

# Hoe werk je aan een integrale toegang?

## Inspiratie vanuit de veranderbeweging van gemeente Apeldoorn



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken



- Wie zijn wij?
- Wie zijn jullie?



1. Kennismaken
2. Apeldoorn op weg naar wijkteams
3. Wat is integraal werken?  
Aan de slag met vier vensters van integraal werken
4. Afronding

## Waar gaat integraal werken om voor jou?

- *Schrijf de kern op post-it: woorden of beelden*
- *Plak op de flipover*

samen  
055

# Apeldoorn Op weg naar wijkteams

Project Ideaal & Samen055

 Apeldoorn

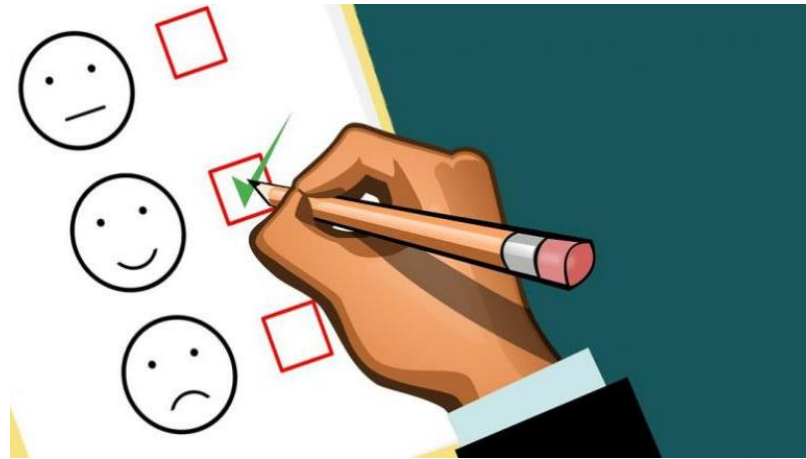


## Netwerk Samen055

- ▶ Gemeente
- ▶ 4 welzijnspartners
- ▶ Centrum voor Jeugd en gezin



*We willen dat inwoners ervaren dat ondersteuning aansluit bij hun leefwereld, niet gehinderd door schotten tussen wetten, budgetten of organisaties*



Aanleiding -> inwoners gaven aan:

- . Meerdere ingangen, voor inwoners onduidelijk
- . Te vaak hetzelfde verhaal moeten vertellen
- . Te weinig samenhang
- . Inwoners voelden zich niet altijd gehoord
- . Geen duidelijke contactpersoon, 'de weg kwijt raken'

## Uitgangspunten Wijkteams Samen055

### Leefwereld centraal

De inwoner in het dagelijkse leven is het uitgangspunt voor de ondersteuning. Wij sluiten aan bij de beleving van de inwoner.

### Toegankelijk en Dichtbij

Ondersteuning is beschikbaar in de buurt, laagdrempelig en outreachend beschikbaar voor mensen die dat nodig hebben

### Brede blik

Omdat levensgebieden samenhangen kijken we vanuit een breed perspectief. We kijken naar de samenhang tussen levensgebieden en gaan hierbij uit van wat nodig is en niet vanuit wetten of organisaties. We zorgen dat inwoners overzicht hebben en coördineren zorg waar dat nodig is (regie)

