

Advies inrichting ingangen sociale infrastructuur Nijmegen

**Eindrapportage
Gemeente Nijmegen**

BMC
Februari 2021
H.M.H.M. (Heleen Rijnkels) MSc
M. (Marieke) van der Burg MSc
Projectnummer: PO016777
Classificatie: Intern gebruik

Inhoud

Hoofdstuk 1 Vraag en aanpak	3
1.1 Achtergrond en aanleiding	3
1.2 Leidende principes	3
1.3 Vraag	4
1.4 Afbakening	4
1.5 Aanpak	5
1.6 Leeswijzer	6
Hoofdstuk 2 Klantreis	6
2.1 Inleiding	7
2.2 Van uitgangspunten naar klantreis	7
2.3 Klantreis in drie stappen	8
2.4 Stap 1: eerste contact	8
2.5 Stap 2: zicht op de vraag	10
2.6 Stap 3: vraagverheldering/plan van aanpak	11
2.7 Verbinding met KCC, inkomensregelingen en financiën	12
2.8 Schematische weergave van klantreis	13
Hoofdstuk 3 Bouwstenen voor de implementatie	14
3.1 Hoofdlijn	14
3.2 Bereikbaarheid voor inwoners	14
3.3 Zicht op de vraag	15
3.4 Afstemmen werkprocessen	17
3.5 Communicatie	18
Hoofdstuk 4 Aan de slag	20
4.1 Klantreis	20
4.2 Bouwstenen voor de implementatie	20
4.3 Communicatie	21
Bijlage 1 Deelnemers workshops	22
Bijlage 2 Klantreizen	23

Hoofdstuk 1 Vraag en aanpak

1.1 Achtergrond en aanleiding

Op 18 december 2019 heeft de Nijmeegse gemeenteraad besloten te gaan werken met buurtteams¹ voor de toegang en ondersteuning in het sociaal domein. Met de invoering van de buurtteams is het zoeken naar een nieuwe balans tussen een systeem met één loket op wijkniveau en meerdere directe ingangen. Voor inwoners moet het duidelijk zijn waar ze met welke vraag terecht- kunnen en ze moeten snel de juiste ondersteuning krijgen. De gemeente Nijmegen heeft op verschillende onderdelen onderzoek² laten doen om te bepalen wat een passende inrichting en organisatie van de ondersteuning voor Wmo en Jeugd is. De vraag die de gemeente zich hierbij stelt is hoe de toegang in de nieuwe situatie het best georganiseerd kan worden. Welke ingangen en klantroutes zijn wenselijk, welke kanalen (telefonisch, digitaal, persoonlijk) worden gehanteerd, hoe worden werkprocessen ingericht en welke communicatie met inwoners is nodig? In aanloop naar de implementatie van de nieuwe inrichting is het belangrijk om samen met betrokkenen met deze vragen aan de slag te gaan.

De wens is om toegang en uitvoering van hulp dicht bij elkaar te brengen. De route die hiervoor gekozen wordt is als volgt:

- de huidige sociale wijkteams doorontwikkelen tot buurtteams voor jeugd en gezin en volwassenen in elk stadsdeel;
- herkenbaar aanspreekpunt voor ouderen (team ouderenadviseurs);
- klassieke Wmo-voorzieningen gebundeld in een gemeentelijke toegang.

Informatie & advies door Stips en de 'financieel expert in de wijk' blijven een centrale plek in het stadsdeel houden. Daarnaast is een groot aantal organisaties en netwerken (bijvoorbeeld onderwijs en kinderopvang, jongerenwerk, opbouwwerk, jeugdgezondheidszorg, huisarts, KCC, inkomensregelingen, toegang beschermd wonen en meldpunt bijzondere zorg) beschikbaar als vindplaats, toeleider en eerste contact.

1.2 Leidende principes

De gemeenteraad heeft leidende principes geformuleerd om een sociale stad te blijven. Het gaat dan om:

- preventie voor curatie;
- gewoon meedoen voor iedereen;
- zelfredzaamheid en sociale steun;

¹ In deze rapportage spreken we over buurtteam volwassenen en buurtteams jeugd en gezin. Deze naam komt in de plaats van brede basisteams volwassenen en brede basisteams jeugd en gezin.

² Onderzoek positionering toegang klassieke Wmo-voorzieningen (Berenschot), onderzoek positionering ouderenadviseurs (Berenschot), evaluatie proefgebieden Brede Basisteams Volwassenen (BMC)

- veiligheid in huishoudens als harde ondergrens.

In de afgelopen tijd zijn pilots gestart en zijn onderzoeken gedaan hoe deze leidende principes nog beter tot hun recht kunnen komen op basis van de volgende vormvereisten:

- één gezin, één plan, één regisseur;
- uitvoering dicht bij de leefomgeving;
- vertrouwen aan professionals.

