

# Samenwerken aan een betere toegang sociaal domein

## ‘Andersom’ in de toegang

Werken vanuit het inwonersperspectief

op allerlei locaties

sociaal netwerk

inwoners/cliënten

toegangsmedewerkers

vrijwilligers





## Voorgeschiedenis

- Sociaal Wijkteam en gemeente Oosterhout (overgang van onderneming) Bedrijfsintegratie – fusie
- Cultuuraspect
- Visie sociaal domein – visie op dienstverlening
- Stroomlijnen van operationele processen
- LEAN – sessies sociaal domein breed (efficiëntere werkprocessen)
- 3 perspectieven – inwoners, maatschappelijke partners en medewerkers gemeente Oosterhout
- **!!Omarming aanpak**: Continu verbeteren → ontwikkelopgave Toegang

# Vorm 'project' verbetertraject Toegang



- Oriëntatie 3 perspectieven: inwoners – medewerkers – maatschappelijke partners
- Vaststellen verbeteropgaven → omzetten naar doelstellingen
- Bekrachtigen en uitbreiden wat er al is!
- **'het doen'** - Methode implementatie verandering sociaal domein – kort cyclisch  
→ Flexibel (tussentijds) aanpassen – snellere resultaten – focus voor resultaat



## Vervolg - vorm 'project' verbetertraject Toegang

- Draagvlak/input inwoner – uitvoerende team (eigenaarschap)
- 6 wekelijkse sprints
- Vraagstuk gericht werken
- Uitvoeringstafel – ontwikkelteams – inwoners – ervaringsdeskundigen
- Leertraject Movisie
- Bekrachten bestaande initiatieven
- Inrichten van projecten – 'ontwerpfase'
- Sturen op samenhang



# Doelstellingen ontwikkelopgave Toegang sociaal domein

SNEL WANNEER HET KAN HELPEN WANNEER HET MOET!

