

LOKET SOCIAAL DOMEIN

Gemeente Noordoostpolder

Vragen over kinderen, familie, inkomen en zorg? Het loket Sociaal Domein bundelt verschillende expertises om inwoners en professionals met een vraag te begeleiden bij het vinden van een antwoord. Naast het geven van advies en informatie en het doorverwijzen naar het aanbod algemene voorzieningen is het Loket de toegang tot het Sociaal Team NOP, het financieel loket en maatwerkoplossingen.



plan van aanpak voor de implementatie

INHOUDSOPGAVE

1	VERANTWOORDING	3
2	INLEIDING/SAMENVATTING	4
3	WERKWIJZE LOKET EN DE VERVOLGROUTES	6
3.1	DE INTAKE EN VRAAGVERHELDERING	8
3.2	INFORMATIE EN ADVIES	11
3.3	VERWIJZEN NAAR ALGEMENE VOORZIENINGEN	12
3.4	VERWIJZEN NAAR MAATWERKVOORZIENING WMO	13
3.5	VERWIJZEN NAAR MAATWERKVOORZIENING JEUGD	14
3.6	VERWIJZEN NAAR HET STNOP	15
3.7	VERWIJZEN NAAR FINANCIËEL ADVIES	16
4	LEREN EN VERBETEREN: OVERLEGSTRUCTUUR	18
5	MONITORING	21
6	INFORMATISERING	22
7	ORGANISATIE, FORMATIE en FINANCIËN	23
8	PROFIELEN MEDEWERKERS en TEAMLEIDER LOKET	25
9	HUISVESTING	27
10	COMMUNICATIE	28
11	ACTIES, RANDVOORWAARDEN, PLANNING	29
11.1	Algemene actie- en verbeterpunten	30
11.2	Actie- en verbeterpunten voor het loket	31
11.3	Actie- en verbeterpunten ADVIES en INFORMATIE en DOORVERWIJZING	33
11.4	Actie- en verbeterpunten proces FINANCIËEL LOKET	34
11.5	Actie- en verbeterpunten proces WMO	35
11.6	Actie- en verbeterpunten proces JEUGD	36
11.7	Actie- en verbeterpunten proces STNOP	37
	BIJLAGE: AANLEIDING, ONDERZOEK en ADVIES	38
	BIJLAGE: WAT WIL DE KLANT?	42
	BIJLAGE: INTAKEFORMULIER en INDICATOREN VERVOLGROUTE	43
	BIJLAGE: PROFIELEN	47
	BIJLAGE: PROCESUITWERKINGEN	51
	BIJLAGE: COMMUNICATIEPLAN	57

1 VERANTWOORDING

Met inzet en gedrevenheid is door een groep medewerkers van de VIA's Sociaal en Carrefour, klantmanagers, procesbegeleiders, kwaliteitsmedewerkers, specialisten en beleidsmedewerkers gewerkt om de kaders voor het loket sociaal domein en de samenhang met de vervolgroutes vorm te geven. Er is gewerkt met de input die door inwoners en betrokken is gegeven aan de wens om te komen tot 1 loket voor het sociaal domein.

Daarnaast heeft een regiegroep met de manager STNOP, manager Carrefour, manager KCC, manager dienstverlening en beleidsmedewerker MO meegedacht en geadviseerd. Het bestuurlijk overleg STNOP heeft het proces gevolgd en geadviseerd.

De voortgang is twee keer besproken in de participatieraad en twee keer is de raad geïnformeerd.

Het raamwerk staat. Nu is het tijd het stokje over te geven aan de manager KCC die samen en in samenhang met de betrokken organisaties en organisatieonderdelen verder gaat leren en verbeteren tot een loket met optimale dienstverlening aan onze inwoners.



2 INLEIDING/SAMENVATTING

Het doel is om in een zo vroeg mogelijk stadium inwoners met vragen over zorg, welzijn en inkomen te informeren en adviseren zodat grotere problemen voorkomen kunnen worden. Doordat er een laagdrempelige toegang is, naast de toegang van de afzonderlijke organisaties, voor hulp- en zorgvragen draagt het loket bij aan preventie en een makkelijke toeleiding naar algemene- en maatwerkvoorzieningen. Dus informatie, advies, preventie, vroegsignalering en toeleiding naar hulp.

Het sociaal domein in Noordoostpolder ontwikkelt zich. Er is meer focus op preventie en eigen regie. Daarom is eind 2018 onderzocht hoe de vier VIA's¹ werken en zich in dit licht kunnen ontwikkelen. Gebleken is dat de oorspronkelijk 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 is besloten om één loket in te richten.

Iedere vraag is uniek en doet ertoe. Het kan soms lang duren voor mensen de stap zetten om hulp te vragen. Contact met het loket sociaal domein is voor de inwoner, mantelzorger of professional die hulp of ondersteuning zoekt is vaak die eerste, belangrijke, stap. De wijze waarop dit eerste contact verloopt bepaalt mede het succes van het vervolg.

Bij het loket wordt gestart met vraagverheldering. Daarbij wordt ingeschat of er hulp nodig is en wat de vervolgstap is. De mogelijke routes daarna zijn:

1. Voorlichting, informatie en advies zodat de vraagsteller zelf verder kan
2. Doorverwijzing naar algemene voorzieningen van de partners
3. Toegang tot gemeentelijke regelingen en maatwerkvoorzieningen
4. Doorverwijzing naar het Sociaal Team NOP
5. Ondersteuning bij financiële vragen (financieel advies en schulddienstverlening)

Wanneer is het een succes?

- Er is al bij het eerste contact een goede uitvraag gedaan en de klant is op de goede route
- Snel een afspraak en op tijd de benodigde zorg
- Weten bij wie je moet zijn, 1 aanspreekpunt
- Zo min mogelijk schakels en betrokkenen
- Goede toegang tot aanwezige informatie

Veranderend landschap

¹ Via's voor Voorlichting, Informatie en Advies. De vier VIA's zijn: Via Carrefour, Via Sociaal (gemeente), VIA CJG en Via servicepunt Emmeloord.

Het sociaal domein en het zorglandschap zijn in ontwikkeling. Tijdens het uitwerken van het plan van aanpak voor het loket sociaal domein is het besluit genomen tot ontvlechting van het STNOP². Het STNOP wordt een team van alleen procesbegeleiders. Het maatwerk uit het STNOP wordt per 1 september 2020 ondergebracht bij USD³. Dus niet alleen de voorkant wordt anders georganiseerd, maar ook de vervolgstappen na het contact met het loket. De impact hiervan op de werkprocessen en de manier van werken is in één keer uitgewerkt met alle betrokken organisatieonderdelen en is beschreven in hoofdstuk 2.

Hoe is dit plan van aanpak opgebouwd?

In dit 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. Het plan van aanpak is vooral bedoeld als 'handleiding' om de ingezette ontwikkeling af te maken. En vanaf daar verder te leren en verbeteren.

Belangrijke onderdelen zijn:

1. Werkwijze en procesbeschrijvingen van alle routes. De implementatie en verdere verbetering is door de procescoördinatoren al opgepakt ondersteund door Lean adviseurs
2. De overlegstructuur die de nieuwe, meer procesmatige, manier van werken ondersteunt
3. De informatisering en monitoring waarbij een nieuw regiesysteem wordt ingericht om de uitvoering te ondersteunen, ontwikkelingen te volgen en de uitvoering te verbeteren
4. Organisatie, financiën, profielen en huisvesting van het nieuwe team loket sociaal domein. 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 dat inspeelt in op actualiteiten en life events.

Hoe verder?

De uitvoering van dit plan van aanpak gaat helpen om de gestelde doelen te bereiken. De basis staat. Zowel voorafgaand aan de start van het nieuwe loket als daarna zijn er zaken die nog verder uitgewerkt moeten worden. En in de dagelijkse praktijk staat leren en verbeteren voorop. Het plan van aanpak is daarmee een handboek en leidraad, geen blauwdruk. Steeds staat daarbij voorop dat de klant centraal staat en dat het loket bijdraagt aan de doelstellingen van het gemeentelijk beleid in het sociaal domein.

De opdracht die er ligt is groot. Het gaat niet alleen over beter organiseren, maar vooral over beter en anders samenwerken met professionals om de inwoner beter van dienst te zijn: kennis delen en vertrouwen. Door een scherpere werkverdeling, duidelijke werkafspraken en het 'oplossen' van een aantal knelpunten ontstaat meer overzicht en inzicht in de zorgvraag en de afhandeling ervan. En meer duidelijkheid over ieders rol en bijdrage hierin. Dat gaat helpen om het gestelde doel te bereiken.

Niet alleen de gemeente, die regie voert over het loket, maar alle partners in het zorglandschap zijn nodig voor het slagen daarvan. De communicatie en overlegstructuur moeten dit ondersteunen.

² STNOP is: Sociaal Team Noordoostpolder

³ USD: Uitvoering Sociaal Domein



3 WERKWIJZE LOKET EN DE VERVOLGROUTES

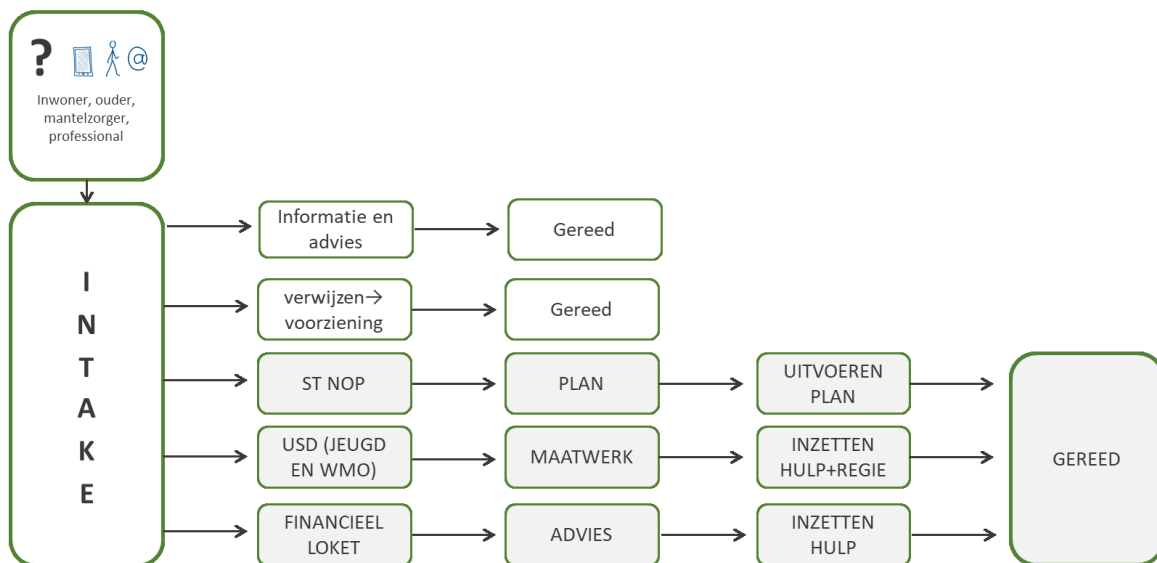
Kader

Om de rol als wegwijzer en spin in het web goed te vervullen heeft het loket overzicht over de processen waar zij een rol in speelt, een uitgebreide en actuele kennis van het zorglandschap en een goede lijn naar het voorveld. Zij verwijst door, onderhoudt het netwerk en wisselt kennis en informatie uit met de partners in het zorglandschap.

Ieder contact met het loket start met de Intake. Wanneer de vraag, en de vraag achter de vraag, duidelijk is wordt de vraagsteller verder geholpen met:

1. Voorlichting, informatie en advies zodat de vraagsteller zelf verder kan
2. Toeleiding naar algemene voorzieningen
3. Aanmelding bij het Sociaal Team NOP
4. Informatie over en aanvragen van maatwerk en gemeentelijke regelingen
5. Financieel loket

Uitwerking



Met de betrokken medewerkers, klantmanagers, procesbegeleiders, kwaliteitsmedewerkers en beleidsontwikkelaars zijn de processen en hun werkwijze uitgewerkt en beschreven. Hierbij is steeds gekeken vanuit het perspectief van de klant met als basis het klantonderzoek en de klantreis die is gemaakt.

Hoe de intake plaatsvindt is beschreven in paragraaf 2.1. In de daarop volgende paragrafen zijn de vervolgroutes en de belangrijkste verbeterpunten beknopt weergegeven. Een uitgebreide procesbeschrijving is opgenomen in de bijlage. Hierin staan:

- De processtappen

- Wie verantwoordelijk is voor de stap
- De activiteiten in die processtap
- Welke informatie nodig is en meegegeven moet worden voor de volgende stap
- Waar mogelijk: de wachttijd tussen de stappen en de bewerkingstijd in de stap

Het complete overzicht van de acties en verbeterpunten is te vinden in hoofdstuk 10: acties, randvoorwaarden en planning.

Randvoorwaarden voor de verandering

Een aantal verbeterpunten is randvoorwaardelijk voor álle werkprocessen en de nieuwe manier van werken en vraagt bijzondere aandacht:

- **UNIFORME WERKWIJZE:** alle medewerkers kennen het hele proces en werken volgens deze afspraken.
- **INZICHT IN HET AANBOD:** Steunwijzer en de zorgpiramide moeten, mits goed ingericht, hierin voorzien
- **ÉÉN SYSTEEM:** het werkproces moet digitaal worden ondersteund door 1 'regie' systeem (in plaats van nu vaak wel 4 systemen)
- **OVERLEGSTRUCTUUR:** die de werkwijze ondersteunt over de grenzen van de teams heen
- **KNELPUNTEN** in het voorliggend aanbod: er moet een sluitende keten in het aanbod zijn
- **SAMENWERKEN** en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen: investeren in gezamenlijk partnership van alle maatschappelijke partners in Noordoostpolder.

Deze verbeterpunten zijn opgenomen in de actielijst in hoofdstuk 10.

Hoe verder

De procesuitwerkingen en verbeterpunten zijn allemaal 'eigendom' van de procescoördinatoren die er verder mee aan de slag gaan. Het nieuwe proces STNOP en de aangepaste processen voor JEUGD en WMO gaan uiterlijk 1 september 2020 van start. Dit hangt af van de ervaringen bij de pilot WMO proces. In deze pilot wordt de nieuwe wijze van werk-verdelen, de consultant van de dag en het gebruik van het intakeformulier getest. Uiterlijk 1 september 2020 wordt dit ook voor de processen Jeugd en STNOP ingevoerd.

De procesbeschrijvingen in dit plan van aanpak zijn het vertrekpunt. Omdat het hele veld in beweging is, is en blijft het afstemmen en samen stap voor stap verbeteren en aanpassen essentieel. Daarvoor worden de proceseigenaren en procescoördinatoren ondersteunt door Lean-adviseurs en wordt een overlegstructuur ingericht.

De vragen die bij de uitwerking centraal stonden:

- Hoe zorgen we dat mensen (op tijd) naar het loket gaan
- Hoe is de 1e stap / handeling bij het loket en wat heb je daarbij nodig?
- Hoe weet je of iemand voldoende geholpen is met informatie of advies of doorverwezen moet worden (naar een algemene voorziening, STNOP, USD of financieel advies)?
- Welke informatie leg je vast, hoe en met wie moet deze gedeeld en hoe zit het met privacy?
- Hoe zorg je dat het hele proces goed loopt en er geen onduidelijkheid of te lange wachttijd ontstaat tussen loket en volgende partij?
- Welke informatie wil je uit het proces halen en hoe doe je dat?



3.1 DE INTAKE EN VRAAGVERHELDERING

Alles start met het eerste contact

Als een inwoner, mantelzorger of professional contact opneemt met het loket ligt alles open. De intake is de eerste stap voor alle processen die erna mogelijk volgen. De essentie is te weten te komen wat er aan de hand is en welke vervolgstap het beste is.

Meestal wordt de échte vraag niet als eerste gesteld. Mensen komen met een oplossing; ‘ik wil huishoudelijke hulp’, ‘ik heb hulp nodig bij het invullen van formulieren’. Maar vaak is er meer aan de hand. Het gaat er dan om de context te verkennen. ‘Wat maakt dat dit formulier moeilijk is’, ‘klopt het dat?’. Alles hangt af van een goede vraagverheldering.

DE INTAKE	
Deze stap is de eerste stap voor alle processen gelijk. De informatie die wordt vastgelegd verschilt.	
Nieuwe meldingen komen binnen: Via telefoon (80-90 procent), digitaal/mail (vooral professionals, er is nog geen meldingsformulier digitaal of per post) en via inloop Vragen komen van: 1. inwoners met een zorgvraag, 2. mantelzorgers (familie, betrokkene bij een plan), 3. ouders (jeugd), 4. professionals (zorgcoördinator, instelling, WvGGZ, maatschappelijke opvang, klantmanagers vanuit perspectiefregie etc).	
WELKE STAP	INTAKE
WIE IS AAN ZET?	Medewerker loket
BEWERKINGSTIJD en WACHTTIJD	20-40 min gesprek (afhankelijk van complexiteit) 5 - 15 min. Administratieve verwerking (bij verwijzing naar STNOP, USD en evt ook algemene voorziening. Dit laatste nog te bepalen i.r.t. monitoring)
WAT DOE JE?? Zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER dat het intakegesprek ondersteunt	1. Verkennen van de hulpvraag 2. informatie verzamelen 2a: evt. ruggespraak procesbegeleider/ consultant van de dag 3. uitleg over vervolgproces/ zover mogelijk duidelijkheid geven over wachttijden en doorlooptijden 4. Bij doorverwijzing: notitie (verwijzing naar algemene voorziening) of melding opboeken / aanmaken en intakeformulier invullen (bij verwijzing STNOP of USD) 5. Bepalen: is er sprake van spoed? Dan die route volgen
INFORMATIE (nodig voor volgende stap) Zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER	ZIE INTAKEFORMULIER korte omschrijving: 1. NAW gegeven: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek (Is er al ondersteuning/ andere trajecten, welke organisaties zijn al betrokken. Hoe is de gemeente betrokken? Evt. situatie/ mogelijkheden binnen het eigen netwerk, Situatie/ constructie familie & gezag bij 18-
WELK SYSTEEM/ SYSTEMEN	STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, Outlook

Afbeelding: de stap Intake

Er is een intakeformulier ontwikkeld om de vraagverheldering te ondersteunen

Bij de procesuitwerking is gebleken dat een intakeformulier, als hulpmiddel om de vervolgroute te bepalen, een randvoorwaarde is voor een goede intake. Het geeft overzicht over de vragen die gesteld (kunnen) worden. Ook is dit intakeformulier een hulpmiddel om de juiste informatie voor de volgende stap vast te leggen. Het intakeformulier voorziet in:

1. Eenduidige werkwijze en voor de vraagsteller maakt het niet uit bij wie je terecht komt
2. ‘checklist’ voor de vraagverheldering
3. Hulp bij het bepalen van de vervolgstap
4. Borgt het wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning
5. Verzamelen van de informatie die noodzakelijk is voor de volgende stap en met instemming van de inwoners wordt meegegeven bij het aanmaken van een melding.
6. De informatie wordt gebruikt en aangevuld om de afspraak in te kunnen plannen

7. De informatie uit het intakeformulier wordt gebruikt als start en vertrekpunt voor het keukentafelgesprek/ het onderzoek

Afbeelding 'Intakeformulier': onderdeel van het intakeformulier. In de grijze blokken staat beschreven welke informatie vastgelegd moet worden. In de witte vakken staan de hulpvragen voor de vraagverduidelijking en het verkrijgen van de informatie. Totdat de informatisering anders is ingericht wordt het intakeformulier voor WMO en JEUGD in de Suite opgenomen en kan het als pdf bestaand aan het STNOP verstuurd worden (zie bijlage)

INTAKEFORMULIER

NAW GEGEVENS
(vastleggen bij doorverwijzing naar algemene voorziening, Jeugd, WMO, STNOP, Participatie, Financieel Loket). Bij het geven van informatie en advies wordt er tot de komst van de regieapplicatie niets vastgelegd.
<ul style="list-style-type: none"> • Naam (van de zorgvrager) • Evt. naam contactpersoon • Situatie: alleenstaand/partner/kinderen/samenstelling gezin (leeftijden) • i.g.v. kind: om welk kind(eren) gaat het? • Adres (via BRP) • Recent telefoonnummer en/of telefoonnummer contactpersoon • Recent mailadres • Evt. contact per Whatsapp? • Met wie kan contact worden opgenomen voor het maken van een afspraak? Wanneer goed bereikbaar? • BSN?? (of dit nodig is wordt nog nagegaan bij bedrijfsbureau) • Bij spoed: toelichting. Bij Jeugd: melding Veilig Thuis nodig? (hulpvragen spoed worden nog uitgewerkt. Initiatief: Anita en Lennard) • Check op Woonplaatsbeginsel
Hulpvragen bij de NAW gegevens
<ul style="list-style-type: none"> • Belt u voor uzelf of iemand anders (uit uw gezin)? <ul style="list-style-type: none"> ◦ Bij Jeugd: aanvraag moet altijd door een belanghebbende gedaan worden in het kader van de AWB. Jeugdige, ouder met gezag, opvoeder (ouder of derde) of omgangsgerechtigde. ◦ Bij mantelzorgers: Wat is de relatie? Heeft u toestemming? Kan de hulpvrager zelf contact met ons opnemen? ◦ Bij professionals: Is degene over wie het gaat op de hoogte en heeft deze toestemming gegeven? Toelichten dat deze toestemming noodzakelijk wordt bij de afspraak met de klantmanager/processpecialist. De werkverdelers zal als het nodig is een toestemmingsformulier toesturen • Bent u zelf bereikbaar op dit telefoonnummer? • Hoe communiceert u het liefst en bent u het best bereikbaar? (telefoon, whatsapp, mail) • Belt u voor de eerste keer of zijn er al contacten met de gemeente? Is er al een contactpersoon? Zo ja dan de vraag of het dossier erbij gepakt mag worden. • Check op spoed (na uitwerking hier nog hulpvragen toevoegen)
VRAAGVERDUIDELIJKING
(vastleggen bij doorverwijzing naar algemene voorziening, Jeugd, WMO, STNOP, Participatie, Financieel Loket)
<ul style="list-style-type: none"> • Korte omschrijving van de vraag • Welk leefgebied(en)/resultaatsgebied raakt de hulpvraag? Leefgebieden zijn: <ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijk functioneren 2. Sociaal functioneren 3. Gezondheid en zelfzorg 4. Verlaten en vervoer