Sturing

- kwaliteit: goede en langdurige samenwerking tussen partijen;
- toegankelijkheid: route naar hulp en wachttijden;
- betaalbaarheid;
- lerend stelsel.

1.3 Vraag

Per 1 juli 2021 moet de vernieuwde sociale infrastructuur met verschillende 'ingangen' realiteit zijn. Inwoners moeten weten waar ze terecht kunnen, processen moeten op elkaar afgestemd zijn en worden gecommuniceerd naar organisaties, medewerkers en inwoners. Om tot een afgewogen keuze te komen, heeft de gemeente Nijmegen de volgende onderzoeksvragen geformuleerd.

Onderzoeksvragen

1. Hoe kan de samenhang geborgd worden tussen de verschillende ingangen die onderling verschillen op type doelgroep en ondersteuningsvraag? Onderdeel van deze vraag betreft verwijzing van inwoners en klantroutes.
2. Hoe kan de digitale, telefonische en fysieke bereikbaarheid van de diverse ingangen vormgegeven worden?
3. Welke werkprocessen (digitaal en telefonisch) en (gemeenschappelijke) werkafspraken moeten worden vastgelegd?
4. Welke communicatiestrategie (naar inwoners, organisaties en medewerkers) past hierbij?

Vraag 1 en 2 worden beantwoord aan de hand van de klantreis in hoofdstuk 2.
Vraag 3 en 4 worden beantwoord in hoofdstuk 3.

1.4 Afbakening

Het gaat over de toekomstige inrichting van de ingangen:

- buurtteams volwassenen;
- buurtteams Jeugd & Gezin;
- ouderenadviseurs (centraal team met wijkgerichte opgave);
- klassieke Wmo-voorzieningen (gemeentelijk team met wijkgerichte opgave);

- de Stips als laagdrempelig steunpunt voor informatie en advies.

In relatie tot

- KCC/website van gemeente Nijmegen;
- vragen rond inkomen en financiën (financieel expert in de wijk en afdeling inkomen van de gemeente).

Naast de verandering in de bovengenoemde ingangen, bestaan er ook andere ingangen naar hulp. Te denken valt aan:

- de toegang voor beschermd wonen;
- meldpunt bijzondere zorg;
- veilig thuis;
- de huisarts.

Binnen de jeugdkolom ligt een forse 'eigen' opdracht (verhouding buurtteams met huisarts, onderwijs, kinderopvang en consultatiebureau). Deze rapportage geeft algemene uitgangspunten mee voor de werkwijze binnen de andere ingangen. De werkzaamheden van deze ingangen hebben raakvlakken met de thema's uit het onderzoek. Bijvoorbeeld als het gaat om stappen in de klantreis, de communicatiestrategie naar inwoners en het hanteren van een korte vragenlijst om zicht op de vraag te krijgen. Om de verbinding te leggen hebben betrokkenen van de andere ingangen ook deelgenomen aan de workshops die georganiseerd zijn.

1.5 Aanpak

De aanpak van dit adviestraject is gericht op het organiseren van brede betrokkenheid en input waarbij het perspectief van inwoners nadrukkelijk centraal stond. Vertegenwoordigers van cliënten en inwoners waren actief betrokken. Het gaat immers over het bereiken van inwoners, het aansluiten bij vragen en het formuleren van uitgangspunten voor samenhang en een gezamenlijke werkwijze.

Drie workshops vormden de kern van het traject. Elke workshop werd voorbereid en uitgewerkt met behulp van een breed samengestelde gemeentelijke werkgroep (Wmo, welzijn, jeugd, dienstverlening, communicatie). Tijdens de workshops zijn klantreizen ontworpen en ingevuld en zijn ideeën uitgewisseld over samenhang tussen ingangen, de relatie tussen vindplaatsen en ingangen en de bereikbaarheid voor inwoners.

De bevindingen, analyse en advies zijn tot stand gekomen op basis van:

- documenten (beleidsplan, jaarverslagen Stips en TCA, raadsstukken, onderzoeken Berenschot en BMC, stukken aanbesteding buurtteams);
- bijeenkomsten projectgroep;
- gesprekken met Stip, ouderenadvies, centrale aanmelding, organisatie buurtteam Jeugd & Gezin;

- drie workshops (6 oktober, 5 november en 8 december 2020) met partnerorganisaties en cliëntvertegenwoordigers. Een lijst met deelnemers aan de workshops is opgenomen in bijlage 1;
- presentatie aan partners van het concepteindadvies en gelegenheid om hier aanvullingen op te doen.