### Op maat

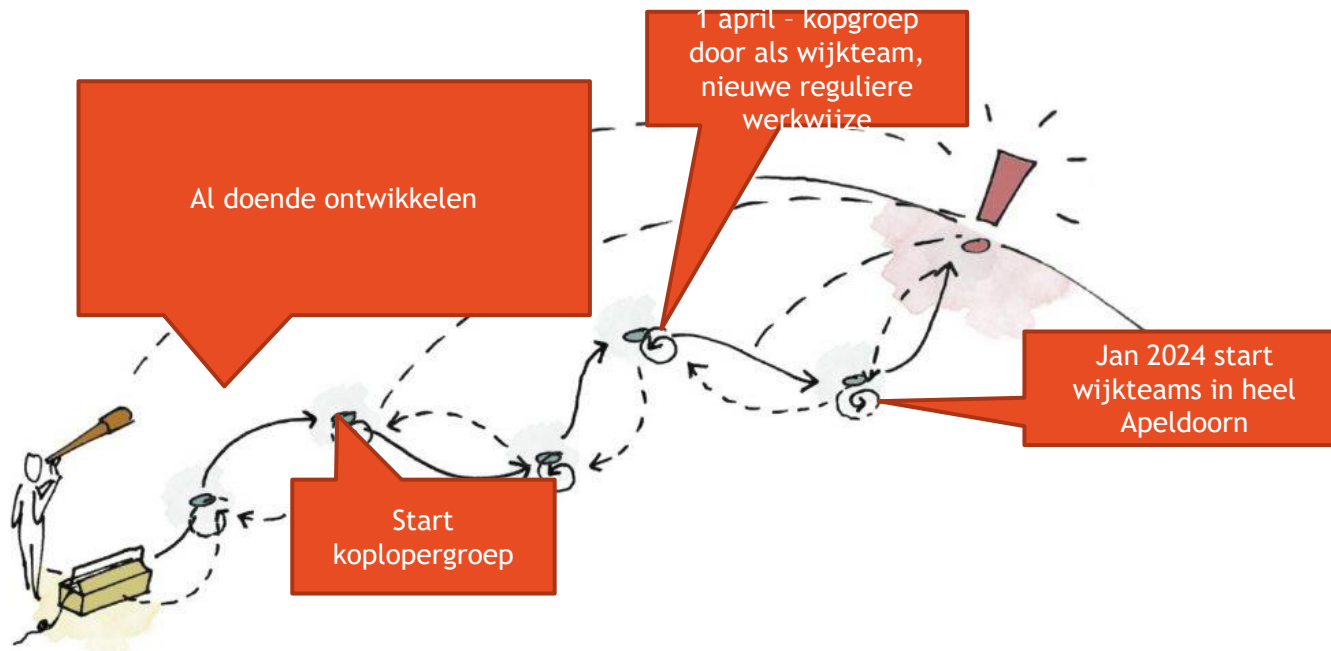
We doen wat nodig is. Ondersteuning sluit aan bij de mogelijkheden van de inwoner met zijn netwerk. Als er specialistische hulp nodig is, is dit aanvullend op en in samenwerking met het eigen netwerk en voorzieningen in de buurt

### Betrouwbaar en transparant

We doen wat we zeggen en zeggen dat we doen. We zijn transparant in onze aanpak en in wat we vastleggen.



# Hoe pakken we de verandering aan?

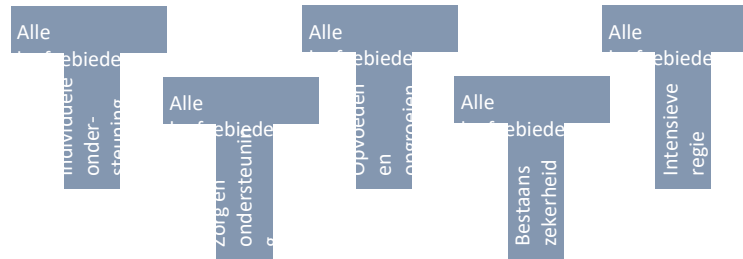


# Wijkteams met wijkconsulenten



T-shaped professionals:

- ▶ Elke wijkconsulent kijkt breed naar alle relevante **leefgebieden**. De start is altijd breed, van daaruit kijken wat nodig is. Elke wijkconsulent **coördineert de samenhang** van de ingezette hulp.
- ▶ Elke wijkconsulent heeft een eigen aandachtsgebied:
  - ▶ Individuele ondersteuning
  - ▶ Zorg en ondersteuning
  - ▶ Opvoeden en opgroeien
  - ▶ Bestaanszekerheid
  - ▶ Intensieve regie