Afbeelding 'Indicatoren voor de route': Naast het intakeformulier is een overzicht gemaakt van indicatoren die helpen de vervolgstap te bepalen (zie ook de bijlage: intakeformulier). Dit overzicht is een eerste aanzet en wordt in de praktijk verder uitgewerkt (zie bijlage)

INDICATOREN VOOR DE ROUTE: bepalen doorverwijzing Het gaat niet om 1 indicator, maar een combinatie van

Informatie en advies	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inwoner kan zelf regie voeren 2. Inwoner heeft netwerk 3. Kant en klaar antwoord op een concrete, directe vraag 4. Inwoner heeft zich verdiept en heeft een beeld van wat andere mogelijkheden zijn 5. Kunnen afstemmen met de inwoner of het antwoord voldoet en of er nog andere vragen zijn waarbij je kunt helpen
Verwijzing algemene voorziening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inwoner kan zelf regie voeren 2. Inwoner heeft netwerk 3. Kant en klaar antwoord op een concrete, directe vraag 4. Kunnen afstemmen met de inwoners of het verwijzing voldoet 5. Bij twijfel kan later nog contact worden opgenomen
Maatwerk WMO/participatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. De ondersteuningsvraag is helder en gericht op WMO 2. Inwoner of mantelzorger kan regie voeren. 3. Het is alleen een WMO gerelateerde vraag 4. De ondersteuning is gericht op stabiliteit. 5. Het is een gerichte vraag voor maatwerk WMO, blijft concreet na doorvragen 6. Inwoner heeft zich verdiept en heeft een beeld van wat andere mogelijkheden zijn
Maatwerk Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouders of de jongere kunnen zelf regie voeren 2. Het is alleen een Jeugd gerelateerde vraag (geen problemen op andere leefgebieden), blijft concreet na doorvragen 3. De ondersteuning is gericht op stabiliteit. 4. Ouders hebben zich verdiept en hebben een beeld van wat andere mogelijkheden zijn 5. Ouder of jongere heeft zich verdiept in het aanbod en heeft een beeld van wat mogelijkheden zijn
STNOP	<ol style="list-style-type: none"> 1. De vraag speelt op meerdere leefgebieden en is complex 2. Er zijn meerdere professionals betrokken en dit heeft niet geleid tot een stabiele situatie 3. Geen eigen regie kunnen voeren 4. Er is geen heldere vraag en geen concreet antwoord/ veel informatie, lange gesprekken 5. Beperkt overzicht over de eigen situatie, informatie verbergen 6. Financiële problemen als onderdeel van grotere problematiek 7. Als er al meer speelt/ is 'uitgeprobeerd' 8. Inwoner is van slag/boos/angstig en kan niet gekalmeerd worden 9. Als er regelmatig contact wordt opgenomen 10. Niet-plus gevoel 11. De omgeving maakt zich zorgen (school, bureu, vrienden, instanties) 12. De situatie moet na een eerder traject opnieuw bekeken worden i.b.v. de inzet van andere oplossingen (voorzorgend) 13. Bij uitstroom beschermd wonen volgt verwijzing naar het STNOP (met betrokkenheid WMO maatwerkspecialist)
Financieel loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financiële problemen 2. Urgente financiële problematiek (huissuitzetting, afsluiten GWL etc.)

Randvoorwaarden voor de intake:

- Uitwerken: indicatoren wat is spoed

De belangrijkste verbeterpunten bij de stap intake zijn:

- Elkaar kennen en laagdrempelig en gegarandeerd kunnen consulteren. Als het nodig is wordt een specialist geconsulteerd. Dat kan zijn een klantmanager van USD, procesbegeleider van het STNOP of specialisten van de partnerorganisaties. Dit wordt op korte termijn ingericht.
- De gesprekstechniek voor de vraagverheldering en omgaan met weerstand, agressie etc: training (breder dan alleen loket) hiervoor organiseren
- Genoeg tijd kunnen nemen voor de intake en weten tot hoever je doorvraagt: in de praktijk leren en verbeteren
- Er moet tijd/ruimte zijn om direct te kunnen helpen zodat mensen niet onnodig moeten wachten of ergens anders naartoe moeten voor een klein 'probleem'. Bijvoorbeeld wanneer een formulier snel ingevuld kan worden.
- Wens voor de toekomst is het aanbieden van meer online opties: gebruik van Whatsapp, Facebook, beeldbellen en dat inwoners de intake ook online al kunnen invullen.



3.2 INFORMATIE EN ADVIES

De werkwijze in het loket is erop gericht zoveel mogelijk direct te helpen. De vraagsteller houdt de regie en het eigenaarschap. Dat betekent waar mogelijk ondersteuning bij zelfredzaamheid door het geven van informatie en advies waarna de inwoner of mantelzorger verder kan.

INFORMATIE en ADVIES				
INTAKE		INFORMATIE en ADVIES		ADMINISTRATIE
Medewerker loket		Medewerker loket		Medewerker loket
20-25 min gesprek	geen	voorbereiding 20 min., 60 min. gesprek	geen	5 minuten

Stappen in het geven van informatie en advies. Zie de bijlage voor uitgebreidere beschrijving

Onderdelen van het geven van informatie en advies:

- Samenvatten van de vraag en het advies
- Concrete en heldere uitleg en informatie geven
- Check of de boodschap is overgekomen; 'wat gaat u nu doen?'
- Aangeven waar (digitaal) informatie terug te vinden is
- Waar dat nodig en mogelijk is beperkte ondersteuning bij bijvoorbeeld formulieren
- Mogelijkheid aangeven om opnieuw contact op te nemen wanneer dat nodig is
- Mensen met een goed gevoel weg laten gaan. Afsluiten en bekrachtigen

Randvoorwaarden voor het geven van informatie en advies:

- De bereikbaarheid van de specialisten en medewerkers van het sociaal team voor ruggenspraak.

De belangrijkste verbeterpunten bij het geven van informatie en advies zijn:

- Denk in alternatieve oplossingen en routes. Er is een divers aanbod van hulp en activiteiten (door bv. vrijwilligers).
- Samenwerken in de keten van het zorglandschap
- Vertrouwen op elkaars kennis en expertise en weten waar je wel en waar je niet van bent

3.3 VERWIJZEN NAAR ALGEMENE VOORZIENINGEN

Onderdeel van preventief werken is om, wanneer dit kan en zo vroeg mogelijk, te verwijzen naar algemene voorzieningen in plaats van maatwerk voorzieningen.

VERWIJZEN ALGEMENE VOORZIENING				
INTAKE		DOORVERWIJZING		ADMINISTRATIE
Medewerker loket		Medewerker loket		Medewerker loket
20-25 min gesprek	?	10 minuten	geen	5 minuten

Stappen in het doorverwijzen naar een algemene voorziening. Zie de bijlage voor uitgebreidere beschrijving

Onderdelen van het verwijzen naar algemene voorzieningen:

- Samenvatten van de vraag, afwegen advies en wanneer nodig consultatie van specialisten of ST NOP
- Vervolgstep bespreken
- Concrete en heldere informatie geven over vervolgproces: dit gaat er gebeuren, dit kunt u verwachten
- Inschatten wat iemand nodig heeft om tot de volgende stap te komen
- Voor jeugd: check in overleg met de ouders het kind dossier van de JGZ (jeugdgezondheidszorg)
- Wanneer nodig een actieve overdracht naar de partnerorganisatie
- Zorg voor toestemming van de inwoner wanneer informatie doorgestuurd wordt
- Evt. helpen om de vraag goed te stellen bij het volgende contact bij de algemene voorziening
- Mogelijkheid aangeven om opnieuw contact op te nemen wanneer dat nodig is
- Mensen met een goed gevoel weg laten gaan. Afsluiten en bekrachtigen

Randvoorwaarden voor het verwijzen naar algemene voorzieningen:

- Inzicht in de sociale kaart: steunwijzer, zorgpiramide

De belangrijkste verbeterpunten voor het verwijzen naar algemene voorzieningen zijn:

- Contact kunnen leggen met aanbieders algemene voorziening. Warme overdracht nog uit te werken.
- Meer/ beter aanbod aansluitend op de vraag
- Verbinding/samenwerking op basis van het kinddossier van de JGZ
- Terugkoppeling over resultaat/tevredenheid en of iemand voldoende geholpen is. Dit is nu nog niet in het proces ingebed. Wordt meegenomen met het inrichten van de monitoring

3.4 VERWIJZEN NAAR MAATWERKVOORZIENING WMO

Het loket vervult de rol van frontoffice voor nieuwe aanvragen voor maatwerkvoorzieningen WMO. Doel is om op een goede manier de verbinding tussen klant en maatwerkspecialist/ klantmanager te leggen. Bij lopende zaken en beschikkingen is de contactpersoon bij USD bekend. Inwoners nemen dan direct contact op met de klantmanager/ consultant die dit dossier behartigt.

NIEUWE AANVRAAG WMO		Een aanvraag is nieuw meer dan een jaar na aflopen van een oude indicatie. Anders: herindicatie						
INTAKE	VERDELEN WERK VOORRAAD	ONDERZOEK	BEPALEN AANBIEDERS	BESLUIT VORMING	ADMINISTRATIE	OPDRACHT/ LEVERING	REGIE VOERING	
Medewerker loket	Werkverdelers	Maatwerk specialist	Maatwerk specialist	Maatwerk specialist	Administratie	Administratie	Maatwerk specialist	
20-25 min gesprek, 5-15 min. Administratieve verwerking	max 2x24 uur 30 minuten	voorbereiding 20 min., reistijd, 20 min. 60 min. gesprek	? klant zoekt aanbieder	2 weken	? 2 dgn. - 2 wkn.	1 uur geen	30 min geen	hangt af van beschikking

Stappen in het doorverwijzen naar een aanvraag WMO. Zie de bijlage voor uitgebreidere beschrijving

Onderdelen van het verwijzen t.b.v. WMO aanvraag:

- Op basis van de vraagintake afwegen of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening gestart wordt.
- Bij negatief advies over de gevraagde route maatwerk: vastleggen en onderbouwen
- De urgentie bepalen. Is er sprake van spoed? Bijvoorbeeld wanneer de partner overbelast of de veiligheid in het geding is. Dan de 'spoed' route hanteren
- Duidelijkheid geven over regels en voorwaarden (verwachtingenmanagement, doorzetten van een aanvraag is nog geen zekerheid over een aanvraag)
- Informatie geven over vervolgproces: 'dit gaat er gebeuren', 'dit kunt u verwachten', 'de klantmanager WMO komt langs om...'
- Toelichten mogelijkheid tot Clientondersteuning
- Voor zover mogelijk duidelijkheid over wachttijden en doorlooptijden om onterechte verwachtingen en herhaalverkeer te voorkomen
- Zorgen dat de benodigde gegevens zijn vastgelegd
- Zorg voor toestemming voor het vastleggen en doorsturen van gegevens

Randvoorwaarden voor het WMO proces:

- Klantmanager (consultant) van de dag uitwerken en inrichten: Ruggenspraak kunnen voeren met klantmanagers en STNOP om eenvoudige vragen direct af te kunnen doen zonder terugbellen.
- Bepalen wanneer sprake is van spoed en welke route dan gevolgd wordt

De belangrijkste verbeterpunten voor het WMO proces zijn:

- Wachttijden verkorten
- Op tijd inplannen herindicaties
- Inzicht in de doorlooptijden en wachttijden
- Regie op meervoudige aanvraag maatwerk verbeteren
- In voorgaande indicatie aantal "tips" meegeven voor het volgende contact (bij vervolg kiezen voor een vaste klantmanager, procesbegeleider ST, huisbezoek of juist telefonisch/ spreekuur,, vaste klantmanager)
- Verkorten doorlooptijd doordat handtekening klant niet nodig is of digitaal wordt

3.5 VERWIJZEN NAAR MAATWERKVOORZIENING JEUGD

Het loket vervult de rol van frontoffice voor nieuwe aanvragen voor maatwerkvoorzieningen Jeugd. Doel is om op een goede manier de verbinding tussen klant en maatwerkspecialist/ klantmanager te leggen. Bij lopende zaken en beschikkingen is de contactpersoon bij USD bekend. Inwoners nemen dan direct contact op met de klantmanager/ consultant. Bij Jeugd speelt het aspect van veiligheid een grote rol.

NIEUWE AANVRAGEN JEUGD		Een aanvraag is nieuw meer dan een jaar na aflopen van een oude indicatie. Anders: herindicatie							
INTAKE	VERDELEN WERK VOORRAAD (nieuwe situatie)	ONDERZOEK	AANBOD BEPALEN	BESLUITVORMING	ADMINISTRATIE	OPDRACHT/ LEVERING	REGIE VOERING	EVALUEREN	
Medewerker loket	Werkverdelers	Klantmanager JEUGD	Klantmanager JEUGD	Klantmanager JEUGD	Administratie	Administratie	Klantmanager JEUGD	Klantmanager JEUGD	
20-25 min gesprek, 5-15 min. Administratieve verwerking	max 2x24 uur 30 minuten	Doorlooptijd gem. 3 weken, max. 8 weken	? tot 6 wkn	15-20 min. 2 weken	20-30 minuten 2-mrt	30 min geen	? Doorlooptijd? geen	3 uur geen	

Bij crisis én HA direct deze stap

Stappen in het doorverwijzen naar een aanvraag JEUGD. Zie de bijlage voor uitgebreidere beschrijving

Onderdelen van het doorverwijzen t.b.v. JEUGD aanvraag:

- Op basis van de vraagintake afwegen of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening gestart wordt.
- Bij negatief advies: vastleggen en onderbouwen
- De urgentie bepalen. Is er sprake van spoed? Bijvoorbeeld wanneer de situatie onveilig is. Dan de 'spoed' route hanteren
- Duidelijkheid geven over regels en voorwaarden (verwachtingenmanagement, doorzetten van een aanvraag is nog geen zekerheid over een aanvraag)
- Toelichten mogelijkheid tot Clientondersteuning
- Informatie geven over vervolgproces: 'dit gaat er gebeuren', 'dit kunt u verwachten'
- Voor zover mogelijk duidelijkheid over wachttijden en doorlooptijden om onterechte verwachtingen en herhaalverkeer te voorkomen
- Zorgen dat de benodigde gegevens zijn vastgelegd
- Zorg voor toestemming voor het vastleggen en doorsturen van gegevens

Randvoorwaarden voor het proces Jeugd zijn:

- Werkverdeling: zorgen voor structuur en duidelijkheid
- Klantmanager (consultant) van de dag uitwerken en inrichten: Ruggenspraak kunnen voeren met klantmanagers en STNOP om eenvoudige vragen direct af te kunnen doen zonder terugbellen
- Uitwerken routes spoed en crisis

De belangrijkste verbeterpunten in het proces JEUGD zijn:

- Wachttijden verkorten
- Uniforme werkwijze
- Op tijd inplannen herindicaties
- Verkorten doorlooptijd doordat handtekening klant niet nodig is of digitaal wordt
- Regie op meervoudige aanvraag maatwerk verbeteren

3.6 VERWIJZEN NAAR HET STNOP

Het loket vervult de rol van frontoffice voor het sociaal team NOP. Doel is om op een goede manier de verbinding tussen klant en sociaal team te leggen wanneer dit nodig is.

Wanneer bij de vraagverheldering blijkt dat er sprake is van meervoudige, complexe problematiek en dat het (gecombineerde) aanbod van informatie, advies, maatwerk of algemene voorzieningen niet afdoende zijn volgt verwijzing naar het sociaal team NOP. Zij begeleiden het proces zodat alle betrokkenen samen kunnen besluiten wat er nodig is om de situatie te verbeteren.

Inzetten van de hulp van het sociaal team betekent: bij voorkeur oplossingen die een beroep doen op eigen kracht en algemene voorzieningen. Maatwerk is de laatste optie.

NIEUWE AANVRAAG STNOP																			
INTAKE	VERDELEN WERK VOORRAAD	VERKENNEN	VOORBEREID EN PLANBIJEENKOMST	PLANBIJEENKOMST	PLAN UITWERKEN	PLAN DELEN	PLAN EVALUATIE optioneel en situationeel WMO evaluatie i.c.m. DMO	AANGEPAST PLAN DELEN (alleen na planevaluatie)	AFSLUITEN										
Medewerker loket	Werkverdelers	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider									
20-25 min gesprek, 5-15 min. Administratieve verwerking	max 2x24 uur	30 minuten	?	reistijd, 20 min. Voorbereiding, 60-90 min. gesprek	geen	3-4 uur	2-3 weken	30 min. Voorbereiden, 90 min. Bijeenkomst, 30 min. Nabespreken en opruimen	geen	1 uur	geen	geen	30 min	30 min. Voorbereiden, 90 min. Bijeenkomst, 30 min. Nabespreken en opruimen	1 tot 2 mnd	30 min.	30 min	geen	15 min.
Stappen in het doorverwijzen naar het STNOP. Zie de bijlage voor uitgebreidere beschrijving																			

Onderdelen van het verwijzen naar sociaal team NOP:

- De urgentie bepalen. Is er sprake van spoed? Bijvoorbeeld wanneer de partner overbelast of de veiligheid in het geding is. Dan in overleg de route bepalen. Dat kan zijn direct kortdurend maatwerk inzetten en rust creëren voor een planbijeenkomst.
- Afstemming met de klantmanagers over eventueel snelle inzet van een maatwerkvoorziening
- Informatie geven over de werkwijze van het sociaal team en vervolgproces: dit gaat er gebeuren, dit kunt u verwachten
- Toelichten mogelijkheid tot Clientondersteuning
- Voor zover mogelijk duidelijkheid over wachttijden en doorlooptijden om onterechte verwachtingen en herhaalverkeer te voorkomen
- Vastleggen van de benodigde gegevens
- Zorg voor toestemming voor het vastleggen en doorsturen van gegevens

De belangrijkste verbeterpunten in het proces STNOP zijn (voor uitgebreide beschrijving en aanpak zie de bijlage):

- Klantmanager (consulent) van de dag uitwerken en inrichten: Ruggenspraak kunnen voeren met klantmanagers en STNOP om eenvoudige vragen direct af te kunnen doen zonder terugbellen
- Ontwikkelen formulier ter voorbereiding op het 1^e gesprek (aanvullend op het intakeformulier)
- Afstemmen (één) werkwijze planbijeenkomst
- Format verslag planbijeenkomst ontwikkelen dat aansluit op behoefte maatwerkspecialist bij inzet maatwerk
- Uitwerken kaders inzet klantmanager jeugd/wmo/participatie en/of andere benodigde specialisten zoals b.v. een jeugdarts, gedragsdeskundige, gezinspsycholoog enz. bij een planbijeenkomst

3.7 VERWIJZEN NAAR FINANCIËEL ADVIES

De ambitie

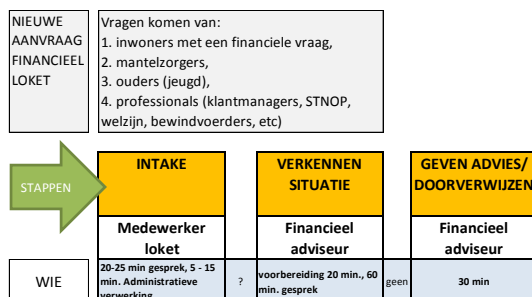
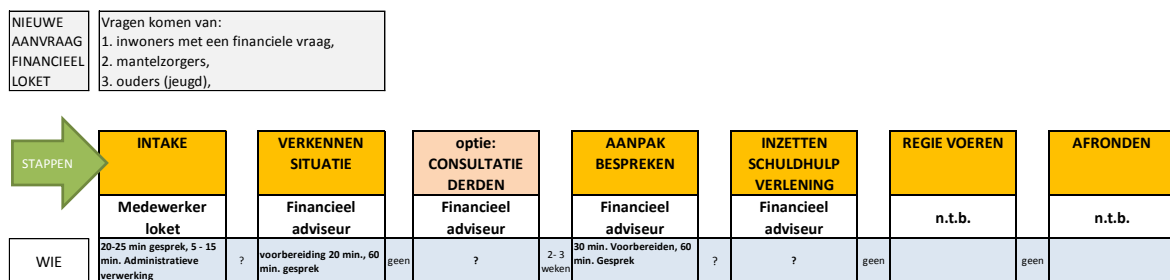
We willen schulden voor onze inwoners zoveel mogelijk voorkomen. Daarnaast willen we dat inwoners naar eigen vermogen maximaal mee kunnen doen. Daarvoor willen we een sluitende ketenaanpak organiseren: inwoners kunnen met al hun financiële vragen terecht op één plek, het financieel loket. Vanuit het financieel loket wordt passende ondersteuning gezocht. Bijvoorbeeld door te verwijzen naar preventieve algemene oplossingen maar ook toeleiding naar wettelijke schuldhulpverlening. Bij het loket is financiële en juridische kennis aanwezig en is de sociale kaart van Noordoostpolder bekend. Ook professionals kunnen er terecht. Door het financieel loket te koppelen aan het loket zit deze zo veel mogelijk aan de voorkant en kan bij het vermoeden van financiële problematiek snel geschakeld worden.