Naast bovengenoemde bronnen hebben we ook onze expertise en ervaringen uit andere gemeenten benut om tot een afgewogen en onderbouwde rapportage te komen. Om te borgen dat betrokken partners zich op hoofdlijnen kunnen vinden in het advies, is het conceptadvies (in de vorm van een PowerPoint-presentatie) aan hen voor commentaar voorgelegd.

1.6 Leeswijzer

Omdat de vraag van inwoners centraal staat, bouwen we ons advies op vanuit de klantreis. De drie stappen van de klantreis bespreken we in hoofdstuk 2. In bijlage 2 zijn voorbeelden van klantreizen opgenomen zoals gezamenlijk door partners ontworpen in de workshops.

De thema's uit figuur 1 worden in hoofdstuk 3 besproken in de vorm van bouwstenen voor de implementatie

Samenhang	Hoe voorkomen we dat inwoners vaker hetzelfde verhaal moeten doen of dezelfde gegevens moeten aanleveren?
	Hoe realiseren we klantvriendelijke verwijsmogelijkheden inwoners tussen ingangen?
	Hoe zorgen we voor samenwerking tussen professionals van verschillende ingangen?
Bereikbaarheid (kanalen)	Hoe zorgen we voor herkenbare ingangen voor inwoners?
	Wat heeft de voorkeur bij eerste contact en screening: digitaal, telefonisch of persoonlijk?
Communicatie en werkproces	Communicatie: wie treedt op als afzender, hoe bereiken we inwoners met eenduidige boodschap?
	Afstemming werkprocessen tussen verschillende ingangen.
	Werkproces: welke informatie wordt geregistreerd en gedeeld

Figuur 1: thema's van het onderzoek

In hoofdstuk 4 geven we handvatten voor de implementatie.

Hoofdstuk 2 Klantreis

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk schetst de uitgangspunten voor de organisatie van de ingangen.

Het gaat om:

- de wijze waarop inwoners bereikt kunnen worden;
- hoe samenhang tussen de ingangen geborgd kan worden.

Om het inwonersperspectief centraal te stellen, behandelen we de thema's samenhang en bereikbaarheid aan de hand van een klantreis. De klantreis helpt om steeds de vraag te stellen: 'Welke stappen moet een inwoner zetten om het juiste antwoord op zijn vraag te krijgen?'

In dit hoofdstuk beschrijven we de klantreis, gericht op de ingangen die deel uitmaken van het onderzoek (buurtteams volwassenen en Jeugd & Gezin, ouderenadviseurs, Stips, klassieke Wmo-voorzieningen). In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk bespreken we kort de verbinding met overige ingangen.

2.2 Van uitgangspunten naar klantreis

Belangrijke aanleiding voor de aanpassing van de ingangen was de wens van de gemeente om dichterbij de leefomgeving van inwoners aanwezig te zijn én om daar ook herkenbaar te zijn. Uitgangspunt is dat het eerste contact gelegd wordt op een plek of via een kanaal dat voor de inwoner logisch en laagdrempelig is. Dit uitgangspunt werd in gesprekken en workshops met partnerorganisaties breed gedeeld. Inwoners stellen hun vraag op - voor hen - logische plekken. Dat kan de huisarts zijn, de school, kinderopvang of een Stip. Partnerorganisaties benadrukken het belang om deze vindplaatsen als uitgangspunt te nemen voor de klantreis. Het voorkomt onnodig doorverwijzen en maakt het mogelijk een vraag zo snel mogelijk te beantwoorden. Soms is dat een fysieke plek (school, Stip, huisarts, een activiteit in de wijk), soms via een ander kanaal (bijvoorbeeld via internet of telefonisch). Door verschillende plekken en kanalen te gebruiken ontstaat er een fijnmazig netwerk om vragen van inwoners te herkennen en te beantwoorden. Partnerorganisaties geven aan dat enige structuur wel nodig is; bijvoorbeeld doordat organisaties een vergelijkbare manier van werken hanteren en elkaar goed kennen.

Op basis van deze uitgangspunten hebben we een klantreis ontworpen. Breed aan de voorkant en per stap meer toegespitst op het verhelderen en oplossen van de vraag. Onderdelen en voorbeelden van de klantreis worden in bijlage 2 verder toegelicht. Het ontwerp van de klantreis is ontstaan in cocreatie met de betrokken organisaties.

2.3 Klantreis in drie stappen

De klantreis bestaat uit drie hoofdstappen: eerste contact, zicht krijgen op de vraag en vraagverheldering/plan van aanpak. In deze rapportage beperken we ons tot deze drie stappen. Omdat we specifiek de *ingangen* tot hulp en ondersteuning in beeld willen brengen, besteden we geen aandacht aan stappen als indicatiestelling, uitvoering, afronding en evaluatie.

