehuisvest in een 'huiskamer' in het gemeentehuis waar je in relatieve privacy je vraag kunt stellen en informatie kan delen

5. Een communicatieplan:

Het communicatieplan speelt in op actualiteiten en life events die herkenbaar zijn voor inwoners. De uitwerking van deze 5 onderdelen staan in het implementatieplan.

Het plan is opgesteld met alle belanghebbenden

Voor de ontwikkeling van 1 loket is gestart met een klantonderzoek bij inwoners. Op basis hiervan is het implementatieplan tot stand gekomen met medewerking van medewerkers van de VIA's, het ST NOP, managers van de partners, beleidsmedewerkers en specialisten van de gemeente. Een regiegroep met de manager ST NOP, manager Carrefour, manager KCC, manager dienstverlening en beleidsmedewerker MO heeft meegedacht en geadviseerd bij knelpunten. Het bestuurlijk overleg ST NOP heeft het proces gevolgd en geadviseerd. De voortgang is toegelicht in de participatieraad en er zijn voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor college, gemeenteraad en ondernemingsraad. Het plan van aanpak is bedoeld als vertrekpunt en handboek voor het nieuwe loket. De komende maanden worden de processen en bijbehorende informatisering nog verder uitgewerkt en aangescherpt.

Gevolg/vervolg

Niet alleen het loket wordt anders georganiseerd, maar ook de vervolgstappen na het eerste contact. De impact hiervan op de werkprocessen en de manier van werken is de afgelopen maanden uitgewerkt en wordt stapje voor stapje ingevoerd en aangepast. Ook wordt gewerkt aan een goede informatisering en informatievoorziening. Er komt een huiskamer als inloop voor inwoners en waar professionals elkaar treffen en samenwerken. En voor het nieuwe Financieel Loket komt een kwartiermaker die het plan van aanpak in praktijk gaat brengen. De veranderingen worden gefaseerd ingevoerd vanaf 1 september 2020 ingevoerd.

Bijlagen

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. Implementatieplan loket Sociaal Domein | Key2Zaken 017156659/0171184077 |
| 2. Informatiebrief één loket Sociaal Domein en veranderingen ST NOP | Key2Zaken 017156659/0171181541 |