Wat willen we bereiken?

- Dat inwoners en professionals weten dat er financiële hulp is en hulp zoeken
- Dat er een sluitende keten is en een goede samenwerking met de partners
- Dat hierdoor de wettelijke schuldhulpverlening afneemt.

Hoe werkt het financieel loket?

Ook de verwijzing naar het financieel loket start bij het loket sociaal domein. Op basis van de vraagintake wordt ingeschat of er sprake is van financiële problematiek en verwijzing naar het financieel loket nodig is. Niet alleen het loket sociaal domein, maar ook andere betrokken professionals moeten bij vragen over financiën of schulden, maar ook bij aanvragen voor werk- en inkomens gerelateerde regelingen of vermoeden van financiële problematiek inschatten of verwijzing naar financieel loket passend is. Tijdens alle vormen van de ondersteuning wordt zelfredzaamheid gestimuleerd. Problematiek op andere levensdomeinen wordt in kaart gebracht, zodat de inwoner de ondersteuning ontvangt die nodig is om zelfstandig mee te kunnen doen aan de samenleving. De financieel adviseur helpt de situatie in kaart te brengen, denkt mee en adviseert. In enkele gesprekken worden mensen weer op weg geholpen om grip op hun eigen situatie te krijgen. En wanneer nodig volgt doorverwijzing naar algemene voorzieningen of schulddienstverlening.



Stappen in het proces van het financieel loket. Zie de bijlage voor uitgebreidere beschrijving

Een kwartiermaker gaat het financieel loket verder vormgeven. De kwartiermaker heeft de opdracht om:

1. Vanuit de praktijk het financieel loket op te bouwen en te ontwikkelen tot een laagdrempelig toegangspunt voor inwoners
2. Te zorgen dat de processen financieel advies en schulddienstverlening goed gaan lopen
3. De nodige instrumenten en communicatie verder in te richten en te ontwikkelen
4. Te zorgen voor werkende ketenaanpak en meer preventie en vroegsignalering

De kwartiermaker wordt daarbij ondersteund door de manager van het KCC, een Lean adviseur (Evelien Klompe), de beleidsontwikkelaars van maatschappelijke ontwikkeling, het loket sociaal domein en USD. En door de maatschappelijke partners. Een uitgebreid overzicht van actie en verbeterpunten is te vinden in de bijlage.



Randvoorwaarden voor een succesvol financieel loket

4 LEREN EN VERBETEREN: OVERLEGSTRUCTUUR

De manager KCC is verantwoordelijk voor de inrichting van het loket, maar de implementatie van de aangepaste -procesgerichte- werkwijze is een gedeelde verantwoordelijkheid van proceseigenaren/managers, teamleiders en procescoördinatoren van de betreffende organisatieonderdelen. Zij zorgen samen dat:

- Het concept bewaakt en uitgedragen wordt
- De uitvoering vorm krijgt zoals bedoeld
- De betrokken partijen, zowel intern als extern, samen de goede kant op gaan
- Knelpunten en obstakels geagendeerd en weggenomen worden
- Er een relatie wordt gelegd met de betrokken partijen in het zorglandschap
- De afstemming op en de verbinding tussen operationeel, tactisch en strategisch niveau ingericht is met de goede agenda

Dit alles wordt geborgd door een ondersteunende overlegstructuur op het niveau van uitvoering, management en bestuurders van de meest betrokken organisaties en organisatieonderdelen. En door de verbinding daartussen te leggen zodat signalen en knelpunten op de werkvloer niet blijven hangen maar leiden tot oplossingen en aanpassingen.

Accounthouder vanuit MO

In de implementatiefase worden de procescoördinatoren, teamleiders en managers ondersteund door een beleidsmedewerker vanuit MO in de rol van “accounthouder toegang sociaal domein”. De accounthouder is tijdelijk maar zolang het nodig is en:

- Is een sparringpartner voor het management én de medewerkers
- Is klankbord en hulp voor de teamleider KCC
- Verbindt strategisch, tactisch en operationeel niveau
- Legt de relaties met de externe partners in het zorglandschap
- Krijgt knelpunten boven tafel en agendeert deze op de juiste plek
- Houdt overzicht op de ontwikkeling

Het eerste half jaar zal de accounthouder een actievere rol spelen met focus op de bovengenoemde punten. De accounthouder heeft 4 uur per week beschikbaar om aanwezig te zijn op de werkvloer, aan te schuiven bij overleggen en in te zetten op ontwikkeling. Daarna gaat de fase van ontwikkelen over naar een structurele rol waarin MO zorgt voor de (beleidsmatige) paraplu en verbinder is op strategisch niveau

Overlegstructuur

De overlegstructuur is bedoeld om de voortgang, de knelpunten en de ontwikkeling van het werk en de werkwijze te bespreken en verbetering van de uitvoering te ondersteunen. Van klant tot klant en over de teams, clusters en vaak ook organisaties heen.

De team- en organisatiegerelateerde onderwerpen als opleiding, teambuilding, P&C cyclus etc. horen hier niet thuis. De leidinggevende zorgt voor agendering van deze onderwerpen in bijvoorbeeld een teamoverleg. Het betekent dat het ‘oude’ werkoverleg waarbij terugblik, planning en persoonlijke onderwerpen vaak tegelijk geagendeerd staan verandert. Daarvoor in de plaats komt er een op de processen en Lean/scrum methode gebaseerde overleg structuur, per organisatieonderdeel aangevuld met een overleg voor teamzaken en de HR-gesprekken.

Afstemming uitvoeringsniveau (operationeel)

DAG/WEEKSTART team loket sociaal domein

Het team richt een vorm van 'dagstart' voor de operationele zaken o.b.v. Lean/Scrum.

Onderwerpen voor de dagstart zijn: Rooster, werkverdeling, drukte, opmerkelijke ontwikkelingen, knelpunten. Knelpunten worden waar mogelijk zelf opgepakt en opgelost of anders in het procesoverleg of het managementoverleg geagendeerd.

Frequenties: dagelijks

Duur: 15 minuten

Aanwezig: teamleider loket (organisator) en medewerkers loket

AFSTEMMING WERKVERDELING/routes van de aanvragen:

Om de stap 'werkverdeling' in de processen WMO, Jeugd en STNOP goed te laten verlopen wordt een dagelijkse meeting werkverdeling gehouden. Hier wordt de route bepaald van aanvragen waar de vervolgstap niet direct duidelijk is op basis van de intake. Ook komen hier de verzoeken voor ondersteuning bij planbijeenkomsten binnen.

Frequentie: dagelijks

Duur: 15 minuten aan het eind van de werkdag

Aanwezig: werkverdelers (organisator is werkverdelers WMO) en op afroep klantmanagers van de dag en medewerkers loket sociaal domein van die dag

PROCESOVERLEG PER PROCES

Voor de afzonderlijke processen WMO, Jeugd, STNOP, verwijzing algemene voorzieningen en financieel loket komt er een procesoverleg waar de te volgen indicatoren zoals aantallen en doorlooptijd op de agenda staan. Ook de voortgang van de procesverbeteringen/knelpunten wordt hier gevolgd. Knelpunten worden door deelnemers zelf opgepakt of in het algemeen procesoverleg of het managementoverleg geagendeerd. De Lean adviseurs ondersteunen bij het op poten zetten van dit overleg.

Frequentie: wekelijks

Duur: max. 30 minuten

Aanwezig: proces coördinator, procesmedewerkers, Lean adviseur

PROCES AFSTEMMINGSOVERLEG

Naast de afstemming binnen de processen komt er voor de processen Informatie& Advies, verwijzing algemene voorziening, WMO, JEUGD en STNOP 1 proces-afstemmingsoverleg. Op de agenda staat 1. de voortgang van de actie/verbeterpunten en 2. de knelpunten (in de samenwerking)

De Lean adviseurs ondersteunen bij het op poten zetten van dit overleg.

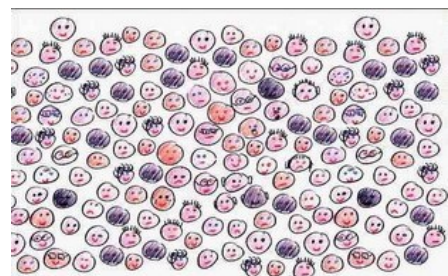
Frequentie: maandelijks

Duur: 1 uur

Aanwezig: de procescoördinatoren (kwaliteitsmedewerkers Jeugd en WMO), manager STNOP, teamleider loket en procesmedewerkers (1 medewerker loket, 2 klantmanagers en 1 procesbegeleider).

Met het netwerk:

- Met de partners in het sociaal domein is vooralsnog geen structurele afstemming op operationeel niveau. Wel worden (zie communicatieplan) themabijeenkomsten georganiseerd waar ervaringen en kennis wordt gedeeld. Initiatief ligt bij (accounthouder) MO
Actuele (knel)punten worden situationeel opgepakt.



Afstemming op managementniveau (tactisch)

ONTWIKKELOVEREG LOKET, USD, STNOP

Overleg op management/proceseigenaren niveau waar de voortgang van de implementatie van het loket, de nieuwe processen, de indicatoren en knelpunten besproken worden.

Frequentie: maandelijks (vooralsnog)

Duur: 1 uur

Aanwezig: manager KCC (organisator), manager USD, manager ST NOP, teamleider loket, accounthouder MO, strategisch adviseur (t.b.v. monitoring), procescoördinatoren JEUGD en WMO.

Dit overleg sluit aan op het procesoverleg (uitvoeringsniveau).

Wanneer nodig of wenselijk ter informatie worden knelpunten en onderwerpen uit het voortgangsoverleg in het MT Sociaal Domein en/of het DT geagendeerd.

Met het netwerk:

MANAGEMENTOVERLEG SOCIAAL DOMEIN

De scope van het huidige managementoverleg ST NOP zal worden verbreed naar het sociaal domein waarvan ook het loket een onderdeel is. Het doel is om te zorgen dat iedereen zijn-haar bijdrage levert, de samenwerking te verbeteren en om de werkwijze conform de filosofie van eigenaarschap en samen beslissen in het sociaal domein verder te implementeren. Structurele, operationele, knelpunten worden besproken en oplossingen worden afgestemd.

Afstemming op bestuurlijk niveau (strategisch)

DEELNAME ATUALITEITENWISSEL

Manager KCC en manager STNOP schuiven hier ook bij aan (strategen MO, manager USD en communicatiemedewerker zijn hier al bij aanwezig)

Met het netwerk:

STRATEGISCH OVERLEG SOCIAAL DOMEIN

Het Strategisch Overleg sociaal domein is in ontwikkeling. Hier worden de strategische onderwerpen met betrekking tot het gehele sociale domein geagendeerd waarbij iedere partner verantwoordelijk is voor zijn/haar aandeel in het sociaal domein. Op welke manier voortgang en knelpunten van het loket en aanverwante processen op de agenda moeten of kunnen worden uitgewerkt (beleidsmedewerker MO)

5 MONITORING

Werkvloer, procescoördinatoren, bestuur en politiek⁴ hebben behoefte aan sturingsinformatie om de voortgang van beleidsuitvoering te volgen en bij te sturen waar nodig. De gegevens worden gebruikt om ontwikkelingen in beeld te krijgen, voor beleidsaanpassing en, op operationeel niveau, om de werkwijze en de processen te verbeteren.

Werkwijze voor het loket

We monitoren de indicatoren die iets zeggen over de doelstellingen voor het loket. De kwantitatieve gegevens komen vanuit de registratie in systemen en uit peilingen zoals die voor dienstverlening. Hier maken we een dashboard van. Daarnaast kunnen steekproeven genomen worden voor de gegevens die niet uit de systemen te halen zijn. Bijvoorbeeld als je wilt weten wat de klanttevredenheid is ná doorverwijzing naar een algemene voorziening.

Naast kwantitatieve gegevens zijn kwalitatieve gegevens noodzakelijk om processen en werkwijzen te verbeteren. Bijvoorbeeld om te beoordelen of de communicatie effectief is (hoe wordt de doelgroep bereikt) en om processen te verbeteren.

De exacte monitoring voor het loket moet nog ingericht worden en hangt samen met de invoering van een regiesysteem. Met een regiesysteem is de monitoring mogelijk completer en eenvoudiger in te richten. Daarnaast wordt duidelijk welke informatie uit registratiedata kan worden verkregen en waarvoor eventueel aanvullende acties nodig zijn. Voor de te monitoren onderwerpen is onderstaande aanzet gemaakt:

Onderwerp monitoring	Hoe te monitoren	Indicator
Aantal vragen van klanten	<ul style="list-style-type: none"> - Nu: vanuit registratie Stapp/ Suite. Later: regieapplicatie - Nog te bepalen is of- en hoe informatievragen gemonitord worden 	Aantal en categorie nieuwe klantcontacten per tijdseenheid en per geografische eenheid
De soort/inhoud van de vragen o.b.v. leefgebied of doorverwijzing (w.o. financieel loket)	<ul style="list-style-type: none"> - Wanneer wordt doorverwezen naar andere partijen is dit te monitoren vanuit registratie 	De indicatoren zijn nog nader te bepalen o.b.v. behoefte vanuit beleid en uitvoering.
Klanttevredenheid, bekendheid en imago	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meenemen in gemeentelijke monitoring dienstverlening (gemeente geeft Antwoord, evt. Burgerpanel) 2. (steekproefsgewijs/kanaalmeting) monitoren klanttevredenheid bij afgeronde informatievragen 3. Bij evaluatie maatwerk 4. Steekproef 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 'rapportcijfer' + kwalitatieve toelichting 2. 'rapportcijfer' + kwalitatieve toelichting 3. Wordt uitgewerkt 4. N.t.b.
Doorlooptijden en wachttijden	Monitoring van de doorlooptijden en wachttijden vanuit regiesysteem en steekproefsgewijs (bij partners).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorlooptijd tot daadwerkelijk contact is gelegd (telefoon, balie, social media) 2. Tijd vanaf het contact tot opgepakt door partners 3. Tijd vanaf contact tot daadwerkelijk afgehandeld bij informatie- en adviesvragen

⁴ Zie motie 'indicatoren en kengetallen' juli 2019

6 INFORMATISERING

Goede informatisering ondersteunt de werkwijze. Vanuit het loket wordt informatie gedeeld met andere organisaties en organisatieonderdelen. En die werken met verschillende systemen. In eerste instantie leek Stapp het meest geëigende programma te zijn om de processtap 'intake en vraagverheldering' te ondersteunen. Stapp is de applicatie die nu wordt gebruikt door het STNOP. Het speelveld is echter drastisch veranderd:

- Het STNOP wordt een gemeentelijk team van procesbegeleiders met een andere informatiseringsvraag
- Door de ontvlechting van het STNOP is al het maatwerk ondergebracht bij USD en wordt Stapp alleen nog gebruikt voor het proces voor planbijeenkomsten
- Het huidige zaaksysteem wordt eind dit jaar vervangen door een nieuwe. Stapp kan niet aansluiten op dit zaaksysteem.
- Ook het huidige klantcontactstelsel zal worden vervangen.

In de uitwerking van de processen voor STNOP, JEUGD en WMO is gebleken dat voor de verschillende processtappen gebruik wordt gemaakt van meerdere systemen. Dit is een onhoudbare situatie vanuit het oogpunt van het kunnen delen van informatie, het opbouwen van een dossier, kans op fouten, administratieve lasten voor de werknemer en uiteindelijk de klantvriendelijkheid.

Overgang naar een regiesysteem

Daarom is in maart gestart met het project om te komen tot een keuze van een regiesysteem binnen de gemeente Noordoostpolder dat voorziet in de volgende functionaliteit:

- Gebruikersvriendelijk!
Simpel, overzichtelijk, snel kunnen openen en bewerken van (status) documenten, makkelijk te gebruiken ook als je het systeem minder vaak gebruikt
- Van de 1^e tot de laatste stap dossier klant verder opbouwen en meenemen Deze informatie is makkelijk in te zien en te bewerken binnen het systeem.
- Makkelijk statusinformatie toe kunnen voegen en deze makkelijk kunnen inzien/overzien bij een klantcontact
- Makkelijk informatie per mail kunnen versturen aan derden (bijvoorbeeld bij verwijzing algemene voorzieningen)
- Er makkelijk Sturingsinformatie uit kunnen halen
- Bestanden toevoegen op een eenvoudige manier (copy-paste) vanuit bijvoorbeeld mail
- Goed zoeksysteem om dubbele invoer te voorkomen
- Rechten kunnen regelen (wie ziet wat). Ook optie waar de klant mee kan kijken.
- Overzicht werkvoorraad kunnen uitdraaien op onderwerp/ team/individu

Het regiesysteem is dus bedoeld voor het Sociaal loket, het sociaal team, de klantmanagers en de klantondersteuners maar ook voor de cliënten zelf. Waardoor de samenwerking en de regie beter en makkelijker wordt.

Uitvoering

De projectgroep bestaat uit Harry de Graaf (advies), Arjan Beelen (advies) en Cor Jan van Zwol (bedrijfsbureau USD). Zij betrekken de procescoördinatoren en de medewerkers van het loket, STNOP en USD.

7 ORGANISATIE, FORMATIE en FINANCIËN

De klant staat centraal in het loket sociaal domein. De manier van organiseren, aansturen en ontwikkelen moet dit ondersteunen en stimuleren. De uitgangspunten die daarom voor het team Loket Sociaal Domein gesteld zijn:

- Een apart en onafhankelijk opererend team waarbij de klant voorop staat
- Er wordt gekeken naar het gehele proces: van vraag tot en met afhandeling
- Een team dat binnen de beleidsmatige en financiële kaders zoekt naar oplossingen en mogelijkheden om werkwijzen te verbeteren en zich niet vasthoudt aan regels en barrières
- En focus houdt op de opgave voor het sociaal domein
- Waarbij (niet-geijkte) verbindingen gelegd worden
- Een team waar de medewerkers ruimte krijgen om hun rol als wegwijzer en spin in het web goed te vervullen. Zij hebben een uitgebreide en actuele kennis van het zorglandschap, onderhouden het netwerk en wisselen kennis en informatie uit met de partners.

Organisatie

Omdat het loket sociaal domein een onafhankelijke en verbindende rol moet spelen is ervoor gekozen het loket als apart team onder te brengen bij de gemeente:

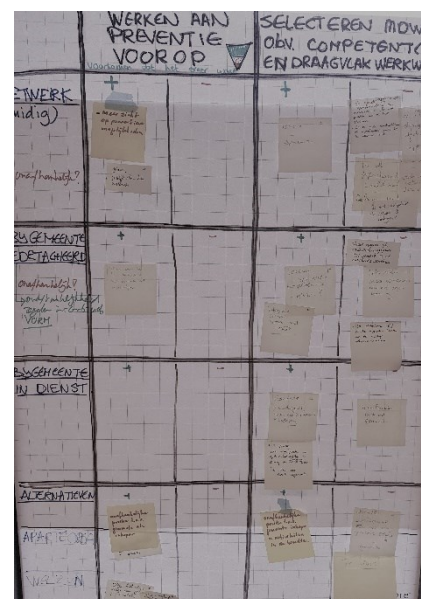
1. Een team onder directe regie/aansturing van de gemeente, ondergebracht bij het klantcontactcentrum met een focus op dienstverlening en goed organiseren van de voorkant
2. Een team dat samengesteld is vanuit verschillende achtergrond en manier van kijken en werken waardoor kruisbestuiving en vernieuwing plaats kan vinden
3. En dat voor een juiste triage een beroep kan doen op hulp en ondersteuning van specialisten
4. De manager KCC is verantwoordelijk voor de verdere ontwikkeling van het loket
5. Met een accounthouder vanuit MO op strategisch niveau (MO) die het loket verbindt met de totale ontwikkeling in het zorglandschap en relaties legt met de externe partners in het zorglandschap

Formatie

Dit plan van aanpak beschrijft de situatie op dit moment, bij de start van de nieuwe manier van werken. We weten bij benadering welke soort en welk aantal vragen er nu bij de VIA's gesteld worden. En hoe veel tijd dit ongeveer kost per vraag(soort). Maar: ten opzichte van de huidige situatie vallen taken af, komen er taken bij, de manier van werken verandert, processen worden aangepast en er zal actiever gecommuniceerd worden. Het is dus onmogelijk te berekenen welke formatie precies nodig is.

Daarom gaan we uit van wat er nu is en nemen we twee jaar de tijd om tot een goede invulling te komen. Twee maanden na de start van het loket wordt een 0-meting gehouden, waarna de ontwikkelingen worden gevolgd. Mocht het huidige financiële kader niet passend zijn zal naar oplossingen gezocht worden.