Een inwoner kan de stappen na elkaar zetten, het is echter ook mogelijk dat twee of meer stappen op hetzelfde moment gezet worden. Het eerste contact kan direct een screening zijn (bijvoorbeeld een oudere die contact zoekt met de ouderenadviseur), zo kan de screening ook direct vraagverheldering zijn (bijvoorbeeld bij het aanvragen van een Wmo-voorziening).

Stappen	1 Eerste contact	2 Zicht op de vraag	3 Vraag-verheldering / plan van aanpak
Doel en activiteit	Signaleren en herkennen dát er een vraag is	Eerste indruk wát de vraag is	Verdiepen van de vraag
Bouwstenen	Laagdrempelig, natuurlijke vindplaatsen. Contact passend bij 'zoekstrategie' inwoner	Voorkomen dat inwoner van kastje naar de muur wordt gestuurd	• Integraal • Afstemming tussen professionals om dit te organiseren

Figuur 2: stappen klantreis

2.4 Stap 1: eerste contact

De ervaring leert dat vragen op veel plaatsen binnenkomen. In de wijk en op stedelijk niveau is een uitgebreid netwerk aan (ingangen tot) voorzieningen beschikbaar. Aan wie de vraag gesteld wordt, op welk moment en op welke manier varieert en kan maar gedeeltelijk gestuurd worden, zo laat de uitvoeringspraktijk zien. Belangrijker dan het sturen van de vraag is ervoor te zorgen dat de vraag van inwoners adequaat wordt beantwoord. Hiervoor staat een breed aantal kanalen en plaatsen ter beschikking die ingezet kunnen worden.

Het werk van de ouderenadviseur, de medewerker van het buurtteam en de Wmo-consulent heeft grensvlakken (leeftijd en type vraag van de inwoner). Dat geldt ook voor de buurtteams volwassenen en Jeugd & Gezin (kinderen die volwassen worden, gezinnen met meerdere vragen). Doordat inwoners op veel plaatsen en via veel kanalen met hun vraag terechtkunnen, is het niet nodig dat zij zich afvragen of ze wel aan het goede adres zijn.

Kanalen

Digitaal

Website, social media, e-mail

Kenmerken: 24 uur per dag in te zetten, ruime zoekmogelijkheden, inspelen op taalgebruik en kennis van verschillende doelgroepen, legt verantwoordelijkheid en zoeken bij inwoner.

Persoonlijk

Telefonisch, videobellen, face to face

Kenmerken: gekoppeld aan bepaalde openingstijden, veel mogelijkheden om af te stemmen op vraag en kenmerken inwoner, vragen en oplossing mogelijk in hetzelfde contact, inspelen op taalniveau.

Print

Folders, brochures, posters, advertenties, berichten in kranten

Kenmerken: geschikt als naslagmateriaal, als pr-materiaal om te verwijzen naar persoonlijke en digitale kanalen, uitgaven in meerdere talen mogelijk.

Plaatsen

Het KCC van de gemeente is een van de plekken waar mensen met hun vraag terecht kunnen en dient ook als 'vangnet'. De Stips als laagdrempelige voorziening om binnen te lopen met vragen. Vindplaatsen zoals scholen, kinderopvang, consultatiebureau, jongerenwerk, inloopvoorzieningen, activiteiten van vrijwilligersorganisaties. De scholen voor primair onderwijs en de organisaties voor kinderopvang dienen als vooruitgeschoven posten voor presentiegericht werken door de teams Jeugd & Gezin. Deze benadering wordt in de komende periode verder uitgebreid naar onder andere het middelbaar onderwijs.

Inzet professionals en vrijwilligers

Professionals en vrijwilligers die diensten leveren in de fase van eerste contact:

- alle professionals en vrijwilligers die werken op een vindplaats (scholen, kinderopvang, huisarts, thuiszorg, mantelzorgondersteuner);
- professionals en vrijwilligers van de Stips;
- sociaal werkers van de buurtteams Jeugd & Gezin die hun werkzaamheden verrichten op een vindplaats (presentiegericht werken);
- sociaal werkers van de buurtteams volwassenen;
- cliëntondersteuners;
- zorgtrajectbegeleiders;
- ouderenadviseurs;
- medewerkers van het KCC;
- Wmo-consulenten.

Resultaat

Het eerste contact kan tot verschillende resultaten leiden:

- de inwoner kan weer zelf verder op basis van de gegeven informatie;
- er vindt nadere verkenning plaats (zicht op de vraag);
- de inwoner wordt direct in contact gebracht met een professional die de vraag nader kan verhelderen, in uitvoering kan nemen of een indicatie of verwijzing verzorgt.

Weten inwoners bij welke ingang ze terechtkunnen? Wanneer ben je bijvoorbeeld een oudere? of wat doe je als je meerdere vragen hebt? Uitgangspunt is dat het eerste contact altijd goed is. Het is aan de vrijwilliger of professional (op basis van het netwerk en de sociale kaart) inwoners in contact te brengen met de plek waar hun vraag het best thuishoort.