**BETERE  
SAMENWERKING  
KETENPARTNERS**



**TRANSPARANTE  
TOEGANG**



**KLANTGERICHTE  
MEDEWERKER**



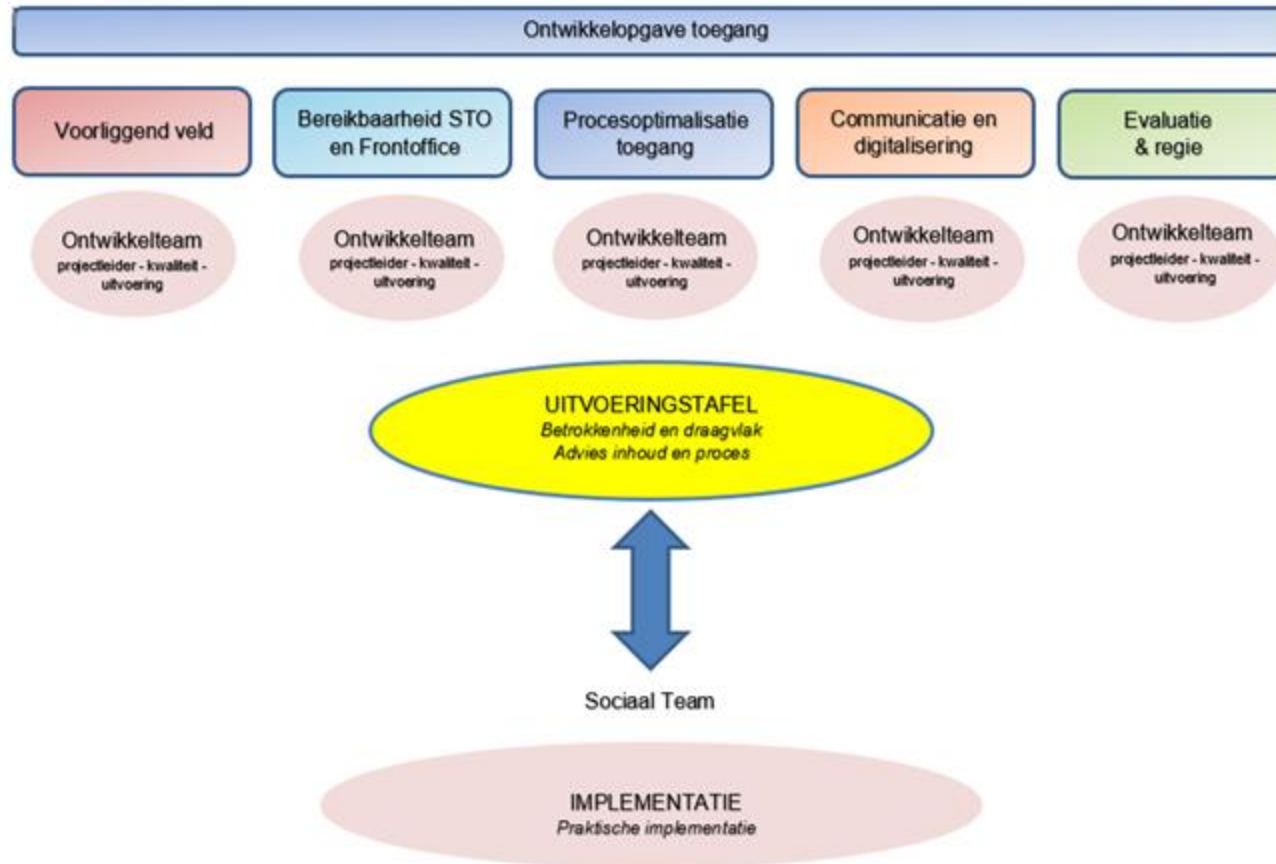
**BEREIKBAARHEID  
SOCIAAL TEAM**



**DIGITALISERING**



# Structuur





# Start Kick off



**"Het sociaal team draait door"**



**Week van de dienstverlening**  
In deze week gaan wij in een hackathon een eerste concept opleveren voor het digitaal aanmelden van de inwoner voor het sociaal team. Kom tijdens de eindborrel luisteren naar het eindresultaat.

**Implementatieplan**  
Het ontwerpen van het implementatieplan is in volle gang. Alle ontwikkelopgaven worden vertaald in acties zodat wij weten hoe we de planning kunnen gaan maken. Natuurlijk gaan wij hier eerst in prioriteren.

**Uitvoeringstafel**  
De uitvoeringstafel bestaat uit 2 medewerkers per team. Tijdens deze tafel gaan wij 'experimenteren' met de opgeleverde acties uit de opgave zodat deze worden voorzien van feedback!

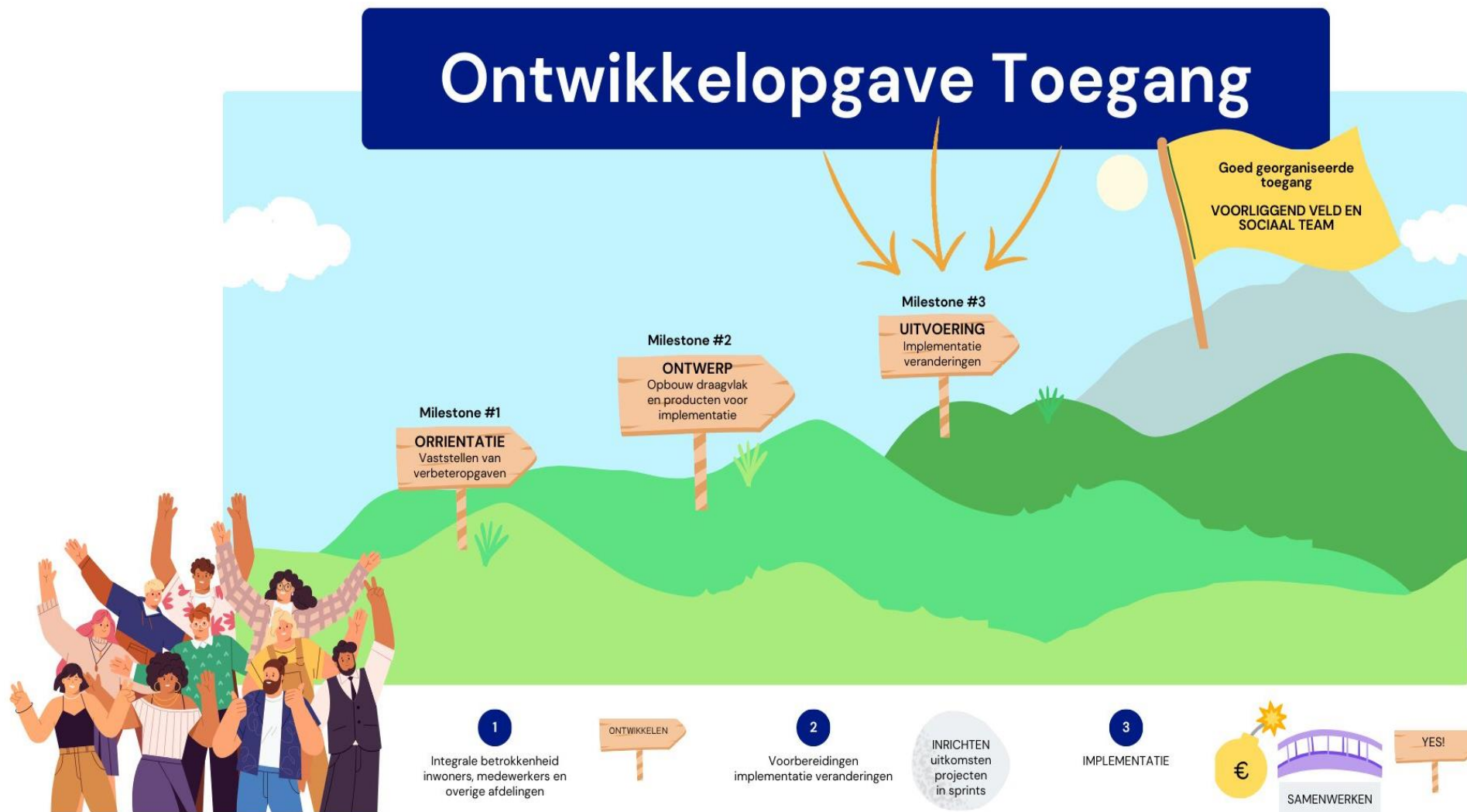
**Digitalisering**  
Om met het sociaal domein te innoveren in digitale mogelijkheden werken we in een ontwikkelteam samen met Equalit en HB. Wij zijn erg blij met deze samenwerking zodat we snel dingen op kunnen leveren.