En: hoe succesvoller het loket, hoe meer werk aan de voorkant het duurdere werk aan de achterkant voorkomt.



De situatie bij de start van het loket is als volgt:

1. De kwaliteit van het personeel staat op 1 en de medewerkers werken volledig voor het loket. Bemensing met gekwalificeerde sociale professionals die onafhankelijk (kunnen) denken (zie profiel).
2. Het loket met bijbehorende ontwikkelopgave valt onder de verantwoordelijkheid van de manager KCC. In de dagelijkse praktijk 'aangestuurd' door een teamleider met lef.
3. Alle formatie VIA sociaal gaat naar het loket: 3,22 fte.
4. De middelen VIA Carrefour gaan deels naar het loket. Vanaf 1 januari 2021 zal jaarlijks € 65.000,- toegevoegd worden aan het formatiebudget voor het loket sociaal domein.
5. Voor de financieel adviseur/ sociaal raadslid gaan we uit van 1.000 uur (0,68 Fte). Daarvoor is €55.000 beschikbaar.
6. Transformatiebudget van 2x €60.000,- voor de eerste twee jaar. Om pieken op te vangen, voor scholing en ontwikkeling.
7. Daarnaast wordt inzet gevraagd voor consultatie en inzet van de procesbegeleiders ST NOP, klantmanagers, JGZ, AMW binnen de huidige subsidieafspraken

8 PROFIELEN MEDEWERKERS en TEAMLEIDER LOKET

Het loket Sociaal Domein is geen callcenter met digitaal ondersteund stappenplan. De vragen die binnenkomen bij het loket zijn complex en divers. Dat vraagt om sociale professionals met de nodige competenties, kennis en vaardigheden. Professionals die mensen helpen en tegelijk de regie bij de klant laten liggen. Die de urgentie in kunnen schatten en weten wanneer ruggenspraak nodig is. Medewerkers die de filosofie van de Nieuwe Route omarmen en tegelijk kritisch blijven op de werkwijze van het loket en de partner organisaties.

Om de rol als wegwijzer en spin in het web goed te vervullen hebben de medewerkers in het loket overzicht over de processen waar zij een rol in speelt, een uitgebreide en actuele kennis van het zorglandschap en een goede lijn naar het voorveld. Dit is een continu proces van ontwikkelen en bijhouden. Het zorglandschap is en blijft gecompliceerd, in beweging en er zijn altijd meerdere aanbieders per onderwerp. Wat hiervoor nodig is, is samengebracht in het algemeen profiel van medewerker loket sociaal domein.

Naast de algemeen medewerker van het loket sociaal domein is de functie van adviseur schulddienstverlening bij het loket ondergebracht. Deze heeft specifieke kennis en expertise op het gebied van inkomen, belastingen, arbeid en sociale zekerheid en zorgt voor de invulling van het financieel loket.

Een teamleider binnen het KCC faciliteert en ondersteunt de medewerkers om invulling te geven aan de -procesgerichte- werkwijze en zorgt dat knelpunten en obstakels geagendeerd en weggenomen worden.

Met de input uit de workshops en werksessies zijn de profielen tot stand gekomen. Zie hiervoor de bijlage.



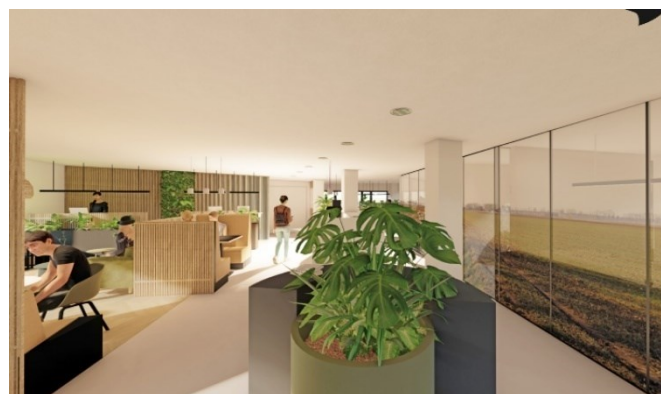
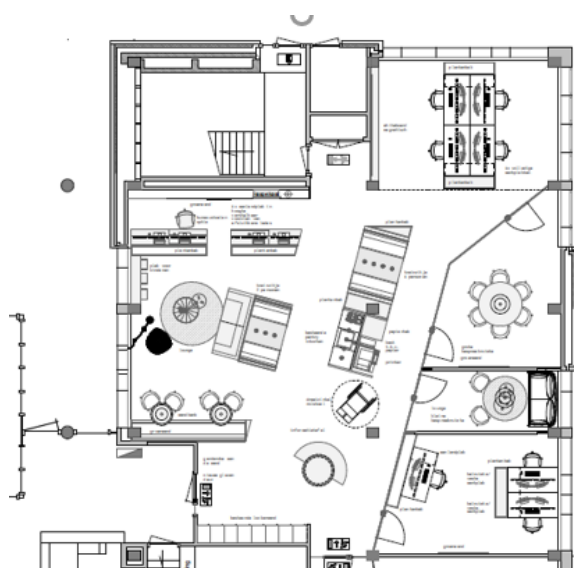
9 HUISVESTING

Voor het loket sociaal domein wordt een fysieke locatie ingericht passend bij de doelgroep die de werkwijze van het nieuwe loket ondersteunt. Er is behoefte aan één plek waar klanten en sociale professionals gefaciliteerd zijn om het goede gesprek te voeren en samen te werken. Waar een snelle schakeling mogelijk is tussen laagdrempelige ontvangst met koffie, even apart zitten in een overlegruimte en kunnen overleggen afstemmen met collega's. De huisvesting is niet alleen bedoeld voor de medewerkers van het loket, maar biedt ook ruimte voor procesbegeleiders van het Sociaal Team en specialisten van USD wanneer zij als consultant van de dag bij het loket betrokken zijn.

Het ontwerp is uitgewerkt passend bij de doelgroep en met inachtneming van de visie op dienstverlening. Dit betekent een laagdrempelige plek die rust en duidelijkheid uitstraalt waarbij 'klantgerichtheid' en 'dichter bij de vrager' centraal staan. De input uit het klantonderzoek is daarvoor vertaald naar een programma van eisen voor de inrichting:

Eisen die de klant stelt	Nodig in de inrichting
<ul style="list-style-type: none"> Een laagdrempelige plek van ontvangst; een 'huiskamergevoel'. Geen balies. Zo snel mogelijk rust en duidelijkheid. 'ik ben op de goede plek', 'hier word ik geholpen'. Menselijk contact, gastvrouw, je weet wat er gaat gebeuren Een 'logische' locatie in of nabij het gemeentehuis 	<ul style="list-style-type: none"> Ruimte om rustig te wachten; zitje, sofa Twee gespreksplekken waar je in relatieve privacy je vraag kunt stellen en informatie kan delen (geen balie, b.v. tafeltje met 3 stoelen, combi met wachtplek) Ruimte om informatie te delen; folders, aankondigingen, materiaal van de partners. ed. Minimaal 1 afgesloten ruimte met privacy. Tafel met 4 stoelen Een computer/display en printer om mensen te helpen bij aanvragen ed. volwaardige werkplekken voor loket en financieel loket 'aanland' werkplekken voor o.a. ST NOP en consultant van de dag Koffie is beschikbaar

De huiskamer zal gehuisvest worden in de zuidoost vleugel dichtbij het KCC. Het streven is om op 1 september de deuren van het nieuwe 'loket sociaal domein' te openen.



Plattegrond en impressie

10 COMMUNICATIE

De communicatiestrategie voor het loket sociaal domein en alle daarbij betrokken diensten bestaat uit twee fases:

Fase 1, bij de start

In de eerste fase staat het voorbereiden van de lancering van het Loket centraal. Er wordt gecommuniceerd vanuit de centrale boodschap en met de netwerkpartners en zorgaanbieders gaan we de dialoog aan om te komen tot een gedragen beeld.

Fase 2, na de start, doorlopend

Het blijven informeren, bijhouden van de communicatiemiddelen en inspelen op de actualiteiten staan centraal in de tweede fase. Deze communicatie is doorlopend, gericht op life- events, de actualiteit en op doelgroepen. Inwoners, mantelzorgers en professionals moeten weten dat er één loket is, waarom, hoe ze deze kunnen bereiken en wat deze voor je kan betekenen.

Voor de uitvoering wordt een communicatiekalender opgesteld. Medewerkers van het loket worden mede verantwoordelijk hier invulling aan te geven bijvoorbeeld door actuele berichtgeving op Facebook of in de huis/ aan huisbladen. Zie de bijlage voor het communicatieplan.

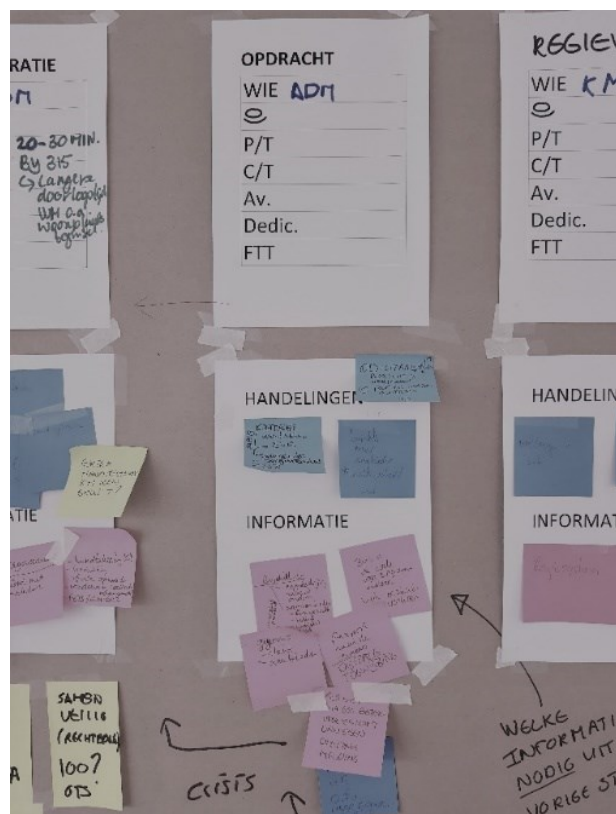


11 ACTIES, RANDVOORWAARDEN, PLANNING

In dit hoofdstuk staan de acties- en verbeterpunten beschreven die een goede start van het loket en de nieuwe werkwijze voor de overige processen mogelijk te maken. Ze gaan over de harde randvoorwaarden als bemensing, huisvesting, informatisering. Over de werkwijze en processen en oplossingen om klantgerichter te werken en onnodige vragen te voorkomen. Maar ook over de organisatie en de overlegstructuur die moet borgen dat de opdracht en de bedoeling van het loket uitgangspunt blijven. Veel verbeteracties lopen al. Anderen moeten op (korte) termijn nog worden opgepakt. Ze zijn onderverdeeld in:

1. Algemene actie- en verbeterpunten voor alle mogelijke routes en betrokken organisatieonderdelen. Deze staan op de agenda van het maandelijkse ontwikkeloverleg om de voortgang te volgen en evt. knelpunten op te lossen.
2. Actie- en verbeterpunten voor het loket. De voortgang hiervan is randvoorwaardelijk de uitvoering van de werkzaamheden in het loket. De manager KCC zorgt voor de voortgang en agendeert wanneer nodig onderwerpen bij het maandelijks ontwikkeloverleg.
3. Actie- en verbeterpunten per proces/vervolgroute. Deze worden opgepakt door de proceseigenaren/procescoördinatoren ondersteund door Lean adviseurs. Voor Jeugd: Maarten/Lennard/Arjan. Voor WMO: Maarten/Anita/Arjan. Voor STNOP Christian/Evelien. Voor Informatie & Advies, doorverwijzen en financieel loket: Eric/n.t.b.

Rood gemarkeerd zijn de onderwerpen die vóór de start van het nieuwe loket en de nieuwe routes WMO, JEUGD en STGNOP op 1 september 2020 geregeld moeten zijn.



11.1 Algemene actie- en verbeterpunten

ALGEMENE ACTIE- en VERBETERPUNTEN RANDVOORWAARDELIJK VOOR DE NIEUWE MANIER VAN WERKEN				
	WAT	AANPAK	TREKKER	PLANNING
1	STEUNWIJZER en ZORGPYRAMIDE	De informatie over het aanbod is niet compleet en niet inzichtelijk voor professionals en inwoners. Let op: relatie met te kiezen	Ali	n.t.b.
2	Regiesysteem	Digitaal ondersteunen van het proces en beschikbaarheid klantinformatie/ statusinformatie. Meegenomen in project	Harry de Graaf	Loopt
3	Digitaal ondersteunen van het proces en beschikbaarheid klantinformatie/ statusinformatie	Meegenomen in project Regiesysteem	Harry de Graaf	Loopt
4	Inrichten overlegstructuur	Passend bij de nieuwe, meer procesgerichte, manier van werken	Eric, Ali, proces coördinatoren	Juni
5	Huisvesting	Inrichten van de huiskamer voor ontvangst en gesprek met inwoners, medewerkers loket, consulenten van de dag en aanlandplekken voor	Facilitair (Dyan, Inge)	Loopt
6	Organiseren gezamenlijke start loket 01-09-2020	(de nieuwe werkwijzen/processen met elkaar bespreken, creëren van een gezamenlijke startpositie en markeren we deze nieuwe start. Mogelijk kunnen de teams hun eigen proces presenteren en toelichten aan de overige teams).	Eric, Maarten, Christian	z.s.m. oppakken
7	Voorliggend aanbod onvoldoende.	Het aanbod is nu onvoldoende in aantal/inhoud en in kwaliteit om goed door te kunnen verwijzen. Dus vaker maatwerk nodig.	Ali/MO	Loopt
8	Monitoring inrichten	Er is nu onvoldoende zicht op kwaliteit, tevredenheid. Opnemen in de monitoring via datalab sociaal domein.	Proces-coördinatoren en Lean adviseurs	Is gestart
9	Uniforme werkwijze	Alle medewerkers in het proces kennen en werken volgens het proces. Afspraken over werkwijze. Ondersteuning met formulieren etc.	Proces-coördinatoren	Loopt
10	SAMENWERKEN in de keten van het zorglandschap	Organiseren van themabijeenkomsten georganiseerd waar werkwijze, ervaringen en	MO (initiatief)	n.t.b.

11.2 Actie- en verbeterpunten voor het loket

ACTIE- en VERBETERPUNTEN VOOR HET LOKET (1/2)				
	WAT	AANPAK	TREKKER	PLANNING
1	Informeren KCC over aangepaste werkwijze	Informeren KCC over de (aangepaste) werkwijze i.v.m. telefoontjes op de juiste plaats laten komen	Eric	n.t.b.
2	Laagdrempelig en gegarandeerd kunnen consulteren.	Inrichten werkwijze 'maatwerkspecialist en procesbegeleider van de dag'. Meegenomen met Pilot WMO. Daarna uitrollen	Eric, Christian, Anita, Lennard	Loopt
3	Aanpassen website korte termijn en langer termijn	Aanpassen Kernboodschap op noordoostpolder.nl. Overbodige en verouderde informatie weg, klein beginnen. Button om direct vragenformulier in te vullen? Langer termijn: nieuwe landingspagina bouwen evt. ook onder andere domeinnaam. Zie communicatieplan.	Eric (Bas)	
4	Opleidingsplan	Opleidingsplan verder uitwerken en in gang zetten	Ali, Eric	loopt
5	Technieken voor een goede vraagverheldering	Training vraagverheldering en omgaan met weerstand (breder dan alleen loket)	Ali	najaar
6	Spoed en crisis	Uitwerken indicatoren en route voor spoed en crisis bij Jeugd, WMO en financieel loket	Lennard, Anita, Christian	Juni/Juli
7	Bepalen wanneer verbinding op basis van het kinddossier van de JGZ	Wanneer de hulpvraag betrekking heeft op kinderen is een check op het kinddossier van de JGZ vaak aan de orde. Hierover moeten nog indicatoren en werkafspraken gemaakt worden. Betrokken: Lennard, loket	Ali	n.t.b.
8	WVGGZ en crisismeldingen	Het 1e contact voor meldingen WVGGZ ligt nu bij USD (klantmanagers). Meldingen voor crisis komen binnen bij MO. Verkend wordt of dit ondergebracht kan worden bij het loket.	Ali	loopt
9	In 1x helpen bij kleinere hulpvragen	Inbouwen tijd/ruimte zijn om kleine hulpvragen direct te kunnen afronden zodat mensen niet ergens anders naartoe moeten voor een klein 'probleem'. (bv. formulier snel invullen)	meenemen in werkwijze	doorlopend
10	Eigen nummer en belroute	Zorgen voor eigen nummer loket en afspraken maken over terugval b.g.g. (via KCC)	Eric	augustus
11	Werving, plaatsing medewerkers	Werving van de financieel adviseur, de uitbreiding van het loket en plaatsing (gesprekken) met de huidige medewerkers	manager KCC en PO adviseur	mei/juni
12	Producten GPK en GPP naar KCC	De gehandicapten parkeerkaart (GPK) en gehandicapten parkeerplaats (GPP) zijn standaard producten die horen in het pakket van producten en diensten van het KCC.	Eric	Q4 2020
13	Uitwerking en uitvoering communicatiecampagne	Op basis van het communicatieplan en rekening houdend met de actualiteit van de Coronacrisis een communicatiecampagne opzetten en uitvoeren	Rick, Margriet	Juni/Juli
14	Telefoonnummer	Bepalen (i.c.m. communicatiecampagne) wanneer ingang eigen telefoonnummer/kanalen	Eric	

ACTIE- en VERBETERPUNTEN VOOR HET LOKET (2/2)				
15	Bepalen openingstijden	In het klantonderzoek is aangegeven dat er in sommige gevallen behoefte is aan bijvoorbeeld avondopenstelling of bezoek op locatie (bij verminderde mobiliteit). Invoeren? Pilot?	Eric	n.t.b.
16	Verfijnen werkafspraken over bellen/ terugbellen/ termijnen met klantmanagers	Duidelijkheid over wanneer direct contact met de klantmanagers en wanneer via het loket. 1 werkwijze waaraan iedereen zich houdt. Basisafpraak: bij lopende casus is de klantmanager direct (direct telefoonnummer) bereikbaar. Bij nieuwe vragen: loket. Er zijn argumenten om dit anders te doen. Als een klantvraag (b.g.g.) moet worden doorgezet naar een klantmanager of procesbegeleider kunnen aangegeven binnen welke termijn contact wordt opgenomen. 1 afspraak daarover maken voor iedereen. Heeft ook samenhang met perspectiefregie. Wanneer is perspectiefregisseur direct te benaderen wanneer alleen via loket (ook hier afspraken over maken).	Eric, Anita	Christa, Bert, Loket, USD, KCC
17	Uitlijnen afspraken en werkzaamheden route Participatie	De rol van het loket i.r.t. het proces participatie is maar deels besproken (focus vooral op Meedoen regeling). Naast strakkere werkafspraken (zie 'verfijnen afspraken klantmanagers') zijn er wellicht andere verbeterpunten		
18	Afspraken Meedoen regeling	Invoering digitalisering Meedoenregeling verschuift. Dat betekent dat de verlichting werkdruk en overdracht van werkzaamheden in gevaar komt. Afspraken/ overbrugging nodig.	Eric, Maarten, Christa	loket
19	Diverse verbeterpunten vragen BB, W&I, PGB, minimabeleid, regelingen, formulieren	Veel contacten (1650 stuks in 2018) zijn informatie- of statusvragen (kom ik in aanmerking, hoe werkt het aanvragen, wanneer komt mijn) en zijn te voorkomen door 1. Beter informatie en kwaliteit van de producten (papier, digitaal) 2. Benodigde verlenging regelingen al inplannen of proactief de inwoner attenderen op het verlopen van termijnen 3. Versimpeling van regelingen: nu vaak hulp nodig bij het aanvragen/invullen 4. Beter 'managen' van de piekmomenten (brieven die uitgaan, actief uitnodigen) 5. Onderzoeken automatische toekenning (bv Meedoen regeling aan mensen id. bijstand) 6. Gericht en proactief aanbieden van regelingen aan doelgroep. Daarmee informeer je iemand in 1x en compleet over de mogelijkheden die er zijn en voorkom je dat mensen keer op keer voor weer een andere regeling komen.	n.t.b. (initiatief: Eric)	Alwin
20	Intake online voor inwoners	Wens voor de toekomst: intake online	n.t.b.	n.t.b.
21	Verminderen vragen BB en ITT	Bijzondere bijstand en ITT: veel telefoontjes met algemene vragen: 'valt dat onder de vergoeding?' (beugels, reparatie aan auto's etc.). Actie: onderzoeken op welke manier communicatie kan bijdragen aan het voorkomen of beperken van deze vragen. Inzetten website en folders met FAQ's	n.t.b. (initiatief: Eric)	Alwin

11.3 Actie- en verbeterpunten ADVIES en INFORMATIE en DOORVERWIJZING

Deze verbeterpunten worden meegenomen in de respectievelijke Lean verbeter-trajecten en door de kwartiermaker financieel loket