2.5 Stap 2: zicht op de vraag

Zicht op de vraag is bedoeld om snel en professioneel een eerste oordeel te geven bij een vraag. Dit vraagt om professionals die over de competenties beschikken om snel tot de kern te komen, die breed genoeg kijken om geen vragen te missen en die alert genoeg zijn om een inwoner naar de goede plek voor hulp te verwijzen. Het kan ook betekenen dat in deze stap de oplossing gevonden wordt en dat de inwoner weer zelf verder kan.

Zicht op de vraag kan op veel plaatsen gebeuren. Professionals werken vanuit gedeelde waarden en hanteren eenzelfde methodiek (vastgelegd in een kort vragenlijstje dat is afgestemd op een specifieke doelgroep). Deze stap in de klantreis is belangrijk bij vragen die niet helder zijn. Bijvoorbeeld voor inwoners die het niet lukt de vraag gericht te stellen op de plek waar hulp geboden kan worden. Inwoners die digitaal vaardig zijn en goed geletterd kunnen veel informatie zelf vinden en zorgen daarmee zelf voor zicht op de vraag.

Inzet professionals

De buurtteams Jeugd & Gezin en volwassenen hebben een centrale rol in het zicht krijgen op de vraag.

- om dit laagdrempelig aan te bieden, werken medewerkers van de buurtteams volwassenen gedeeltelijk op locaties van de Stips;
- medewerkers van de buurtteams Jeugd & Gezin werken op locaties van het primair onderwijs en de kinderopvang (presentiebenadering).

Ouderenadviseurs en Wmo-consulentten verrichten tevens een deel van hun werkzaamheden in de stadsdelen, bijvoorbeeld in de buurt van/vanuit praktijken voor eerstelijnsgezondheidszorg, huisartsen of Stips en in nauwe afstemming met de medewerkers van buurtteams.

Vooruitgeschoven post van buurtteams in Stips, primair onderwijs en kinderopvang dient meerdere doelen:

- oppakken en verwijzen van kleine en grotere vragen;
- laagdrempelig voor inwoners/gezinnen, indien hulp nodig is, zijn inwoners direct aan het goede adres;
- warme overdracht mogelijk naar andere professionals (Wmo-consulent, ouderenadviseur en anderen);
- helpt buurtteams om netwerk in de wijk te versterken.

Resultaat

Zicht op de vraag kan tot verschillende resultaten leiden:

- de vraag is helder en kan worden opgelost met een eigen oplossing van de inwoner om met informatie, advies of lichte hulp;
- vervolgstap van vraagverheldering/plan van aanpak inzetten.

2.6 Stap 3: vraagverheldering/plan van aanpak

Als vraagverheldering en een plan van aanpak nodig is, gaat het om een vraag die meer behelst dan informatie en advies. Professionals van de buurtteams, ouderenadviseurs en Wmo-consulenten zijn op twee manieren te bereiken:

- Rechtstreeks (telefonisch, e-mail, afspraak). Indien inwoners zich rechtstreeks melden bij een van deze professionals, vormt de screening een onderdeel van de vraagverheldering. Op deze manier blijft het mogelijk om inwoners snel te verwijzen indien dat nodig is.
- Via warme overdracht na een eerste contact en/of screening met vrijwilliger of professional (bijvoorbeeld via een huisarts, zorgverlener, een Stip, het opbouwwerk).

Door actief in te zetten op het werken op vindplaatsen zullen veel casussen die vraagverheldering nodig hebben daar starten.

Inzet professionals

- medewerkers buurtteams Jeugd & Gezin en volwassenen;
- ouderenadviseurs;
- Wmo-consulenten.

Resultaat

Uiteraard werken de teams samen met andere ingangen (huisartsen, jeugdartsen, toegang beschermd wonen en maatschappelijke opvang, Veilig Thuis, meldpunt bijzondere zorg). Het is primair de verantwoordelijkheid van de teams om hun eigen netwerk en samenwerking met andere ingangen vorm te geven.

Aandacht voor specifieke doelgroepen

Ouders en kinderen

Vindplaatsen spelen een centrale rol. Alle kinderen gaan naar school en/of komen bij de JGZ, kinderopvang. Dat zijn de plekken waar ouders vragen stellen en waar professionals vragen signaleren. In het eerste contact kan aangesloten worden op deze vindplaatsen.

Kwetsbare volwassenen en ouderen

Hierbij denken we aan mensen die laaggeletterd zijn, de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, problemen hebben met formulieren/administratie en regelingen. Maar ook mensen die niet vaardig genoeg zijn om digitaal hun weg te vinden of het lastig vinden om hun vraag te formuleren. Voor deze groep is een laagdrempelige plek nodig met persoonlijk contact en dicht in de buurt. Dit zijn in ieder geval de Stips.