# Lerende omgeving

- ▶ Werkwijze met een kopgroep ontwikkeld
- ▶ Samen met de medewerkers de profielen vorm geven
- ▶ Betrokkenheid Movisie: leerbijeenkomsten met wijkteam en op organisatieniveau reflecteren
- ▶ Begeleiding specifiek op de nieuwe werkwijze
- ▶ Scholing is ontwikkeld met medewerkers: breed perspectief en écht luisteren: wat is er aan de hand, wat hebben inwoners echt nodig?
  - Reflectie bijv: zelfredzaamheid <-> steun
  - breed kijken <-> niet problematiseren
- ▶ Hele afdeling maatschappelijke ontwikkeling: vakmanschap o.a. lef, breed kijken, goed verstaan
- ▶ Reflectie van inwoners en ervaringsdeskundigen



## Inwoners heel positief!

*'Ik vind het een verademing dat er nu maar 1 contactpersoon is. Het stoorde me dat ik steeds opnieuw het verhaal moest vertellen'*

*'Samen055 is voor mij enorm helpend, de weg er naar toe is laagdrempelig'*

*'Vergeleken met andere hulpinstanties, is de aanpak een verademing'*

*'De consulent maakt het voor mij overzichtelijk en behapbaar'*

*'Er is echt naar mij geluisterd en met mij meegedacht, dat is in mijn situatie enorm helpend'*

# Inwoners



	%
Hoe ervaart de inwoner het dat er maar 1 contactpersoon is die de regie houdt als het gaat om alle vragen van de inwoner?	85
Heeft de inwoner ook daadwerkelijk maar 1 contactpersoon of is de praktijk anders?	87
Hoe gaat een wijkconsulent met mij in gesprek?	98
Voel ik mij gehoord, gezien en gesteund?	93
Krijg ik de ruimte om mijn verhaal te doen?	100
Wordt samen met mij gekeken naar mogelijke oplossingen in het eigen netwerk en daar buiten?	98
Ik weet hoe ik samen 055 kan bereiken met mijn (hulp)vraag	93
Ik heb meegedacht over mijn plan	100
Ik begrijp het plan	93

# Verdere resultaten

- ▶ Breed besef binnen alle organisaties dat we bewegen naar integraal en wijkgericht werken, herkenning en draagvlak voor deze beweging
- ▶ 1 Werkwijze en beschrijving van de processen wijkteam
- ▶ Methode voor brede gespreksvoering (Wat Telt) met aandacht voor alle leefgebieden
- ▶ Overkoepelende functieprofielen beschreven, waar alle partners als basis mee kunnen werken
- ▶ Specifieke profielen/aandachtsgebieden uitgewerkt
- ▶ Systemen aangepast, werken met integraal plan

# Uitdagingen

- ▶ Inwoners
  - ▶ Feedback inwonersgesprekken lastig te organiseren, telefonisch interview gaat goed
  - ▶ Aansluiten leefwereld -> bredere leefwereld hoe sluit je goed aan?
- ▶ Professionals
  - ▶ Zelfde taal spreken, erkennen van elkaars deskundigheid, organisatiebelang naar achteren
  - ▶ Deskundigheid verbreden, minder vanuit een wet redeneren,
  - ▶ Regiefunctie, mensen verder helpen ipv 'daar ben ik niet van'
  - ▶ 1 methodische werkwijze, zelfde gespreksinstrument gebruiken
- ▶ Organisatie
  - ▶ Naar integraal team met wijkteammanager (uit alle organisaties)
  - ▶ Processen, allen werken in 1 systeem, 1 aanmeldtteam
- ▶ Beleid en bestuur
  - ▶ Beleid ook integraal, niet ahv verschillende wetten
  - ▶ Vanuit de uitvoering ontwikkeld -> beleid goed betrekken, inkoop/accountmanagement op tijd erbij
  - ▶ Bestuur: verschillende organisaties verschillende belangen, 1 lijn kiezen en communiceren
  - ▶ Besluitvorming: in netwerk meerdere bestuurlijke overleggen: wie besluit? College, directie gemeente, bestuurders partners.