ACTIE EN VERBETERPUNTEN PROCES ADVIES EN INFORMATIE EN DOORVERWIJZING				
	WAT	AANPAK	TREKKER	BETROKKEN
1	Hoe registreren informatie en advies?	Nog nader te bepalen hoe en wanneer voor deze route informatie wordt vastgelegd. Mogelijk op korte termijn starten met turven of wachten op het regiesysteem.	Arjan + proces-coördinator	loket SD

11.4 Actie- en verbeterpunten proces FINANCIIEEL LOKET

ACTIE EN VERBETERPUNTEN PROCES FINANCIIEEL LOKET			
WAT	AANPAK	TREKKER	BETROKKEN
Hoe weet je of iemand naar het financieel loket moet worden doorverwezen?	Bepalen indicatoren voor doorverwijzing naar financieel loket	Kwartier maker	loket SD, klantmanager werk en inkomen
Format/ standaard voor advies of plan ontbreekt	Bepalen hoe het financieel advies/plan het beste ondersteunt kan worden en verwerkt in regieapplicatie	Kwartier maker	
Voor mensen met financiële problematiek is het onbekend waar zij naartoe kunnen. Zij durven ook vaak de 1e stap niet te zetten.	De route naar passende ondersteuning moet verhelderd worden: Communicatie campagne. Oók (juist) voor het netwerk en betrokken professionals! Doelgroep leest minder en is vaak laaggeletterd. Communicatie moet laagdrempelig zijn.	Celine	Schuldhelpverlener Communicatie/ partnerorganisaties
De kwaliteit van het aanbod is onvoldoende, het aanbod sluit niet op elkaar aan en er is geen werkende keten	MO neemt voortouw om 'financiële zorgpiramide' in te richten en de keten te laten werken	MO/ Ali met kwartier maker	partnerorganisaties
Er mist overzicht en inzicht in het aanbod. De kennis over wie doet wat ontbreekt.	Zorgpiramide én steunwijzer moeten zorgen dat de route naar passende ondersteuning verhelderd kan worden. Gemeente is opdrachtgever en regievoerder (MO).	MO/ Ali	USD
Preventiever werken samen met USD	Bijvoorbeeld nieuwkomers en iedereen die voor een uitkering komt is doelgroep voor preventieve financiële ondersteuning. Bijvoorbeeld: een budgetcursus voor iedereen die een uitkering aanvraagt. De klantmanagers kunnen de aanvrager bevragen op aanvullende behoefte/noodzaak.	Kwartier maker	USD
Onvoldoende kennis over financiële problematiek en schaamte bij professionals om financiën bespreekbaar te maken	Training voor medewerkers loket+ klantmanagers USD + STNOP (+partners?) om de financiële component ook mee te kunnen nemen in de vraagverheldering. Hier samen handvatten voor ontwikkelen.	Kwartier maker + Ali	Ali (meenemen in opleidingsplan)
Diverse aandachtspunten:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nazorg na sanering ontbreekt (leren budget te beheren) 2. De gemeente is óók schuldeiser. Hoe staan wij hierin? 3. Overgang 18- naar 18+ 4. voorbereiden op overgang naar bijstand 5. laagdrempelig aanbod door vrije inloop/financieel spreekuur ontwikkelen 	Kwartier maker	

11.5 Actie- en verbeterpunten proces WMO

Verbeterpunten PROCES WMO				
	WAT	AANPAK	TREKKER	BETROKKEN
1	Wachttijden verkorten: Werkverdeling naar voren	opgenomen in onderdeel 'afspraak maken' in WMO Lean verbetertraject	Anita Muller	Lean projectgroep
2	Digitaal aanvraagformulier	Oppakken na implementatie regiesysteem	Anita	n.t.b.
3	Inplannen herindicaties	Herindicaties worden opgepakt in stap werkverdeling. Klanten krijgen 6 weken vantevoren een uitnodiging. Contact met het loket is daarom niet meer nodig (nu wordt er vaak gebeld). De werkwijze moet nog verder uitgewerkt worden. Voorkomen moet worden dat meldingen meerdere keren worden aangemaakt, omdat ze op verschillende wijze binnen komen.		bedrijfsbureau
4	Consulent van de dag uitwerken en inrichten: Ruggenspraak kunnen voeren met klantmanagers en STNOP	Nu vaak onvoldoende bereikbaarheid. De Consulent van de dag gaat (in de huiskamer) aanwezig zijn of is bereikbaar (doet administratief werk en heeft geen afspraken). Uitwerken met team klantmanagement wat precieze taken dan zijn. M.n. t.o.v. werkverdelers	Anita	Lennard, Christian, Eric
5	Regie op meervoudige aanvraag maatwerk verbeteren	Dit op te nemen in doorvertaling van perspectiefregie	Anita en Lennard	n.t.b.
6	Handtekening nodig?	Checken of handtekening echt nodig is of dat de mogelijkheid tot bezwaar maken op de beschikking voldoende is. Dit in verordening aanpassen. Dit verkort de doorlooptijd van het totale proces bij Jeugd en WMO Alternatief: in regiesysteem mogelijkheid om aanvraag digitaal door te sturen en digitaal door klant te laten ondertekenen.	Anita en Lennard	n.t.b.
7	Klantmanagers 'koppelen' aan bestaande klanten	Bij contact met het loket kunnen zien of er een regisserend klantmanager is. Meenemen met regiesysteem	Anita Muller en Lennard Nuijten	bedrijfsbureau
8	standaard' afweging t.b.v. doorverwijzing	Is opgenomen als indicatoren bij het intakeformulier. De afweging bij Spoed moet nog uitgewerkt worden.	Anita Muller	n.t.b.
9	Meer input van de aanbieders bij de start van het onderzoek	In nieuwe aanbesteding meenemen dat aanbieders x weken voor aflopen indicatie een zorgplan sturen met evaluatie van afgelopen periode en doelen voor komende periode.	Anita	bedrijfsbureau

11.6 Actie- en verbeterpunten proces JEUGD

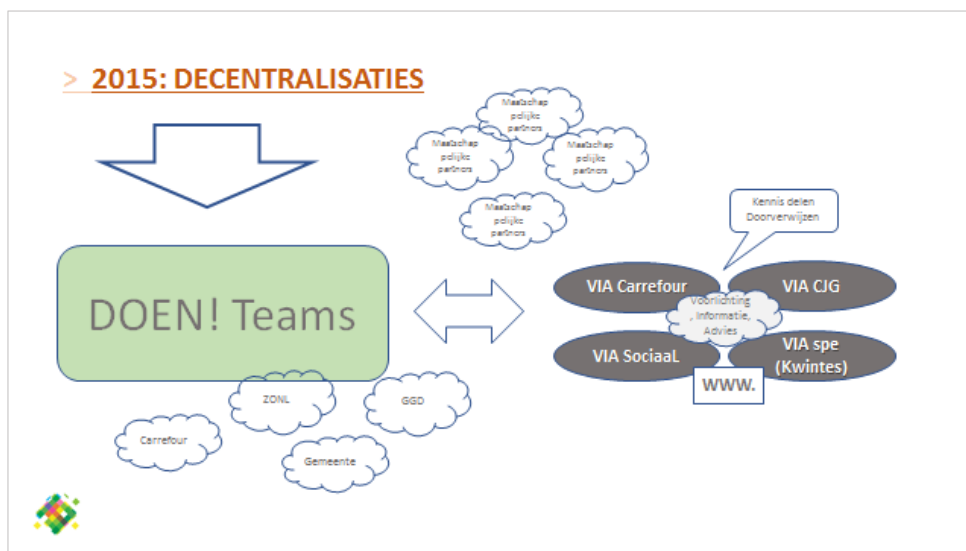
Verbeterpunten JEUGD				
	WAT	AANPAK	TREKKER	BETROKKEN
1	Wachttijden verkorten: Werkverdeling naar voren	opgenomen in onderdeel 'afspraak maken' in WMO Lean verbetertraject, over te nemen door JEUGD en STNOP	Lennard m.m.v. Anita	klantmanagers
2	Werkverdeling: structuur en duidelijkheid ontbreekt	Anders organiseren conform pilot WMO		
3	Geen uniforme werkwijze voor 1. klantmanagers 2. aanbieders	Meenemen in Lean traject: Alle medewerkers moeten het proces kennen: Iedereen meenemen in procesuitwerking, verder maken noodzakelijke formats/afspraken over werkwijze per stap. NOPNET is centrale plek	Porces coördinatoren en LEAN begeleiders	maatwerk specialisten
4	Werkinstructies onduidelijk	Zie hierboven		
5	Gespreksverslag en aanvraag maatwerk zijn 2 documenten	Samenvoegen en in SUITE (voorlopig) en regiesysteem opnemen	Lennard	n.t.b.
6	Alvast inplannen afspraak herindicatie	Meenemen in Lean traject: Herindicaties worden opgepakt in stap werkverdeling. Klanten krijgen 6 weken vantevoren een uitnodiging. Contact met het loket is daarom niet meer nodig (nu wordt er vaak gebeld).	Lennard	bedrijfs- bureau
7	Nieuwe aanvragen Jeugd in Suite ipv Stapp	Vanaf welk moment starten de nieuwe trajecten Jeugd in SUITE	Christa, Lennard, Christian	loket, bedrijfsbureau
8	Tijdsbesteding	Meenemen in Lean traject: meer uniformiteit en inzicht in doorlooptijden	Lennard en Arjan	n.t.b.
9	Huisartsen en aanbieders binnen kaders/ afspraken laten werken	?	Lennard	n.t.b.
10	Verschil SPOED en CRISIS duiden (i.r.t. wachttijd)	Uitwerken en opnemen in proces	Lennard en Arjan	loket, bedrijfs- bureau
11	Knelpunten in aanbod voorzorgend aanpassen	Aanbod ontbreekt of in de praktijk is het toch niet beschikbaar. Informatie hierover wordt onvoldoende gedeeld met MO tbv aanpassing subsidie	MO (meenemen in proces- en managersoverleg)	USD
12	Wachten op handtekening gezaghebbende duurt lang	Checken of handtekening nodig is of dat de mogelijkheid tot bezwaar maken op de beschikking voldoende is. Dit verkort de doorlooptijd van het totale proces bij Jeugd en WMO	Lennard	n.t.b.
13	Onvoldoende betrokkenheid kind bij onderzoek	Meenemen in Lean traject uitwerken werkwijze	Lennard	n.t.b.
14	Spoedmelding gaat nu direct team in	Organiseren via werkverdelers	Lennard	
15	proces en werkwijze regievoering verder uitwerken	Duidelijkheid scheppen over wat perspectiefregie in de praktijk betekent voor KM	Lennard en Arjan	

11.7 Actie- en verbeterpunten proces STNOP

VERBETERPUNTEN STNOP				
	WAT	AANPAK	TREKKER	BETROKKEN
1	Formulier ter voorbereiding op 1e gesprek/ verkenning	Een digitaal vragenformulier (aanvullend op het intakeformulier/geen dubbelingen) om te sturen aan de inwoners ter voorbereiding op het 1e gesprek met de procesbegeleider. Dit om mensen in regie te zetten/houden en vast na te laten denken en die je verder gebruikt in de vraagverkenning /vraagverdieping.	Christian (voortouw)	STNOP
2	Afstemmen werkwijze planbijeenkomst	Er is de wens om te komen tot een uniforme werkwijze voor de planbijeenkomst.	Christian (voortouw)	STNOP, klantmanager
3	Maken van afspraken op welke wijze er akkoord wordt gegeven op een plan	Meenemen in uitwerking werkwijze planbijeenkomst. Zie hierboven.	Meenemen met uitwerken planbijeenkomst	
4	Format verslag planbijeenkomst	Er is nu geen format dat door iedereen gebruikt wordt. Het format voor het plan ook afstemmen met Lennart en Anita, waarborgen dat alle informatie nodig voor een maatwerkindicatie ook in het plan is opgenomen. (Nienke heeft een goed format voor het plan? Maroesjka werkt met een format?). Afstemmen met de informatie die vastgelegd wordt bij de intake, bij de verkenning (gespreksverslag) en het plan (PLAN verslag). Bij elke stap het doel die informatie te verzamelen en vast te leggen zodat de ander in het vervolg van het proces verder kan.	Christian (voortouw)	Lennard, Anita, Christian
5	Uitwerken kaders en richtlijnen inzet klantmanager of andere specialisten bij plan(bijeenkomst) STNOP.	Wanneer is het aanwezig zijn van klantmanager jeugd/wmo/participatie en/of andere benodigde specialisten zoals b.v. een jeugdarts, gedragsdeskundige, gezinspsycholoog enz. bij een Planbijeenkomst nodig en wanneer overbodig? Uitgangspunten (wie en hoe) te bepalen.	Christian, Anita, Lennard	klantmanager (Jacqueline), procesbegeleider
6	Start planproces vanuit KM WMO (andere route is nodig) of JEUGD	Besluiten waar het proces STNOP start wanneer het initiatief voor doorverwijzing voor planbijeenkomst ligt bij de klantmanager. Voorstel: direct naar werkverdeler.	Christian, Anita, Lennard	
7	Start maatwerkproces vanuit planproces ((andere route is nodig)	Besluiten waar het proces WMO of JEUGD start wanneer het initiatief voor doorverwijzing voor maatwerk ligt bij de klantmanager. Voorstel: direct naar werkverdeler. Nog bepalen: Wie vult	Christian, Anita, Lennard	
8	Wie krijgt welke informatie?	Afspraken maken over welke informatie met wie gedeeld wordt (b.v. onderzoeken en achtergrondinformatie). En verwerken in systemen (rechten)	Christian (voortouw)	afstemmen met procescoördinator check AVG
9	ipv datumprikker direct beschikbaarheid uitvragen	Meenemen in werkwijze 'werkverdeler'	Christian (voortouw)	

BIJLAGE: AANLEIDING, ONDERZOEK en ADVIES

In 2015 zijn in het kader van de transitie in het sociaal domein vier informatiepunten opgezet: de VIA's. De VIA's zijn VIA servicepunt Emmeloord (Kwintes), VIA Carrefour, VIA CJG (samenwerking GGD Flevoland en ZONL) en VIA Sociaal (gemeente Noordoostpolder).



De VIA's waren bedoeld als loket voor informatie en advies voor de vaak praktische vragen. Door kennis te delen moest worden bereikt dat inwoners eenduidige informatie krijgen en dat het niet uitmaakt bij wie ze contact opnemen. De VIA's waren 'voorliggend aan de diensten binnen het sociaal domein' en opereerden naast de toenmalige DOEN! Teams.

Vanaf 2015 heeft het sociaal domein zich verder ontwikkeld. Door de vier partners, verenigd in het Bestuurlijk Overleg Sociaal Team, zijn beleidsuitgangspunten geformuleerd met meer focus op

BELEIDSUITGANGSPUNTEN SOCIAAL DOMEIN

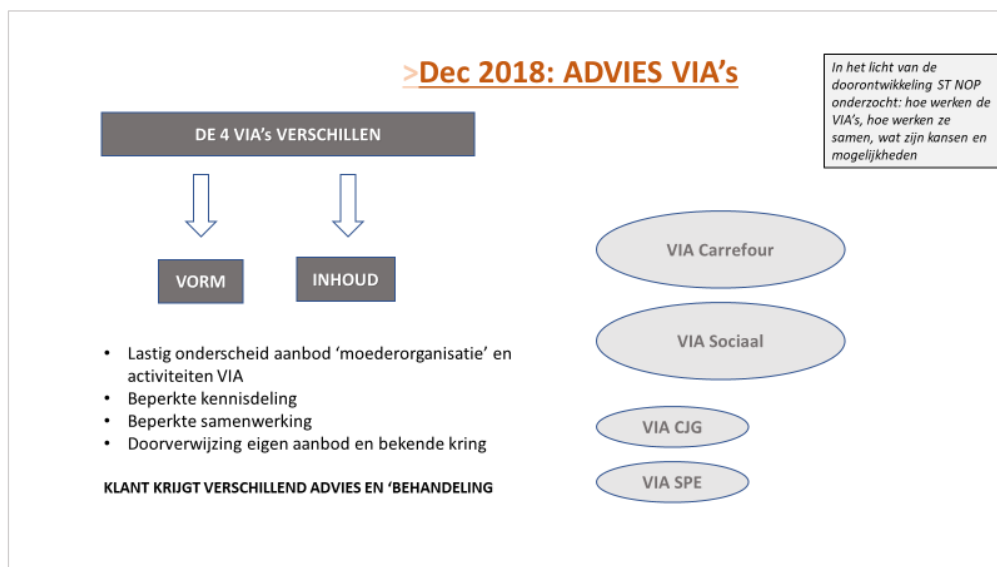
- Focus op preventie en versterken eigen kracht inwoners
- Betaalbare en toekomstbestendige ondersteuning
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid netwerkpartners
- Uitgaan van het maatschappelijk belang
- Zorgen voor een sluitende keten in het Sociaal Domein
- Werken vanuit de Nieuwe Route
- Heldere taak- en rolverdeling
- Leren en verbeteren

preventie en eigen regie:

Deze beleidsuitgangspunten zijn vertaald in doelstellingen:



Deze focus heeft betekenis voor de werkwijze in het hele zorglandschap, inclusief de toegang. Daarom is onderzocht hoe de VIA's nu werken, hoe zij samenwerken met de Sociale Teams en welke



kansen en mogelijkheden er zijn in het licht van de doorontwikkeling.

Uit dit onderzoek is gebleken dat de VIA punten zich anders hebben ontwikkeld dan bij aanvang bedoeld was; niet samen maar apart.

- Ze verschillen in hoe ze georganiseerd zijn, de diensten die zij aanbieden en hoe met vragen wordt omgegaan
- Het is lastig onderscheid te maken tussen het aanbod van de 'moederorganisatie' en de activiteiten van de VIA
- De oorspronkelijke doelstelling dat het niet uitmaakt waar je je vraag stelt is niet gehaald

De klant krijgt verschillend advies en ‘behandeling’

Advies Via's

1. Richt één algemeen loket in, één frontoffice die onderdeel uitmaakt van de toegang voor het sociaal domein waar inwoners terecht kunnen wanneer zij er zelf niet uitkomen.
2. Het loket heeft één uniek telefoonnummer, een website en er is inloop mogelijk.
3. Daar waar mogelijk worden inwoners die het loket benaderen in één keer geholpen of doorgeleid naar de voorliggende voorzieningen, het Sociaal Team NOP en de sociale partners.
4. De werkwijze is persoonlijk en laagdrempelig gebaseerd op de uitgangspunten van de Nieuwe Route. Dat betekent dat de medewerkers de vraagmethodiek hanteren die daarbij hoort en zelfregie en zelfwerkzaamheid voorop stellen.
5. Met sociale professionals met kennis van zaken en de vaardigheden om de urgentie en de vraag achter de vraag scherp te krijgen.
6. In het werkproces wordt aangesloten op de partners in het zorglandschap. In het loket is veel kennis van het zorglandschap.
7. Er wordt gezorgd voor een goede overdracht waardoor voorkomen wordt dat inwoners ongewild meerdere keren hun verhaal moeten doen.
8. Het loket is eveneens de toegang tot het Sociaal Team NOP, is een filter en speelt een rol in de administratie en werkverdeling.
9. De werkwijze van het loket wordt digitaal ondersteund en draagt bij aan het monitoren en delen van gegevens

Op basis van het advies wordt één loket ingericht in plaats van de vier VIA's.

Uit: advies VIA's december 2018

Waarvoor kan je terecht bij het 'loket sociaal domein'⁵?

Het loket sociaal domein is een plek waar je geholpen wordt om inzicht en overzicht te krijgen over het veelzijdige aanbod aan zorg, voorzieningen en regelingen wanneer je er zelf niet uitkomt. Inwoners, mantelzorgers en professionals krijgen onafhankelijk advies en ondersteuning om een oplossing te vinden waarbij de regie en het eigenaarschap bij de zorgvrager blijft. De mensen bij het loket kunnen je informeren en adviseren en wanneer nodig doorverwijzen naar algemeen toegankelijke voorzieningen, het Sociaal Team NOP, maatwerkvoorzieningen en naar het financieel loket.

De stip op de horizon is: de vraag is in één gesprek afgehandeld of de klant⁶ is in 2 stappen op de juiste plek. Waar mogelijk wordt direct een afspraak ingepland voor de vervolgstap.

Het doel is om in een zo vroeg mogelijk stadium inwoners met vragen over zorg, welzijn en inkomen te informeren en adviseren zodat grotere problemen voorkomen kunnen worden. Doordat er een laagdrempelige toegang is, naast de toegang van de afzonderlijke organisaties, voor hulp- en zorgvragen draagt het loket bij aan preventie en een makkelijke toeleiding naar algemene- en maatwerkvoorzieningen. Dus informatie, advies, preventie, vroegsignalering en toeleiding naar hulp.

⁵ 'loket sociaal domein' is een werktitel. Voor de start zal als onderdeel van de communicatiecampagne via een peiling onder partnerorganisaties en inwoners de meest passende naam gekozen worden.

⁶ Met klant wordt bedoeld: de inwoner, mantelzorger of professional die met een (zorg)vraag bij het loket komt.

BIJLAGE: WAT WIL DE KLANT?