Ouderen

Ouderen met vragen over de beperkingen die horen bij oud worden vinden vaak hun weg via de huisarts. Hun vragen liggen op het snijvlak van sociale en medische problematiek. De huisarts (of de POH ouderen) verwijst naar de ouderenadviseur, thuiszorg, fysiotherapie of een zorgtrajectbegeleider. Daarnaast zullen ouderen zich richten tot de ouderenadviseurs en rechtstreeks bij de gemeente (een herkenbare route als het gaat om de klassieke Wmo-voorzieningen).

Bij vraagverheldering kan een vorm van cliëntondersteuning ingezet worden. Dit kan zowel op initiatief van de inwoner gebeuren als op advies van een naaste of professional.

2.7 Verbinding met KCC, inkomensregelingen en financiën

Het KCC is de centrale plek binnen de gemeente waar inwoners met al hun vragen terecht kunnen. Medewerkers van het KCC hebben een belangrijke rol in het routeren van vragen en het beantwoorden van informatieve vragen. Binnen het sociaal domein heeft het KCC de volgende rol:

- startpunt voor vragen van inwoners die geen kennis hebben van ingangen in hun eigen buurt of wijk;
- afhandelen van informatieve vragen;
- routeren van vragen op basis van een korte vragenlijst.

Door de organisatie van de ingangen zullen de meeste vragen over maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en financiën bij de Stips of buurtteams terechtkomen. Het KCC zal dan vooral als achtervang fungeren en voor het afhandelen van informatieve vragen.

Veel inwoners hebben vragen over inkomen, financiën, administratie en schulden. Een groot deel van deze vragen zal terechtkomen bij de Stips of de buurtteams. Afhankelijk van de vraag kan aanvullende hulp en expertise ingeschakeld worden. Enkele mogelijkheden:

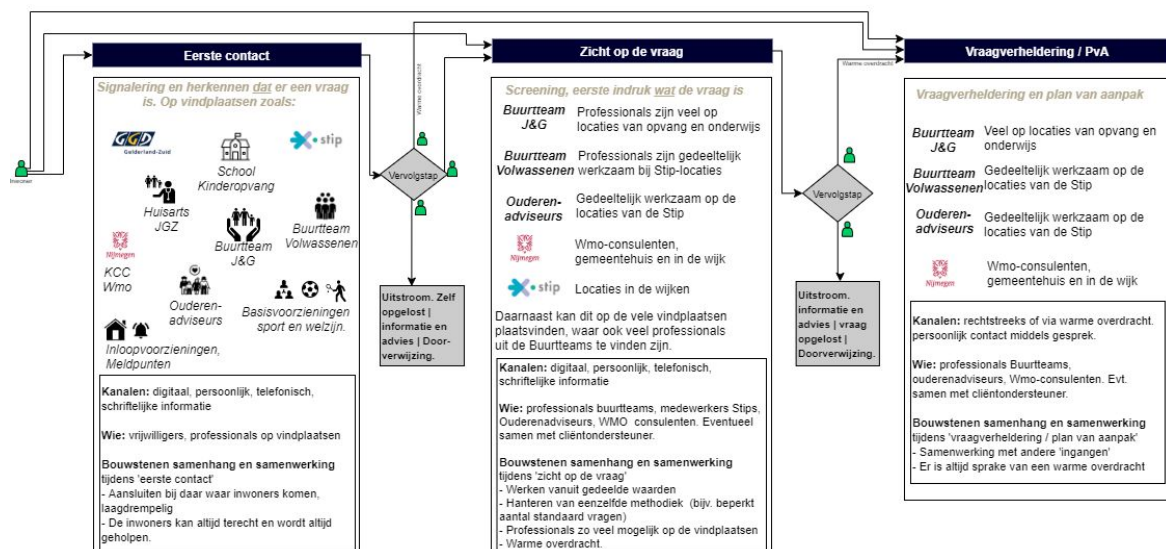
- financieel expert in de wijk is de specialist voor antwoorden op vragen rond financiën, schulden en financiële regelingen;
- afdeling inkomen van de gemeente is uitvoerder van de inkomensregelingen zoals voorziening levensonderhoud en de bijzondere bijstand;
- bij en via de Stips kunnen inwoners terecht met vragen over administratie en hulp bij financiën.

Bij het inschakelen van de juiste expertise geldt het uitgangspunt dat medewerkers van de Stip en buurtteams de vraag kunnen verkennen, zelf kunnen oppakken met de inwoner of aanvullende hulp kunnen inschakelen. Als een inwoner een gerichte vraag heeft en weet waar hij moet zijn, is direct contact met de financieel expert in de wijk of afdeling inkomen van de gemeente ook mogelijk.