**Op de hoogte blijven?**  
We gaan 4 uitzendigen per jaar produceren in 'het sociaal team draait door'. Vind je het leuk om hier aan mee te werken? Of heb je ideeën om dit vorm te geven? Meld je vooral aan bij: [i.annee2@boosterhout.nl](mailto:i.annee2@boosterhout.nl)



# Hoe verloopt het verbetertraject in de praktijk?

## Ontwikkelopgave Toegang





# Succesfactoren

- Zelf organiserend – gedragen door de uitvoering (teamcohesie) - geloof
- (Structureel) samenwerken met inwoners en ervaringsdeskundigheid
- Inwonersperspectief is leidend
- Integrale samenwerking – betrokkenheid aan de voorkant – door de domeinen heen
- Kennisdeling
- Meetbaar maken verbeteringen



# Betrekken van inwoners!

*Hoe leidend zijn de uitkomsten?*

## ENQUÊTE INWONERS

100 geïnterviewde inwoner



Bereikbaarheid STO

Ontwikkelopgave

# UITKOMST

Klantcontact Centrum aan de lijn voor doorverbinden  
Frontoffice



Keuzemenu?



De frontoffice is in gesprek, wat nu?



Digitaal uw vraag stellen?



Ontwikkelopgave

Voorbeeld Joy – inrichting triage

## We zijn betrokken.

We geven een compleet antwoord op de vraag en laten de vraag pas los als deze in goede handen is. Dat doen we vanuit de persoonlijke situatie van de inwoner en met oog voor veiligheid. Dit doen we door goed te luisteren en te verbinden met de juiste maatschappelijke partners en professionals. We leven ons in, zijn belangstellend en gastvrij.



**Sociaal Team**  
Snel wanneer het kan,  
helpen wanneer het moet.



## We zien kansen.

We staan naast de inwoner. We geven vertrouwen aan de inwoners dat zij op eigen kracht de juiste oplossing vinden. Eventueel met hulp van hun netwerk en diensten uit het voorliggend veld. We ondersteunen met een voorziening wanneer dit nodig is. We zien en waarderen de krachten, talenten, kansen en mogelijkheden van de inwoners.



van  
help!?  
naar  
hulp.

## We zijn positief verrassend.

We zijn (pro)actief en zetten ons met aandacht en plezier in. We delen informatie met inwoners, (maatschappelijke) partners en collega's over de voortgang en resultaten. We zetten een 'stapje extra' wanneer dit nodig is.



## We maken het makkelijk & snel.

We denken in mogelijkheden en kiezen voor integrale en innovatieve oplossingen. De inwoner vindt makkelijk en snel wat hij nodig heeft en werkt aan een duurzame oplossing.



DOSTERHOUT  
MEER VOOR ELKAAR





# Uitdagingen

- Inwonersgerichte benadering versus kostenbeheersing
- Organisatie brede vraagstukken raakt de hele gemeente (bereikbaarheid)
- Kokervisie afdelingen gemeente (eigen eilandje)
- Communicatie veranderingen!!

<https://www.movisie.nl/artikel/oosterhoutse-toegang-het-is-de-toon-die-de-muziek-maakt> 





**Vragen?**