Om de werkwijze en het aanbod van het loket te bepalen is onderzocht met welke vragen inwoners, mantelzorgers en professionals naar het loket gaan en hoe zij het liefst geholpen willen worden. Daarvoor zijn verschillende bronnen gebruikt:

- Het klantonderzoek voor het loket sociaal domein (vragenlijst) onder 11 inwoners en 16 professionals van diverse achtergrond (maart 2019)
- De klantreis t.b.v. het loket sociaal domein. Gemaakt door een diverse groep professionals en leden van de participatieraad (juni 2019)
- Het Burgerpanelonderzoek in het kader van dienstverlening (2019, gemeente NOP)
- Armoedemonitor (2017, gemeente NOP)
- Analyse van web-gegevens en zoekgedrag noordoostpolder.nl (april 2019)
- Onderzoek 'Relatie burger overheid 2030' (nationale ombudsman, april 2019)

Uitkomsten

Situatie nu:

- Juiste hulp vinden vaak lastig. Inwoners worden doorverwezen, benaderen al bekende contacten of bellen de gemeente. Opvallend: online wordt nauwelijks gezocht en men vraagt ook niet bij bekenden.
- Ook voor professionals is het nu soms lastig zoeken en vinden. Zij baseren zich vaak op bekende contacten of weten uit eerdere ervaring waar zij terecht kunnen.

Contactleggen en locatie:

- Behoefte aan één centrale plek waar het overzicht is welk aanbod, regelingen en voorzieningen er zijn en waar men verder geholpen kan worden
- Het gemeentehuis is een voor de hand liggende locatie mits een laagdrempelige inrichting. Huiskamergevoel, persoonlijk contact, géén balie.
- Gecombineerd met de mogelijkheid tot afspraak op locatie. Een hybride model.
- Benadering via vrije inloop, telefonisch contact of op afspraak. Digitale middelen worden beperkt gebruikt. Een persoonlijk (fysiek) eerste contact is met name voor kwetsbare groepen belangrijk
- Denk aan de mogelijkheid voor afspraken in de avond voor werkenden/alleenstaande ouders.
- Professionals zoeken vooral telefonisch of per mail contact.



De opbrengst van het klantonderzoek is verwerkt in de werkwijze en de processen van het loket en in het profiel van de sociale professional.

BIJLAGE: INTAKEFORMULIER en INDICATOREN

VERVOLGROUTE

NAW GEGEVENS

(vastleggen bij doorverwijzing naar algemene voorziening, Jeugd, WMO, STNOP, Participatie, Financieel Loket). Bij het geven van informatie en advies wordt er tot de komst van de regieapplicatie niets vastgelegd.

- Naam (van de zorgvrager)
- Evt. naam contactpersoon
- Situatie: alleenstaand/partner/kinderen/samenstelling gezin (leeftijden)
- i.g.v. kind: om welk kind(eren) gaat het?
- Adres (via BRP)
- Recent telefoonnummer en/of telefoonnummer contactpersoon
- Recent mailadres
- Evt: contact per Whatsapp?
- Met wie kan contact worden opgenomen voor het maken van een afspraak? Wanneer goed bereikbaar?
- BSN?? (of dit nodig is wordt nog nagegaan bij bedrijfsbureau)
- Bij spoed: toelichting. Bij Jeugd: melding Veilig Thuis nodig? (hulpvragen spoed worden nog uitgewerkt. Initiatief: Anita en Lennard)
- Check op Woonplaatsbeginsel

Hulpvragen bij de NAW gegevens

- Belt u voor uzelf of iemand anders (uit uw gezin)?
 - Bij Jeugd: aanvraag moet altijd door een belanghebbende gedaan worden in het kader van de AWB. Jeugdige, ouder met gezag, opvoeder (ouder of derde) of omgangsgerechtigde.
 - Bij mantelzorgers: Wat is de relatie? Heeft u toestemming? Kan de hulpvrager zelf contact met ons opnemen?
 - Bij professionals: Is degene over wie het gaat op de hoogte en heeft deze toestemming gegeven? Toelichten dat deze toestemming noodzakelijk wordt bij de afspraak met de klantmanager/processpecialist. De werkverdelers zal als het nodig is een toestemmingsformulier toesturen
- Bent u zelf bereikbaar op dit telefoonnummer?
- Hoe communiceert u het liefst en bent u het best bereikbaar? (telefoon, whatsapp, mail)
- Belt u voor de eerste keer of zijn er al contacten met de gemeente? Is er al een contactpersoon? Zo ja dan de vraag of het dossier erbij gepakt mag worden.
- Check op spoed (na uitwerking hier nog hulpvragen toevoegen)

VRAAGVERDUIDELIJING

(vastleggen bij doorverwijzing naar algemene voorziening, Jeugd, WMO, STNOP, Participatie, Financieel Loket)

- Korte omschrijving van de vraag
- Welk leefgebied(en)/resultaatsgebied raakt de hulpvraag? Leefgebieden zijn:
 1. Persoonlijk functioneren
 2. Sociaal functioneren
 3. Gezondheid en zelfzorg

4. Verplaatsen en vervoer
5. Dagbesteding
6. Vrije tijd
7. Regie bij het huishouden
8. Financiën
9. Justitie
10. Verslaving
11. Wonen

Wat moet er veranderen?

Hulpvragen bij de vraagverduidelijking

- Verkenning van de vraag/zoeken naar de vraag achter de vraag:
 - 'waarvoor belt u',
 - 'wat is het probleem'/ 'vertel, wat is er aan de hand'
 - Sinds wanneer ervaart u dit probleem/speelt dit probleem?
 - Heeft u al iemand om hulp gevraagd? Wat is er toen uitgekomen?
 - Is er al eerder contact geweest? Wie zijn er al betrokken?
 - Welke hulp wordt nu al ingezet of is in het verleden ingezet?
 - 'u komt met... (een oplossing), maar wat is precies het probleem?'
 - Is er meer aan de hand?'
 - Lukt het u om rond te komen of zijn er schulden?
 - Wat heeft u zelf gedaan en waarom is dit niet voldoende?
 - Welke hulp denkt u dat nodig is? Hoe ziet dit eruit?
 - Wat wilt u bereiken, wat is uw behoefte?
- Wie wonen er in uw huis? (Rol, Leeftijd)
- Wie zijn er belangrijk voor u? Wie maken zich nog meer zorgen over de situatie? Bijvoorbeeld familie, vrienden, burens, school. Hoe zijn zij betrokken bij de kwestie?

Geschiedenis/ Lopende trajecten

- 'Heeft u al hulp, en welke?'
- Hebt u gebruik gemaakt van vrij toegankelijk hulp? (denk aan aanbod Maatschappelijk werk, Carrefour of Humanitas)
- Zijn er gezinsleden en of familieleden bekend met dezelfde/ andere problematiek. Is hiervoor hulp ingezet?
- Wat heeft de eerder ingezette hulp opgeleverd?

Langslopen van de leefgebieden/resultaatsgebieden om de context te verkennen.

(Onderstaande opsomming komt uit Faqt-v, een afgeleide van de ZRM die bij WMO gebruikt gaat worden). De resultaatgebieden geven de problemen van de volwassene en zijn omgeving weer op de leefgebieden:

1. Persoonlijk functioneren
2. Sociaal functioneren
3. Gezondheid en zelfzorg
4. Verplaatsen en vervoer
5. Dagbesteding
6. Vrije tijd
7. Regie bij het huishouden
8. Financiën
9. Justitie
10. Verslaving
11. Wonen

Voorbeelden hulpvragen bij de leefgebieden:

- Zijn er financiële kwesties waar we rekeningen mee kunnen houden, denk aan betalingsregelingen, bewind voering, niet uitkomen met uw geld elke maand.
- Zijn er belangrijke gebeurtenissen geweest in het leven van u en/of uw gezin.
- Bijvoorbeeld verhuizing/ scheiding/overlijden/ziekte/verlies van werk/verslaving/justitie
- Welk werk of dagbesteding heeft u en hoe gaat het daar?
- Wat doet u in uw vrije tijd? Denk aan hobby / sport.

Hoe ziet uw dag en weekritme eruit?

OVERIGE GEGEVENS

Alleen vastleggen bij verwijzing Jeugd, WMO, STNOP, Participatie, Financieel Loket. Zie ook: indicatoren voor de route voor het bepalen van de doorverwijzing

- I.g.v. melding kind: wie heeft gezag? En zijn beide ouders op de hoogte?
- Wie moet bij het onderzoek betrokken worden? (mantelzorger, professional, client-ondersteuner,...)
- Personen in netwerk
- Welke lopende trajecten/behandelingen/ zorg/ Acties zijn er (alleen wat, niet op de inhoud of uitkomst van het traject die tot dan zijn gedaan of nog lopen (waar, wat)
- Bij herindicatie: vragen naar zorgplan en doorleiden naar de werkverdelers voor inplannen van een afspraak
- Betreft Wmo oud of nieuw? Van belang als je kiest voor specialisme binnen klantmanagers.

Hulpvragen t.b.v. overige gegevens

- Hebben er naast uzelf of degene waar u de aanvraag voor doet nog meer mensen uit uw gezin een hulpvraag waar we rekening mee kunnen houden?
- Kan de inwoner zélf regie voeren? Evt. samen met netwerk? Wie moet er worden betrokken?
- Uitleg geven dat voor de volgende stap een toestemmingsformulier nodig is wanneer een melding niet door de hulpvrager zelf wordt gedaan

AFSPRAKEN OVER VERVOLG (altijd)

- Korte omschrijving van de uitkomst/het afgesproken vervolg (doorverwijzing naar....)
- Als van toepassing: Redenen om door te verwijzen

Afronden van het gesprek

- Uitleggen stappen vervolgproces. Wat kan iemand verwachten?
- Verwachtingen managen
- Bij 'twijfel' aangeven wanneer iemand weer contact moet opnemen

INDICATOREN VOOR DE ROUTE: bepalen doorverwijzing

Het gaat niet om 1 indicator, maar een combinatie van

Informatie en advies	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inwoner kan zelf regie voeren 2. Inwoner heeft netwerk 3. Kant en klaar antwoord op een concrete, directe vraag 4. Inwoner heeft zich verdiept en heeft een beeld van wat andere mogelijkheden zijn 5. Kunnen afstemmen met de inwoner of het antwoord voldoet en of er nog andere vragen zijn waarbij je kunt helpen
Verwijzing algemene voorziening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inwoner kan zelf regie voeren 2. Inwoner heeft netwerk 3. Kant en klaar antwoord op een concrete, directe vraag 4. Kunnen afstemmen met de inwoners of het verwijzing voldoet 5. Bij twijfel kan later nog contact worden opgenomen
Maatwerk WMO/participatie	<ol style="list-style-type: none"> 1. De ondersteuningsvraag is helder en gericht op WMO 2. Inwoner of mantelzorger kan regie voeren. 3. Het is alleen een WMO gerelateerde vraag 4. De ondersteuning is gericht op stabiliteit. 5. Het is een gerichte vraag voor maatwerk WMO, blijft concreet na doorvragen 6. Inwoner heeft zich verdiept en heeft een beeld van wat andere mogelijkheden zijn
Maatwerk Jeugd	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ouders of de jongere kunnen zelf regie voeren 2. Het is alleen een Jeugd gerelateerde vraag (geen problemen op andere leefgebieden), blijft concreet na doorvragen 3. De ondersteuning is gericht op stabiliteit. 4. Ouders hebben zich verdiept en hebben een beeld van wat andere mogelijkheden zijn 5. Ouder of jongere heeft zich verdiept in het aanbod en heeft een beeld van wat mogelijkheden zijn
STNOP	<ol style="list-style-type: none"> 1. De vraag speelt op meerdere leefgebieden en is complex 2. Er zijn meerdere professionals betrokken en dit heeft niet geleid tot een stabiele situatie 3. Geen eigen regie kunnen voeren 4. Er is geen heldere vraag en geen concreet antwoord/ veel informatie, lange gesprekken 5. Beperkt overzicht over de eigen situatie, informatie verbergen 6. Financiële problemen als onderdeel van grotere problematiek 7. Als er al meer speelt/ is 'uitgeprobeerd' 8. Inwoner is van slag/boos/angstig en kan niet gekalmeerd worden 9. Als er regelmatig contact wordt opgenomen 10. Niet-pluis gevoel 11. De omgeving maakt zicht zorgen (school, burens, vrienden, instanties) 12. De situatie moet na een eerder traject opnieuw bekeken worden t.b.v. de inzet van andere oplossingen (voorliggend) 13. Bij uitstroom beschermd wonen volgt verwijzing naar het STNOP (met betrokkenheid WMO maatwerkspecialist)
Financieel loket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Financiële problemen 2. Urgente financiële problematiek (huisuitzetting, afsluiten GWL etc.)

BIJLAGE: PROFIELEN

PROFIEL MEDEWERKER LOKET SOCIAAL DOMEIN

WAT GA JE DOEN?

- Je bent het eerste aanspreekpunt voor alle inwoners, mantelzorgers en professionals in Noordoostpolder met problemen of vragen over welzijn, zorg, werk en inkomen, financiële zorgen en jeugdhulp
- In het gesprek analyseer je de situatie en formuleer je samen met de inwoner of mantelzorger de hulpvraag
- Je beoordeelt de complexiteit en urgentie en je bepaalt samen, eventueel na aanvullende consultatie van inhoudelijke professionals, op welke manier en met welk aanbod de zorgvrager het beste geholpen kan worden
- Je kijkt daarbij steeds naar wat iemand zelf kan doen, waar het netwerk of vrijwilligers een rol kunnen spelen of dat meer hulp nodig is
- Soms is het geven van informatie of advies of toeleiding naar het bij de vraag passende aanbod algemene voorzieningen voldoende
- Wanneer je inschat dat dat nodig is verwijst je door naar maatwerkvoorzieningen, het sociaal team NOP of inkomensondersteuning en maak je direct een afspraak met de klantmanager, consulent of medewerker sociaal team
- Altijd staat voorop dat de klant weet wat hij/zij kan verwachten, niet van het kastje naar de muur gaat en dat niemand tussen wal en schip valt
- Je werkt vanuit de bedoeling van het beleid en zet de klant(vraag) centraal. Wanneer 'standaard' oplossingen niet toereikend zijn bekijk je welke alternatieve oplossingen en routes er mogelijk zijn en stem je af met beleid of betrokken back-office
- Wanneer er zorgen zijn over de veiligheid of escalatie van de situatie zorg je dat de casus acuut wordt opgepakt door de daarvoor toegewezen organisatie
- Je legt de benodigde gegevens vast waaronder de hulpvraag en de vervolgstap en zorgt voor een warme overdracht naar de back-office of naar de aanbieder in het zorglandschap
- Je houdt contact met ketenpartners en wisselt proactief informatie uit
- Als je tegen knelpunten en hiaten aanloopt in het proces of de werkwijze zorg je dat deze op de verbeteragenda komen
- Je bepaalt op basis van de inkomensgegevens (berekening) of iemand in aanmerking komt voor gemeentelijke regelingen, geeft een beschikking af en adviseert in eventuele bezwaarprocedures
- Je voert administratieve werkzaamheden uit die nodig zijn bij maatwerk en de doorverwijzing naar het sociaal team
- Je verzorgt samen met je collega's voor de communicatie (social media, digitaal, schriftelijk) over de werkzaamheden van het loket sociaal domein
- Je denkt mee bij de ontwikkeling van beleid dat het loket sociaal domein raakt en toetst deze op uitvoerbaarheid
- Door leren en verbeteren werk je aan je eigen dienstverlening en die van het team. Je vraagt feedback aan klanten en partners en spreekt je collega's en partners aan wanneer je knelpunten signaleert

KENNIS

- Je kent de opgave in het sociaal domein en werkt vanuit dit kader en de bedoeling aan de uitvoering hiervan
- Je hebt een uitgebreide en actuele kennis van het zorglandschap en een goede lijn naar het voorveld. Je bent bekend met het aanbod van de partners in het sociaal domein (sociale kaart) en de voorliggende voorzieningen daarbinnen
- Je hebt kennis van de inhoud en werkwijze van het Sociaal Team NOP, schulddienstverlening, USD en overige relevante regelingen
- Je hebt HBO werk- en denkniveau

VAARDIGHEDEN

- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden zowel mondeling als digitaal. Je vermijdt jargon en sluit bij de taal van de doelgroep aan
- Je bent door middel van een goede vraagverheldering in staat de hulpvraag helder te formuleren en de vraagsteller te adviseren en verder te helpen
- Je kunt goed inschatten (situationeel) welke hulp en ondersteuning de klant van het loket nodig heeft. Het signaleren en herkennen van een beperking is daarbij essentieel. Soms is iemand direct geholpen, soms is eerst een kop koffie nodig. Soms kan iemand zelf verder, soms is een warme overdracht nodig
- Je kunt snel schakelen tussen verschillende werkzaamheden en casuïstiek

COMPETENTIES

- Je bent reflectief op je eigen handelen en neemt zelf het initiatief om te leren en feedback te vragen
- Je bent een empathisch luisteraar en straalt rust en vertrouwen uit
- Je kunt omgaan met weerstand en stressvolle situaties
- Je signaleert ontwikkelingen, ziet waar het in het werk niet goed gaat en weet dit op een goede manier onder woorden te brengen
- Je zoekt altijd (samen met je collega's) naar verbetermogelijkheden in het aanpassen van werkwijzen, procedures of beleid binnen en buiten het team
- Je bent proactief en denkt in mogelijkheden en niet in barrières

WERKWIJZE

- Je werkt op basis van vertrouwen in de klant en laat de verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem bij hen (Nieuwe Route)
- Je legt verbinding met andere partijen voor hulp en ondersteuning en neemt deze niet over. Je zoekt, met de partners, naar alternatieve oplossingen en andere routes

PROFIEL FINANCIËEL ADVISEUR

Je bent in je rol als financieel adviseur het eerste aanspreekpunt voor inwoners met financiële zorgen en/of problemen.

WAT DOE JE?

- Je brengt samen met de klant de huidige financiële situatie in kaart en formuleert de hulpvraag, wensen, doelen en dromen.
- Je bespreekt hoe de huidige situatie is ontstaan, bepaalt de urgentie van de te nemen stappen op korte en lange termijn en maakt een financieel advies of plan van aanpak.
- Je kijkt daarbij steeds naar wat de klant zelf kan doen, waar het netwerk of vrijwilligers een rol kunnen spelen of dat meer hulp nodig is
- Je bekijkt samen met de inwoner of besparingen op vaste lasten mogelijk zijn en/of de inwoner voldoende gebruik maakt van de gemeentelijke voorzieningen.
- Wanneer nodig onderneem je directe actie richting schuldeisers nodig om erger te voorkomen
- Wanneer nodig zorg je voor warme toeleiding naar het passende aanbod aan voorzieningen zodat de inwoner niet twee keer zijn-haar verhaal hoeft te vertellen. Dat kan zijn het inzetten van (administratieve) hulp door vrijwilligers, een budgetcursus of budgetbegeleiding. Het doel is dat de klant de geldzaken weer zelf onder controle heeft en zonder schulden verder kan
- Als het nodig is zoek je, vanuit de bedoeling van het beleid, naar alternatieve oplossingen en routes
- Je voert zo lang als nodig perspectiefregie op de casus. De regie op het probleem ligt bij de inwoner.
- Je legt verbinding met andere partijen voor hulp en ondersteuning
- Je houdt contact met ketenpartners en wisselt proactief informatie uit
- Als je tegen knelpunten en hiaten aanloopt in het proces of de werkwijze zorg je dat deze verbeterd worden. Je zoekt altijd (samen met je collega's) naar verbetermogelijkheden in het aanpassen van werkwijzen, procedures of beleid binnen en buiten het team.
- Je houdt trends en ontwikkelingen in het vakgebied bij en communiceert actief naar de beleidsadviseurs over de trends en ervaringen en denkt mee bij de verdere ontwikkeling van beleid en toetst deze op uitvoerbaarheid

KENNIS EN ERVARING

- Je kent de opgave in het sociaal domein en werkt vanuit dit kader en aan de uitvoering hiervan
- Je hebt kennis van de actuele wet/ en regelgeving, de inhoud en werkwijze van de schulddienstverlening en overige relevante regelingen
- Je bent sociaaljuridisch breed en goed onderlegd
- minimaal een afgeronde sociaaljuridische HBO- opleiding (bij voorkeur HBO-SJD)
- Je hebt of verkrijgt kennis van de uitvoering in het sociaal domein in Noordoostpolder, het lokale aanbod en lokale regelingen
- Je hebt recente en meerdere jaren ervaring in de sociaaljuridische dienstverlening
- Je hebt HBO werk- en denkniveau en een afgeronde HBO opleiding sociaal juridische dienstverlening of vergelijkbare studie

COMPETENTIES

- Je bent door middel van een goede vraagverheldering in staat de hulpvraag helder te formuleren en de vraagsteller te adviseren en verder te helpen

- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden zowel mondeling als digitaal. Je vermijdt jargon en sluit bij de taal van de doelgroep aan. Je bent een empathisch luisteraar en straalt rust en vertrouwen uit
- Je bent reflectief op je eigen handelen en neemt zelf het initiatief om te leren en feedback te vragen
- Je kunt omgaan met weerstand en stressvolle situaties
- Je bent proactief en denkt in mogelijkheden en niet in barrières

Je werkt op basis van vertrouwen in de klant en geeft hen de invloed en verantwoordelijkheid voor de oplossing van het probleem

INPUT PROFIEL TEAMLEIDER i.r.t. de OPGAVE LOKET SOCIAAL DOMEIN

WAT GA JE DOEN?