Om werkzaamheden tussen de ingangen goed te verbinden is het raadzaam om:

- te werken met eerste aanspreekpunten per team zodat snel ruggespraak gehouden kan worden;
- kennis te hebben van de verschillende klantroutes die gehanteerd worden;
- sociale kaarten te delen;
- te werken met dezelfde korte vragenlijst om zicht op de vraag te krijgen.

2.8 Schematische weergave van klantreis



Figuur 3. Schematische weergave klantreis

Hoofdstuk 3 **Bouwstenen voor de implementatie**

3.1 Hoofdlijn

De klantreis vormt een trechter. Breed in het eerste contact, scherp en afgebakend in de vraagverheldering. Na elke stap in de klantreis heeft een aantal inwoners antwoord op hun vraag gevonden zodat ze niet naar de volgende stap hoeven door te schuiven.

- Het eerste contact moet op veel plaatsen mogelijk zijn. Daar waar inwoners vaak komen, kunnen vrijwilligers of professionals inwoners direct helpen of op weg helpen naar de juiste plaats.
- Zicht op de vraag krijgen (screening) kan op de vindplaatsen gebeuren of bijvoorbeeld bij een buurtteam, de ouderenadviseur, het Wmo-loket of een Stip. Dit gebeurt op een vergelijkbare manier (kijken met 'vergelijkbare' ogen), bijvoorbeeld aan de hand van een beperkt aantal (standaard)vragen.
- De vraagverheldering richt zich op ondersteuningsvragen op meerdere levensgebieden die meer tijd en verheldering nodig hebben om de vraag scherp te krijgen.

Belangrijk is om te monitoren hoe de ingangen werken, wie ze bereiken en hoe ze hun werk kunnen verbeteren.

3.2 Bereikbaarheid voor inwoners

Gezinnen en kinderen

Centrale vindplaatsen zijn het basisonderwijs en de kinderopvang. Op die plekken werken sociale professionals die de vraag kunnen oppakken en kunnen toeleiden naar hulp. Voor de jeugdketen geldt dat afstemming met huisarts en jeugdgezondheidszorg geregeld is. Dit is een opdracht aan het buurtteam Jeugd & Gezin. Dat geldt ook voor de hulp aan kinderen vanaf 12 jaar (jongerenwerk, middelbare school, e.d.).

Kwetsbare volwassenen

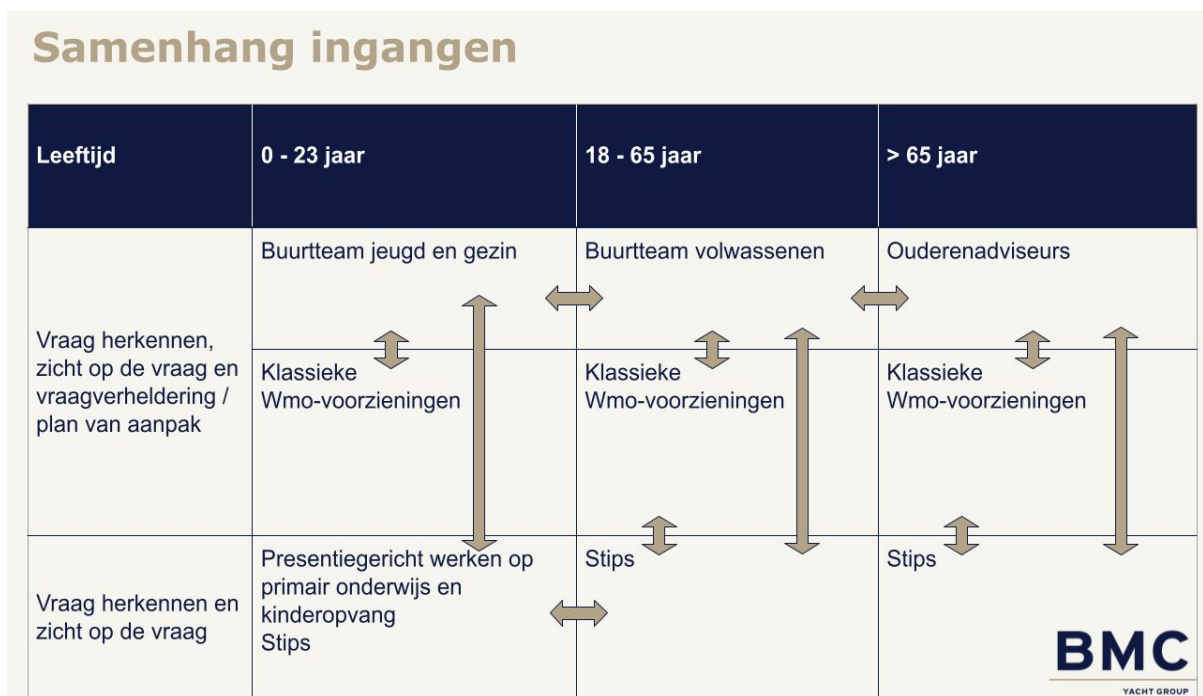
Voor volwassenen die laaggeletterd zijn, niet digitaal vaardig zijn of niet weten op welke plek ze hulp kunnen krijgen, is een laagdrempelige inlooplek van belang. De Stips vormen een netwerk in alle stadsdelen waar vrijwilligers en professionals het eerste contact leggen, zicht op de vraag krijgen en waar nodig inwoners begeleiden naar de juiste plek voor hulp. Persoonlijke aandacht en de tijd nemen om de vraag van de inwoner goed te begrijpen staat centraal.