# 3. Wat is integraal werken



## Verschillende definities integraal werken, gaan over:

- effecten van integraal werken op een inwoner
- verschillende professionele invalshoeken bij problemen samenbrengen
- belang van het afstemmen
- samenhang
- twee verschillende vertrekpunten:
  1. vanuit een leefwereldperspectief
  2. vanuit systeemwereldperspectief
  
- sterke focus op de individuele burger én probleemgericht

# 3. Wat is integraal werken



## Vier vensters integraal werken

1. Inwoner- of leefwereld venster

2. Professionele handelingsvenster

3. Organisatie- en institutionele venster

4. Beleids- en bestuurlijke venster

# 3. Wat is integraal werken



## Vier vensters integraal werken

### 1. Inwoner- of leefwereld venster

*‘een aanpak of benadering die - gezien vanuit de burger - samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden. Een holistische aanpak van vraagstukken’*

- *leefgebieden in onderlinge samenhang*
- *keuzevrijheid, zelfregie*
- *breder leefomgeving van de inwoner*

### 2. Professionele handelingsvenster

### 4. Beleids- en bestuurlijke venster

# 3. Wat is integraal werken



## Vier vensters integraal werken

### 1. Inwoner- of leefwereld venster

### 3. Organisatie- en institutionele venster

### 2. Professionele handelingsvenster

*'het werken vanuit een gedeelde visie om integrale benadering mogelijk te maken, goed op elkaar afgestemde activiteiten'*

- *Persoon en zijn context 'verstaan'*
- *Gedeelde visie*
- *Zicht op elkaars deskundigheden en werkwijzen*
- *Kennis en kunde delen*
- *Vertrouwen onderling*
- *Omgaan met macht en status verschillen tussen logica's domeinen*
- *Een gezamenlijke aanpak*

# 3. Wat is integraal werken



## Vier vensters integraal werken

### 3. Organisatie- en institutionele venster

*'Facilitering vanuit organisatie. Het gaat om:*

- *de samenwerking tussen professionals onderling,*
- *de procesinrichting*
- *de organisatievorm*

### 2. Professionele handelingsvenster

### 4. Beleids- en bestuurlijke venster

# 3. Wat is integraal werken



## Vier vensters integraal werken

### 1. Inwoner- of leefwereld venster

### 3. Organisatie- en institutionele venster

### 4. Beleids- en bestuurlijke venster

*'de (lokale) overheid en diens keuzes op strategisch niveau samen met de maatschappelijke organisaties in een gemeente.'*

- *congruentie tussen de beleidsvisie, de inrichting van de gemeentelijke organisatie en uitvoering werkvloer*
- *ondersteunende regelgeving*
- *een heldere visie en duidelijk beleid*

# 3. Wat is integraal werken



## Vier vensters integraal werken

### 1. Inwoner- of leefwereld venster

*'een aanpak of benadering die - gezien vanuit de burger - samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden. Een holistische aanpak van vraagstukken'*

### 2. Professionele handelingsvenster

*'het werken vanuit een gedeelde visie om integrale benadering mogelijk te maken, goed op elkaar afgestemde activiteiten'*

### 3. Organisatie- en institutionele venster

*'Facilitering vanuit organisatie. Het gaat om de samenwerking tussen professionals onderling, de procesinrichting en de organisatievorm'*

### 4. Beleids- en bestuurlijke venster

*'de (lokale) overheid en diens keuzes op strategisch niveau samen met de maatschappelijke organisaties in een gemeente.'*



### 3. Aan de slag met vier vensters



#### 1. Het inwoner venster

Stelling:

- In mijn praktijk hebben we een goed beeld van de ervaringen van inwoners met de toegang.