Je geeft invulling aan de -procesgerichte- werkwijze in het nieuwe loket sociaal domein. Je zorgt dat:

- De uitvoering vorm krijgt zoals bedoeld
- Het concept bewaakt en uitgedragen wordt
- De processen in het loket goed gaan lopen
- Knelpunten en obstakels geagendeerd en weggenomen worden
- De dag/weekstart voor de operationele zaken ingericht wordt en de voortgang, indicatoren en knelpunten op het maandelijkse ontwikkeloverleg besproken worden

KENNIS

- Je hebt een aantoonbare kennis en ervaring met Lean en procesgericht werken
- Je bent gewend om op basis van de beschikbare gegevens (monitoring) te leren en te verbeteren
- Je hebt HBO+ werk- en denkniveau

COMPETENTIES

- Klantgericht!
- Je kunt mensen motiveren en helpt hen zelfstandig te werken en verbeteren
- Je bent organisatiesensitief en legt op natuurlijke wijze verbinding binnen en buiten het team


BIJLAGE: PROCESUITWERKINGEN

Deze procesuitwerkingen en verbeterpunten zijn allemaal overgedragen aan de procescoördinatoren die er verder mee aan de slag gaan. Het nieuwe proces STNOP en de aangepaste processen voor JEUGD en WMO starten uiterlijk 1 september 2020. Dit hangt af van de ervaringen bij de pilot WMO proces. Hier wordt de nieuwe wijze van werkverdelen, de consultant van de dag en het gebruik van het intakeformulier getest. Op basis van deze ervaring wordt dit ook voor de processen Jeugd en STNOP ingevoerd.

Proces: geven van informatie en advies

INFORMATIE en ADVIES	STAPPEN	INTAKE		INFORMATIE en ADVIES		ADMINISTRATIE
	WIE	Medewerker loket		Medewerker loket		Medewerker loket
	BEWERKINGSTIJD en WACHTTIJD	20-25 min gesprek	geen	voorbereiding 20 min., 60 min. gesprek	geen	5 minuten
Vragen komen binnen: via telefoon (80-90 procent), digitaal/mail (vooral professionals, er is nog geen meldingsformulier digitaal of per post) en via inloop Vragen komen van: 1. inwoners met een financiële vraag, 2. mantelzorgers, 3. ouders (jeugd), 4. professionals (klantmanagers, STNOP, welzijn, bewindvoerders, etc)	WAT doe je??	zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER 1. Verkennen van de hulpvraag 2. informatie verzamelen 2a: evt. ruggespraak procesbegeleider/ consultant van de dag 3. uitleg over vervolproces/ verwachtingen managen 4. Bij doorverwijzing financieel loket: melding doorzetten en intakeformulier invullen		1. geven van informatie en advies 2. checken of alles duidelijk is 3. evt sturen van informatie/ folders etc		Nog nader te bepalen of voor deze route informatie wordt vastgelegd. Sowieso pas na implementatie van het regiesysteem. Met inachtneming van de AVG.
	INFORMATIE (nodig voor volgende stap)	ZIE INTAKEFORMULIER korte omschrijving: 1. NAW gegeven: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek		1. Alle informatie uit intake 2.		1. alle informatie uit de stap 'verkennen' 2. aangevuld met gespreksverslag met definiering van de hulpvraag, afspraken en gewenste uitkomst,
	SYSTEEM zodra regiesysteem er is wordt deze gebruikt	STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, outlook		Steenwijzer/ sociale kaart		?

Proces: doorverwijzen naar een algemene voorziening

DOORVERWIJZEN ALGEMENE VOORZIENING	STAPPEN 	INTAKE		DOORVERWIJZING		ADMINISTRATIE
	WIE	Medewerker loket		Medewerker loket		Medewerker loket
	BEWERKINGSTIJD en WACHTTIJD	20-25 min gesprek	?	10 minuten	geen	5 minuten
Vragen komen binnen: via telefoon (80-90 procent), digitaal/mail (vooral professionals, er is nog geen meldingsformulier digitaal of per post) en via inloop Vragen komen van: 1. inwoners met een financiële vraag, 2. mantelzorgers, 3. ouders (jeugd), 4. professionals (klantmanagers, STNOP, welzijn, bewindvoerders, etc)	WAT doe je??	zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER 1. Verkennen van de hulpvraag 2. informatie verzamelen 2a: evt. ruggespraak procesbegeleider/consulent van de dag 3. uitleg over vervolgproces/verwachtingen managen 4. Bij doorverwijzing financieel loket: melding doorzetten en intakeformulier invullen		1. samenvatten van de vraag 2. met de klant afwegen van de opties 3. evt: consultatie specialisten 4. Concrete en heldere informatie geven over vervolgproces 5. Bij jeugd: check kind dossier JGGZ 6. Wanneer nodig een actieve overdracht naar de partnerorganisatie 7. Zorg voor toestemming wanneer informatie doorgestuurd wordt 8. Evt. helpen om de vraag goed te stellen bij een volgend contact		1. Vastleggen doorverwijzing in intakeformulier 2. met toestemming: sturen informatie NAW klant en (beknopt) hulpvraag aan partnerorganisatie
	INFORMATIE (nodig voor volgende stap)	ZIE INTAKEFORMULIER korte omschrijving: 1. NAW gegeven: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek		1. Alle informatie uit intake		1. Intakeformulier 2. informatie algemene voorziening 3. is er contact geweest
	SYSTEEM zodra regiesysteem er is wordt deze gebruikt	STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, outlook		Steunwijzer/ sociale kaart		?

Proces: financieel loket

INTAKE	VERKENNEN SITUATIE	VERKENNEN SITUATIE	optie: CONSULTATIE DERDEN	AANPAK BESPREKEN	optie: INZETTEN SCHULDHULP VERLENING	evt. REGIE VOEREN	AFRONDEN
Medewerker loket	Financieel adviseur	Financieel adviseur	Financieel adviseur	Financieel adviseur	Administratie	n.t.b.	n.t.b.
20-25 min gesprek, 5 - 15 min. Administratieve verwerking	? voorbereiding 20 min., 60 min. gesprek	geen 30 min	geen 3 - 4 uur	2-3 weken 30 min. Voorbereiden, 90 min. Bijeenkomst, 30 min. Nabespreken en oprulmen	?	geen	geen
zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER 1. Verkennen van de hulpvraag 2. Informatie verzamelen 2a: evt. ruggespraak procesbegeleider/consulent van de dag 3. uitleg over vervolgproces/verwachtingen managen 4. Bij doorverwijzing financieel loket: melding doorzetten en intakeformulier invullen 5. bij crisis: (gedwongen woningontruiming, beeindigen levering gas, water, electra, opzegging/ontbinding zorgverzekering etc direct door naar schulddienstverlener: binnen 3 werkdagen een gesprek en binnen 2 weken een plan liggen.	1. Bij doorverwijzing vanuit STNOP, USD of andere professionals: contact opnemen 2. Gesprek voeren met klant/ verder in kaart brengen klantvraag en netwerk 3. Bepalen wat het vervolg wordt. Dat kan zijn (meerdere opties kunnen tegelijk ingezet): a. Een financieel advies/plan b. inzetten hulp via algemene voorziening c. Bij crisis: altijd professionele inzet (schulddienstverlener) d. doorverwijzing naar schuldhelpverlening e. Bij aanverwante problematiek zorgen dat daarvoor hulp/ondersteuning wordt ingezet (warm doorverwijzen). f. doorverwijzing naar STNOP (wanneer geen eigen regie kan worden gevoerd)	1. Contact leggen betrokken financieel plan 2. Contact leggen betrokken professionals (specialist schuldhelpverlening, bewindvoering, corporatie etc.) 3. uitnodigen betrokkenen 5. bepalen datum 6. ruimte regelen 7. agenda maken	1. Contact leggen betrokken financieel plan 2. Contact leggen betrokken professionals (specialist schuldhelpverlening, bewindvoering, corporatie etc.) 3. uitnodigen betrokkenen 5. bepalen datum 6. ruimte regelen 7. agenda maken	1. voorbereiden plangesprek 2. voorzitten planbijeenkomst 3. vastleggen afspraken en acties 4. planbewaker benoemen 5. accordering door deelnemers	1. doorverwijzing naar schuldhelpverlening 2. afspraken maken over regie		
ZIE INTAKEFORMULIER korte omschrijving: 1. NAW gegeven: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek	1. Alle informatie uit intake 2. wanneer doorverwijzing: informatie professional 3. informatie over tijd, plaats, aanwezigheid voor de afspraak	1. alle informatie uit de stap 'verkennen' 2. aangevuld met gespreksverslag met definiering van de hulpvraag, afspraken en gewenste uitkomst,	1. alle informatie uit de stap 'verkennen' 2. aangevuld met gespreksverslag met definiering van de hulpvraag, afspraken en gewenste uitkomst,	Informatie voor de planbijeenkomst 1. Agenda 2. datum, tijd, plaats, deelnemers 3. omschrijving van de vraag en de situatie 4. notities van gesprekken met contactpersonen	De informatie uit de eerdere stappen		
STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, outlook	?	? Steunwijzer Datumprikker	? Steunwijzer Datumprikker	?	?		

Proces: WMO

INTAKE	VERDELEN WERK VOORRAAD	ONDERZOEK	BEPALEN AANBIEDERS	BESLUITVORMING	ADMINISTRATIE	OPDRACHT/ LEVERING	REGIEVOERING
Medewerker loket	Werkverdelers	Klantmanager	Klantmanager	Klantmanager	Administratie	Administratie	Klantmanager
20-25 min gesprek, 5 - 15 min. Administratieve verwerking	30 minuten max 2x24 uur	voorbereiding 20 min., reistijd, 20 min. 60 min. gesprek ?	? ? Klant zoekt aanbieder	? 2 weken	1 uur 2 dgn. 2 wkn.	30 min geen	hangt af van beschikking geen
<p>zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER</p> <p>1. Verkennen van de hulpvraag 2. informatie verzamelen Za: evt. ruggespraak procesbegeleider/consulent van de dag 3. uitleg over vervolproces/verwachtingen managen 4. Bij doorverwijzing WMO: melding aanmaken en intakeformulier invullen</p>	<p>1. Screening: alles verzamelen wat nog nodig is om de afspraak te plannen aanvullend op het intakeformulier. Met deze ervaring het intakeformulier continu verbeteren 2. Vragen wie bij gesprek aanwezig moet zijn 3. Afspraak inplannen 4. Evt. versturen vraagformulier tbv keukentafelgesprek 5. Evt. versturen toestemmingsformulier</p>	<p>1. Gesprek klant voorbereiden/toestemming contact opnemen derden 2. Gesprek voeren met klant 3. Verder in kaart brengen klantvraag 4. Inventarisatie betrokken professionals en betrokken uit netwerk 5. Inventariseren beschikbare informatie/onderzoeken 6. evt. medisch advies inwinnen</p>	<p>1. checken aanbod 2. gesprek aanbieder(s) 3. Als niet gecontracteerde aanbieder: afstemmen met contractmanagement 4. in minder dan 20% van de gevallen: opnieuw gesprek met klant voeren</p>	<p>1. in verslag afspraken onderbouwen en vastleggen, doelen beschrijven 2. evt. collegiaal overleg 3. evt. juridisch advies 4. besluit nemen 5. Aanvraag maatwerkvoorziening met benodigde informatie naar administratie: a. omschreven doelen b. ondertekende offerte/ handtekening (vraag is of ondertekening nodig is, zie actielijst) c. aanbieder d. product e. omvang f. looptijd g. financieringsvorm h. client gegevens i. betaalovereenkomst</p>	<p>1. inscannen 2. administreren 3. DMO/ signaal inbouwen</p>	<p>1. Beschikking naar klant opsturen 2. versturen beschikking naar gecontracteerde zorgaanbieder 3. beschikking/opdracht naar niet-gecontracteerde zorgaanbieder 4. indien nodig: naar SVB</p>	<p>Regievoering conform afspraken (nog door te vertalen in werkafspraken voor maatwerkspecialisten, zie actielijst)</p>
<p>ZIE INTAKEFORMULIER</p> <p>korte omschrijving: 1. NAW gegeven: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek</p>	<p>1. wie aanwezig zijn bij het gesprek 2. Datum, tijdstip en locatie 3. alle info uit de intake 4. evt ingevuld vraagformulier keukentafelgesprek??</p>	<p>1. Alle informatie uit intake 2. Gespreksverslag van planbijeenkomst wanneer vanuit STNOP 3. evt. al bekende onderzoeken 4. informatie over tijd, plaats, aanwezig zijn voor de afspraak</p>	<p>1. duidelijke vraag/situatie 2. (evt) diagnose 3. voorkeur klant</p>	<p>1. Gespreksverslag met onderbouwing doelen 2. als niet gecontracteerde aanbieder: de afstemming met contractmanagement</p>	<p>Ondertekende aanvraag maatwerkvoorziening</p>	<p>De toegekende maatwerkvoorziening</p>	<p>De toegekende maatwerkvoorziening</p>
STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, outlook	Excel	SUITE	1. STEUNWIJZER 2. papieren shortlist 3. parate kennis 4. productenboek (oud)	Productenboek SUITE	? (SUITE)	? (SUITE)	SUITE

Proces: JEUGD

INTAKE	VERDELEN WERK VOORRAAD (nieuwe situatie)	ONDERZOEK	AANBOD BEPALEN	BESLUITVORMING	ADMINISTRATIE	OPDRACHT/ LEVERING	REGIEVOERING	EVALUERING
Medewerker loket	Werkverdelers	Klantmanager JEUGD	Klantmanager JEUGD	Klantmanager JEUGD	Administratie	Administratie	Klantmanager JEUGD	Klantmanager JEUGD
20-25 min gesprek, 5 - 15 min. Administratieve verwerking	max 2u24 uur 30 minuten	2 weken Doorlooptijd gem. 3 weken, max 8 weken (stap onderzoek en aanbod bepalen tezamen)	Delay: onderzoek en verslag (triage) zorgaanbieder max 8 weken (stap onderzoek en aanbod bepalen tezamen)	Delay: onderdelen ouders 2-3 weken 15-20 min.	2 dgn. - 2 wkn. 20-30 minuten	geen 30 min	geen ? Doorlooptijd?	4 wkn vooraf: evaluatie verslag opvragen 3 uur
<p>zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER</p> <p>1. Verkennen van de hulpvraag 2. informatie verzamelen 2a: evt. ruggespraak procesbegeleider/consulent van de dag 3. uitleg over vervolgproces/verwachtingen managen 4. Bij Jeugd: melding Veilig Thuis/crisis coördinatiepunt nodig? (hulpvragen spoed worden nog uitgewerkt. Initiatief: Anita en Lennard) 5. Bij doorverwijzing: melding aanmaken en intakeformulier invullen</p>	<p>1. Beoordelen welke klantmanager(s) vraag gaan oppakken. 2. Vragen wie bij gesprek aanwezig moet zijn en afspraak inplannen 3. Evt. versturen vraagformulier tbv keukentafelgesprek 4. Evt. versturen toestemmingsformulier</p>	<p>1. Gesprek klant voorbereiden/ Dossier studie 2. toestemming ouders vragen contact opnemen derden 3. Gesprek voeren met klant/ verder in kaart brengen klantvraag 4. Contact leggen andere betrokken professionals en betrokken uit netwerk (school, voorliggend etc) 5. Inventariseren beschikbare informatie/ onderzoeken 6. collegiaal overleg 7. evt. medisch advies inwinnen 8. Gespreksverslag maken 9. Vastleggen in Suite 10. terugkoppelen klant</p>	<p>1. uitzoeken: welke zorg past bij zorgvraag? 2. checken aanbod 3. Intercollegiale toetsing 4. gesprek aanbieder(s) en vragen offerte 5. Als niet gecontracteerde aanbieder: afstemmen met contractmanagement 6. Beoordelen of betaalovereenkomst nodig is 7. wanneer nodig: PGB formulier naar ouders</p>	<p>1. in Suite registreren: besluit afspraken onderbouwen en vastleggen, doelen beschrijven 2. evt. collegiaal overleg 3. evt. juridisch advies 4. besluit nemen 5. Aanvraag maatwerkvoorziening met benodigde informatie naar administratie</p>	<p>1. inscannen 2. evt. overleg of informatie inwinnen 2. administreren 3. signaal inbouwen t.b.v. evaluatie</p>	<p>1. Bij PGB: zorgovereenkomst opsturen naar SVB en mailen bericht aan zorgaanbieder 2. Overig (80%) Digitale melding naar gecontracteerde zorgaanbieder 3. papieren beschikking naar ouders</p>	<p>Regievoering conform afspraken (nog door te vertalen in werkspraken voor maatwerkspecialisten, zie actielijst): Structurele en incidentele gesprekken</p>	<p>1. Dossier en evaluatie verslag beoordelen 2. Gesprekken voeren: zijn de doelen gehaald? 3. Is er nog aanvullend onderzoek nodig?</p>
<p>ZIE INTAKEFORMULIER korte omschrijving: 1. NAW gegevens: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek</p>	<p>1. wie aanwezig zijn bij het gesprek 2. Datum, tijdstip en locatie 3. alle info uit de intake 4. evt ingevuld vraagformulier keukentafelgesprek??</p>	<p>1. Alle informatie uit intake 2. Gespreksverslag van planbijeekomst wanneer vanuit STNOP 3. evt. al bekende onderzoeken 4. informatie over tijd, plaats, aanwezigheid voor de afspraak</p>	<p>1. Compleet Onderzoeksdossier waaronder gespreksverslag met duidelijke vraag/situatie en onderbouwing doelen o.b.v. format gespreksverslag 2. (evt) diagnose 3. voorkeur klant</p>	<p>1. wanneer nodig: PGB formulier met budgetplan 2. aanvraag maatwerkvoorziening: a. omschreven doelen b. ondertekende offerte/ handtekening (vraag is of ondertekening nodig is, zie actielijst) c. aanbieder d. productcode/categorie en tarief e. omvang, bandbreedte en duur van de indicatie</p>	<p>1. Zorgovereenkomst client met aanbieder 2. Ondertekende aanvraag maatwerkvoorziening 3. offerte van zorgaanbieder 4. beschikking toestemming contractmanagement 5. Wanneer nodig: PGB formulier</p>	<p>De toegekende maatwerkvoorziening</p>	<p>De toegekende maatwerkvoorziening</p>	<p>De toegekende maatwerkvoorziening</p>
STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, outlook	Cognos? Excel?	SUITE Format gespreksverslag (is dat er??)	1. STEUNWIJZER 2. papieren shortlist 3. parate kennis 4. productenboek (oud)	Productenboek SUITE	? (SUITE)	? (SUITE) Berichtenverkeer post	SUITE	SUITE

PROCES: STNOP

INTAKE	VERDELLEN WERK VOORRAAD	VERKENNEN	VOORBEREIDEN PLANBIJeenKOMST	PLANBIJeenKOMST	PLAN UITWERKEN	PLAN DELEN	PLAN EVALUATIE optioneel en situationeel (WMO evaluatie i.c.m. DMO)	AANGEPAST PLAN DELEN (alleen na planevaluatie)	AFSLUITEN						
Medewerker loket	Werkverdelers	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider	Procesbegeleider						
20-25 min gesprek, 5-15 min Administratieve verwerking	max 2024 uur 30 minuten	reistijd, 20 min. Voorbereiding, 60-90 min. gesprek	geen	3-4 uur	2-3 weken	30 min. Voorbereiden, 90 min. Bijeenkomst, 30 min. Nabespreken en opruimen	geen	1 uur	geen	30 min	1 tot 2 uur	30 min. Voorbereiden, 90 min. Bijeenkomst, 30 min. Nabespreken en opruimen	30 min	geen	15 min.
zie voor uitgebreide toelichting het INTAKEFORMULIER 1. Verkennen van de hulpvraag 2. Informatie verzamelen 2a: evt. ruggespraak procesbegeleider/consulent van de dag 3. uitleg over vervolgproces 4. Melding opboeken / aanmaken & belnottitie toevoegen	1. Vragen wie bij gesprek 2. Afspraak inplannen 3. versturen vraagformulier tbv keukentafelgesprek of bij loket?	1. Probleemsituatie in kaart brengen 2. Inventarisatie betrokkenen uit netwerk en betrokken professionals 3. Inventariseren beschikbare informatie 4. toestemming contact opnemen derden 5. Toelichten proces en rol procesbegeleider	1. Contact leggen betrokken netwerk 2. Contact leggen professionals incl. maatschappelijk specialist 3. Laatste check wie betrokken 4. uitdoen datumprikker 5. bepalen def datum 6. ruimte regelen 7. agenda maken	1. voorbereiden op locatie 2. leiden planbijeenkomst 3. vastleggen afspraken en acties 4. planbewaker/procesregisseur benoemen 5. accordering door deelnemers optie: plannen planevaluatie optie: Plannen 2e bijeenkomst 6. opruimen en nabespreken	1. zaken uitzoeken 2. uitwerken plan incl. afspraken vastleggen	1. plan delen (per mail) 2. administratief verwerken	1. voorbereiden bijeenkomst op locatie 2. leiden planbijeenkomst 3. vastleggen afspraken en acties 4. accordering door deelnemers 5. nabespreken en opruimen	1. plan delen (per mail) 2. administratief verwerken	1. afsluiten in Stapp						
ZIE INTAKEFORMULIER korte omschrijving: 1. NAW gegevens: Naam, adres en recent tel. nummer, evt. ander contactpersoon 2. Omschrijving van de hulpvraag en problemen die ervaren worden 3. Reden om door te verwijzen 4. Aanvullende gegevens ter voorbereiding op werkverdeling en het keukentafelgesprek (is er al ondersteuning/ andere trajecten, welke organisaties zijn al betrokken. Hoe is de gemeente betrokken? Evt. situatie/ mogelijkheden binnen	1. wie aanwezig zijn bij het gesprek 2. Datum, tijdstip en locatie 3. alle info uit de intake 4. evt. ingevuld vraagformulier keukentafelgesprek	1. gespreksverslag 2. evt. al bekende onderzoeken	Informatie voor de <u>planbijeenkomst</u> 1. Agenda 2. datum, tijd, plaats, deelnemers 3. omschrijving van de vraag en de situatie 4. notities van gesprekken met contactpersonen <u>Overige info voor de procesbegeleider of mantmanager of professional</u> 1. onderzoeken (i.v.m. privacy niet voor iedereen inzichtelijk) 2. notities over context ofhoudingen (denk aan veiligheid) 3. info nodig voor evt. maatwerk en niet voor planbijeenkomst	Gespreksnotitie met definiering van de zorgvraag, afspraken en gewenste uitkomst, datum volgende bijeenkomst, foto's van whiteboard	Plan (format/ standaard nog uit te werken, zie verbeterpunt)		info stand van zaken ontvangende van "derden" nieuwe gespreksnotitie								
STAPP, Suite, key2 burgerzaken, Key2klantcontact, outlook	Cognos? Excel?	STAPP	STAPP Datumprikker	STAPP	STAPP	outlook mail	STAPP	outlook mail	STAPP						

BIJLAGE: COMMUNICATIEPLAN

Uitgangspunten voor de communicatie

Verbinding maken om te voorkomen, uitdaging 1 van het coalitieakkoord

In het coalitieakkoord ligt de focus op preventie. De groei van duurdere zorg wil Noordoostpolder laten afnemen door te investeren in het voorkomen van de vraag. De uitdaging is daarbij om al in een vroeg stadium de verbinding te zoeken, om het ontstaan van complexe zorgvragen te voorkomen. De gemeente zet zich samen met zorgaanbieders in voor een begrijpelijke, eenvoudige toeleiding/toegang tot adequate ondersteuning bij vragen van inwoners op het gebied van zorg en ondersteuning.

Doe mee en maak elkaar sterk! Krachtig Noordoostpolder als uitgangspunt

In Noordoostpolder staat de eigen kracht van inwoners centraal en kijken we naar wat iemand wel kan. De inwoner blijft in regie. Door uit te gaan van mogelijkheden, heeft iedereen maximale kansen om mee te doen aan de samenleving.

In Noordoostpolder helpen mantelzorgers, burens, vrienden, familie en vrijwilligers wanneer het tegenzit. Is er niemand in de directe omgeving die een helpende hand kan bieden, dan is er ondersteuning van professionals. De ondersteuning is op maat en gaat uit van een plan. Wie hulp krijgt, kan de vraag verwachten er iets voor terug te doen. Zo doet iedereen mee en maken we elkaar sterk!

Eigen kracht centraal, uitgangspunt werkwijze Sociaal Team NOP

De eigen kracht van de inwoner staat centraal in de nieuwe werkwijze van het Sociaal Team NOP. Een inwoner met een vraag beslist, samen met zijn of haar omgeving, wie of wat er nodig is om de situatie te verbeteren. Dit gebeurt vaak door het organiseren van een planbijeenkomst met alle betrokkenen, waarbij de medewerker van het Sociaal Team NOP de procesbegeleider is. De inwoner met een vraag en de mensen om hen heen zijn aan zet om oplossingen te vinden die passen bij de mensen zelf.

Het voorkomen van schulden staat voorop in het nieuwe beleidsplan Van schuldhulpverlening naar schuldienstverlening.

De dienstverlening bij financiële vragen en/of schulden is laagdrempelig en snel beschikbaar om een stapeling van schulden te voorkomen. Er is een aantal momenten in iemands leven aan te wijzen waarop het risico om in geldproblemen te raken groter is. Dit zijn de zogeheten life-events. Bijvoorbeeld de geboorte van een kind, een scheiding of het overlijden van een partner. Met gerichte communicatie wil de gemeente samen met netwerkpartners inspelen op de verschillende life-events om schulden te voorkomen.

Communicatiestrategie

Het stimuleren van de eigen kracht van inwoners en het efficiënter en effectiever organiseren van de toegang tot ondersteuning en de rol van het Loket daarin vraagt om verbinding, vertrouwen en verantwoordelijkheid. Met communicatie willen we het proces van 'verbinden' op gang brengen en houden. Alle partijen, partners en professionals moeten daarvoor samenwerken, van elkaar weten wie wat doet, maar ook samenwerken in de communicatie. Het is ieders verantwoordelijkheid om elkaar te informeren over wat er speelt en naar elkaar door te verwijzen.

De communicatiestrategie voor het loket sociaal domein en alle daarbij betrokken diensten bestaat uit twee fases:

Fase 1, bij de start

In de eerste fase staat het voorbereiden van de lancering van het Loket centraal. Er wordt gecommuniceerd vanuit de centrale boodschap en met de netwerkpartners en zorgaanbieders gaan we de dialoog aan om te komen tot een gedragen beeld.

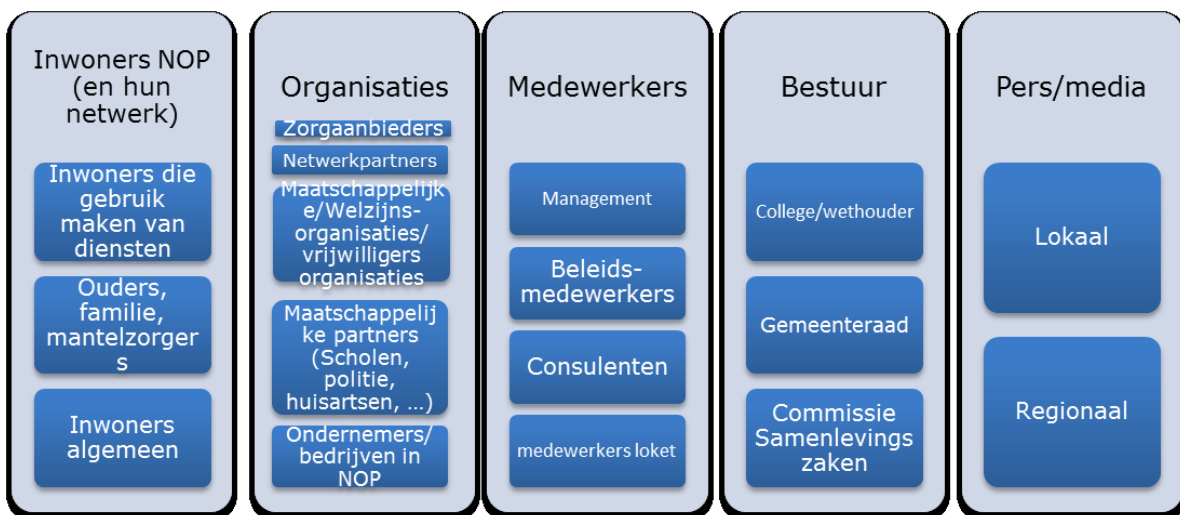
Fase 2, na de start, doorlopend

Het blijven informeren, bijhouden van de communicatiemiddelen en inspelen op de actualiteiten staan centraal in de tweede fase. Deze communicatie is doorlopend, gericht op life- events, de actualiteit en op doelgroepen. Inwoners, mantelzorgers en professionals moeten weten dat er één loket is, waarom, hoe ze deze kunnen bereiken en wat deze voor je kan betekenen.

Hiervoor wordt een communicatiekalender opgesteld.

Doelgroepen

Onderstaand overzicht geeft een globaal beeld van de doelgroepen. Een uitgebreider overzicht is als



bijlage toegevoegd.

Om ervoor te zorgen dat iedereen met een vraag of zorg, het loket kan vinden, blijven we het gehele jaar investeren in de naamsbekendheid. Door regelmatig naar buiten te treden met een oproep, een activiteit, een nieuwtje of een actie. Hiervoor stellen we naast dit plan een communicatiekalender op waarin we thema- en seizoensgewijs of per life-event aandacht besteden aan de verschillende onderdelen. Dit is een 'levend' document die tijdens communicatie overleggen met de verantwoordelijke voor het loket geactualiseerd en bijgewerkt wordt. In de communicatie in deze fase staat dialogiseren centraal. Voor de ontwikkeling van het Loket is het belangrijk om de stem van de gebruikers en partners/professionals te kennen en te monitoren wat er gebeurt. De samenleving, het sociale domein en alle organisaties die hierin actief zijn, zijn continue in beweging.

Communicatieve vertrekpunten

- Het loket krijgt een naam en een eigen 'beeld'

- De taal die we voor het loket gebruiken is eenvoudig en inwonergegericht. We gebruiken korte zinnen, we variëren in zinstype, we gebruiken geen moeilijke woorden en maken gebruik van ondersteunende illustraties/filmpjes
- De tone of voice is stimulerend Positieve framing is belangrijk. Dus termen als ‘gezond blijven, lekker in je vel zitten, mee kunnen doen’ en niet van beperkingen of belemmeringen uitgaan
- De communicatie geeft antwoord op de vragen die er leven en inzicht in de mogelijkheden.
- In de communicatie staat de ontvanger centraal, door zo goed mogelijk aan te sluiten op zijn of haar belevingswereld en te communiceren via de kanalen die door hen het meest gebruikt worden
- Onderdeel van deze belevingswereld zijn de life-events als scheiden, geboorte, ontslag, studie etc.
- We sluiten aan bij lokale initiatieven en landelijke campagnes

Kernboodschap

De middelen van het loket bevatten altijd een kernboodschap (Vragen over uw gezin? Over de (financiële) situatie thuis of over de zorg voor een ander? We denken mee bij het vinden van een oplossing. Voor partners en professionals: Heeft uw cliënt vragen over zorg en welzijn en komt hij of zij daar niet uit? We denken mee bij het vinden van een oplossing.

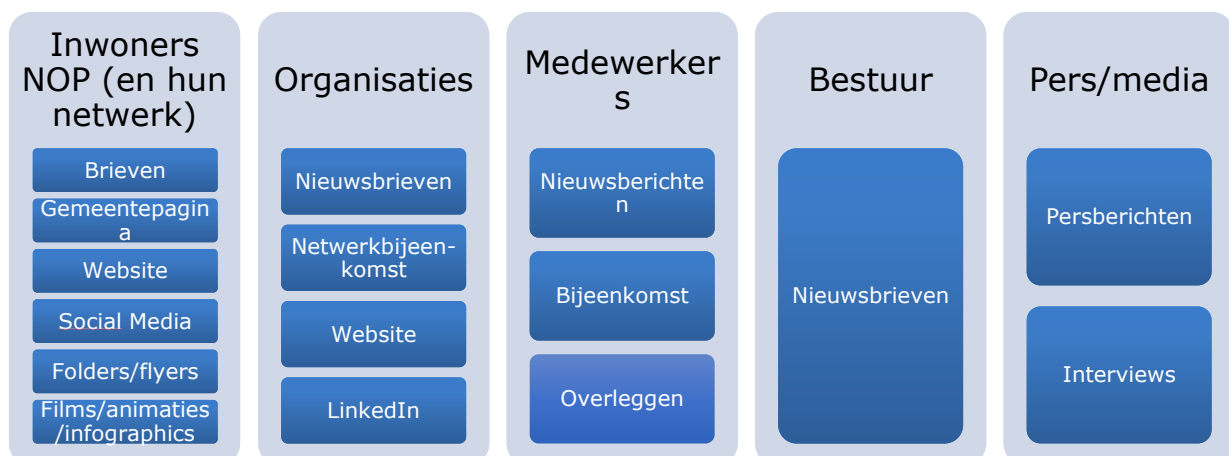
Stel uw vraag aan het loket

Heeft u vragen over uw inkomen, de zorg voor een partner of bijvoorbeeld eenzaamheid? Stel uw vraag aan het loket of kom langs.

(0527) 000 000, gemeentehuis Noordoostpolder

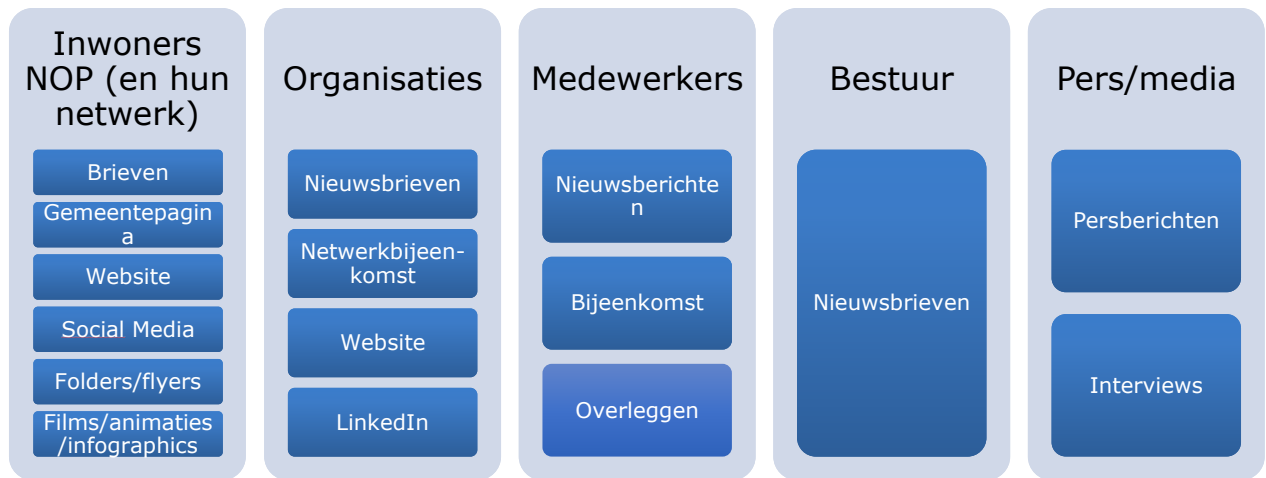
Implementatie communicatie

De communicatiemiddelen die worden gebruikt zijn divers en doelgroepgericht en passen in de communicatielijnen voor het programma Krachtig Noordoostpolder. Een overzicht over de inzet van de middelen is in de bijlage toegevoegd.



Implementatie communicatie

Deze paragraaf beschrijft de globale uitwerking van de middelen conform de communicatielijnen voor het programma Krachtig Noordoostpolder.



Gemeentepagina in de Noordoostpolder

- Doelgroep: alle doelgroepen
- Fase: voorbereiden in fase 1 en doorlopend in fase 2
- Doelstellingen: informeren, meeweten, begrip
- Iedere maand een achtergrond artikel over een van de thema's. Plus kernboodschap.
- Interview/verhaal inwoner, ondernemer, organisatie

Wie: Verantwoordelijke van het loket en communicatieadviseur nemen in de communicatiekalender de verschillende thema's per maand op. Medewerkers dragen maandelijks een verhaal aan. Redactie ligt bij communicatie. Zij zorgen ook voor publicatie in het gemeentenieuws en op facebook.

Gemeentelijke website

- Doelgroep: alle doelgroepen
- Doelstellingen: informeren, meeweten
- Fase: voorbereiden in fase 1 en doorlopend in fase 2
- Kijken naar de informatie op de website onder de rubrieken 'Jeugd', 'Zorg en ondersteuning' en 'Inkomen, werk en bijstand'.

Wie: Medewerkers loket in samenwerking met communicatie en web-beheer

Website voor het loket/de toegang

- Doelgroep: alle doelgroepen
- Doelstellingen: informeren, meeweten, inwoners in eigen kracht
- De gemeente heeft aangegeven te investeren in digitale informatievoorziening. Er is behoefte onder inwoners, partners en professionals om informatie met elkaar uit te kunnen delen en het zorglandschap inzichtelijk te maken.
- Planning/fase: Dit moet als apart project opgepakt worden. Hier gaat een inventarisatie aan vooraf. Wat is er allemaal al? Bijvoorbeeld: de digitale dorpspleinen en de websites van

partnerorganisaties. Hoe kunnen we hier op een slimme manier een verbinding in maken? Wat kost dit aan onderhoud en implementatie? Wie is verantwoordelijk?

Social media

- Doelgroep: alle doelgroepen
- Doelstellingen: informeren
- Fase: 2
- In de Noordoostpolder hebben ongeveer 28.700 inwoners een facebookaccount dat is ongeveer 62% van de bevolking. Ruim 8000 inwoners volgen de berichten van de gemeente via facebook. Facebook is bedoeld voor het versterken van het gemeenschapsgevoel en kunnen we inzetten om de kernboodschappen van het loket te versterken rondom een specifiek thema als bijvoorbeeld de dag van de mantelzorg en de Meedoenbon.
- Het twitteraccount van de gemeente heeft ongeveer 3300 volgers. Twitter kan ingezet worden om kennis te delen. Het bereik van jongeren is via Instagram groter.
- Wanneer: Afgeleid van de thema's die genoemd staan op de communicatiekalender, worden de berichten door communicatie geplaatst op social media. Hierbij is een link met de berichten in het gemeentenieuws.

LinkedIn Krachtig Noordoostpolder

- Doelgroep: partners/organisaties
- Doelstelling: meeweten, meedenken, meedoen
- Fase: 2 bij de start van het loket en daarna doorlopend
- LinkedIn blijft ingezet worden om mensen met elkaar te verbinden. De groep leden groeit gaandeweg. Het medium is ingezet om anderen te inspireren nieuwe initiatieven en ontwikkelingen te delen.

Wie: communicatie

Algemene folder/leaflet van de ondersteuningsstructuur

- Doelgroep: Inwoners en professionals
- Doelstelling: informeren, meeweten
- Fase: 1

Wie: De verantwoordelijke van het loket stelt samen met de communicatieadviseur een algemene folder op over het loket.

Nieuwsberichten intern

- Doelgroep: medewerkers
- Doelstelling: informeren, meeweten, meedenken
- Fase: 1 en 2

Halfjaarlijkse bijeenkomst

- Doelgroep: partners, organisaties
- Doelstelling: informeren, meeweten, meedenken, meedoen, mee-beoordelen

- Tijdens de halfjaarlijkse bijeenkomsten gaat het om de dialoog en de onderlinge verbinding. Twee keer per jaar wordt deze bijeenkomst georganiseerd.
- Fase: 2

Wie: de betrokken beleidsmedewerker(s) en de communicatieadviseur bereiden de bijeenkomsten voor op basis van van tevoren vastgestelde thema's. Bijvoorbeeld Eenzaamheid, schulden etc.

Films/animaties/infographic/vlogs

- Doelgroep: alle doelgroepen
- Doelstelling: informeren, begrip, houding beïnvloeden, meeweten
- De verschillende thema's lichten we toe aan de hand van animaties, instructiefilmpjes en infographics.
- Fase: In de eerste fase een animatie maken met als inhoud de kernboodschap van het loket. In fase 2 zetten we deze middelen op basis van behoefte.

Wie: verantwoordelijke loket, medewerkers loket en communicatie

Persberichten

- Doelgroep: alle doelgroepen
- Doelstelling: informeren
- Fase: Na afloop van fase 1, voor fase 2
Daarna op basis van nieuwsfeiten.

Advertentie

Doelgroep: Inwoners en professionals

- Doelstelling: informeren, meeweten
- Fase: 1

Wie: De verantwoordelijke van het loket stelt samen met de communicatieadviseur een advertentie op over het loket voor De Noordoostpolder / Uitgaven van ouderenbonden / Dorpskranten /Partnerpagina's

Doelgroepen in kaart:

<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners met concrete vragen • Inwoners zonder concrete vraag • Het directe netwerk (vrienden en familie) van een inwoner met concrete vragen • Informele zorgpartijen in de buurt (Vrijwilligers (plus plaatselijke besturen van), de kerk, dorpsbelangen, het buurt/dorps huis, zelfhulpgroepen) • Dierenartsen • Apotheken • Formele zorgpartijen (gehele ondersteuningsstructuur, met als onderdeel Sociaal Team NOP) • Contractpartners zorg 	<ul style="list-style-type: none"> • (sport)Verenigingen in de buurt • Beleidsmedewerkers • De WerkCorporatie • College • Beleidsmedewerkers • De gemeenteraad • Ministerie (bestuur en ambtelijk) • Provincie (bestuur en ambtelijk) • Cliëntenorganisatie/belangenbehartigers/participatieraad • KCC • IGW: Mercatus, politie, Carrefour • VIA-punten • PERS
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Eerstelijns: Huisartsen e.a. • Tweedelijns: ziekenhuis • Landelijke partners • Netwerkpartners: (communicatie)medewerkers van CJG/Zorggroep/Carrefour/GGD • Aanbieders van algemene voorzieningen • Onderwijs (en kinderopvang) van 0 tot 24 (zorg coördinatoren VO / Intern Begeleiders IB / Leerplichtambtenaar / Schoolmaatschappelijk Werk) 	<ul style="list-style-type: none"> • Inwoners heel Noordoostpolder: als inwoners en als netwerk • Overkoepelende besturen vrijwilligers (Carrefour), tiendorpenoverleg, breed overleg, kerkbesturen, ouderenorganisaties in gemeente NOP
--	--