Eens of oneens

# 3. Wat is integraal werken



## Alle vensters

Stelling:

- De inwoner is het vertrekpunt voor dat wat we doen in de andere vensters.

## Eens of oneens

1. Het inwoner- of leefwereld venster

2. Het professionele handelingsvenster

3. Het organisatie- en institutionele venster

4. Het beleids- en bestuurlijke venster

### 3. Aan de slag met vier vensters



## 2. Het professionele handelingsvenster

Stelling:

- In mijn praktijk hebben professionals voldoende zicht op elkaars expertise en kennis.

Eens of oneens

## 3. Aan de slag met vier vensters



### 3. Het organisatie venster

Stelling:

- In mijn praktijk zijn er duidelijke werkafspraken en werkprocessen die professionals ondersteunen om integraal te werken.

Eens of oneens

### 3. Aan de slag met vier vensters



### 4. Het beleid- en bestuurlijke venster

Stelling:

- Beleidsmakers en bestuurders in mijn gemeente/organisatie dragen een heldere integrale visie op het sociaal domein uit.

Eens of oneens

# 3. Wat is integraal werken



## Alle vensters

Stelling:

- Welk venster krijgt in jouw praktijk op dit moment de meeste aandacht?

1. Het inwoner- of leefwereld venster

2. Het professionele handelingsvenster

3. Het organisatie- en institutionele venster

4. Het beleids- en bestuurlijke venster

# 3. Wat is integraal werken



## Alle vensters

Stelling:

- Welk venster ga je meer aandacht geven in je praktijk?

1. Het inwoner- of leefwereld venster

2. Het professionele handelingsvenster

3. Het organisatie- en institutionele venster

4. Het beleids- en bestuurlijke venster



## Ervaringskennis en –deskundigheid

- [Op weg naar echte gelijkwaardigheid in de toegang | Movisie](#)
- [Ervaringsdeskundigheid in de Oosterhoutse toegang Movisie](#)
- [Ervaringsdeskundigheid | Movisie](#)

## Samen met inwoners werken aan het verbeteren van de toegang

- [Toolbox: Samen met inwoners werken aan een betere toegang | Movisie](#)
- [Toegang verbeteren? Vraag inwoners en uitvoerders naar hun ervaring! | Movisie](#)

## Participatiewiel Samenspel XXL

- [Beleef kippenvelmomenten op het Participatiewiel Samenspel XXL | Movisie](#)

## Klantreizen

- [Klantreis sociaal domein voor een verbeterde toegang: gemeente Eindhoven geeft tips | Movisie](#)

## Persona's

- [Persona's | Movisie](#)

- [Rapport Lokaal en integraal werken.pdf \(movisie.nl\) \(2021\)](#)
- Verschillende mogelijkheden om met het [Participatiewiel](#) aan de slag te gaan.
- [Publicatie: 10 uitdagende vraagstukken uit de praktijk van integraal werken \(2018\) Verbinden werk & inkomen en zorg & welzijn](#)
- [Publicatie: Wat werkt bij integraal werken in de wijk. Client en professional. In vertrouwen samenwerken aan een oplossing. \(2018\).](#)
- [Werkzame-elementen-bij-integraal-werken.pdf \(movisie.nl\) \(2020\)](#)  
Vraagverheldering en planvorming; samenwerken aan een oplossing als cyclisch proces
- [Toegang | Movisie](#)
- [Werk en inkomen in integrale aanpakken \(2017\).](#)



# Bedankt!



## Vragen?

- Els Bouwman
  - Yara Noordewier [Y.Noordewier@movisie.nl](mailto:Y.Noordewier@movisie.nl)
  - Sanneke Verweij [s.verweij@movisie.nl](mailto:s.verweij@movisie.nl)
- [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl)