Zelfredzame volwassenen

Volwassenen die vaardig zijn om zelf via het juiste kanaal contact te leggen, worden aangemoedigd dat te doen. Bijvoorbeeld via een website, telefonisch of een spreekuur. Zij kunnen rechtstreeks contact opnemen met een buurtteam, een financieel expert of een Wmo-consulent. Uiteraard zijn zij met hun vragen ook welkom bij de Stips of het KCC (telefonisch, internet, persoonlijk).

Ouderen

Ouderen kunnen rechtstreeks terecht bij een ouderenadviseur of het Wmo-loket. Niet iedereen zal die route zelf weten te vinden. Ouderenadviseurs en Wmo-consulenten zullen nauw samenwerken en een netwerk onderhouden met huisartsen, praktijkondersteuners, zorgtrajectbegeleiders, organisaties voor thuiszorg en Stips.



Figuur 4: ingangen voor inwoners in verschillende levensfasen

3.3 Zicht op de vraag

In de workshops met partners is door meerdere mensen aangegeven dat het handig is om te werken met een kort vragenlijstje in stap 2 (zicht op de vraag) van de klantreis. Een gezamenlijk vragenlijstje is van belang omdat het eerste contact op veel plaatsen plaatsvindt (en minder strak geregistreerd is dan in de huidige situatie via een team centrale aanmelding). Het werken vanuit vindplaatsen is de kracht van laagdrempeligheid en aansluiten bij de vraag.

Om te voorkomen dat inwoners vervolgens een lange route moeten lopen voordat ze op de plek komen waar vraagverheldering plaatsvindt, is een systematische werkwijze van belang. Het uitgangspunt is breed aan de voorkant en van daaruit stapsgewijs 'trechteren'. Over dit principe waren veel betrokkenen in de workshops het met elkaar eens.

Het vragenlijstje (triage) wordt ontwikkeld en concreet ingevuld door de partners die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van de ingangen. Hier geven we de volgende bouwstenen mee:

- Bij het samenstellen van het vragenlijstje: zorg voor cocreatie tussen gemeente en partners van verschillende ingangen. Betrek hier ook de overige ingangen bij zoals beschermd wonen, Veilig Thuis, meldpunt bijzondere zorg, inkomensregelingen, schulden en het KCC. Op deze manier ontstaat voor inwoners een herkenbare manier van werken.
- Het korte vragenlijstje moet helpen bij het zicht krijgen op de vraag, zowel voor de inwoner als voor de professional. Op basis van de vragen kan de inwoner een eigen oplossing zoeken, advies inwinnen of in contact gebracht worden met een professional die de vraag verder kan oppakken.
- Zorg voor een vorm die herkenbaar is voor inwoners en die (gedeeltelijk) zelf door inwoners ingevuld of beantwoord kan worden. Op deze manier wordt geborgd dat het eigenaarschap zoveel mogelijk bij de inwoner of het gezin ligt;.
- Suggesties voor vragen:
 - Is de inwoner al bekend?
 - Is de vraag urgent of niet?
 - Is de veiligheid in het geding?
 - Wat is de vraag?
 - Op welke levensgebieden speelt de vraag?
 - Spelen er meerdere vragen?
 - Stelt iemand de vraag voor zichzelf of namens iemand/een gezin?
 - Wat heeft de inwoner al ondernomen om de vraag op te lossen?
 - Welke informatie kan helpen?
- Bepaal of het vragenlijstje een online-instrument is of een papieren tool. En bedenk of de vragen onderdeel uitmaken van de cliëntregistratie. Een argument voor is dat inwoners hun verhaal niet meerdere keren hoeven te vertellen en dat de oplossing van de vraag goed te monitoren is. Een argument tegen is dat het extra administratieve lasten betekent en wellicht ook een overdaad aan geregistreerde gegevens. De afweging moet gemaakt worden in lijn van de reeds aanwezige informatie en registratie.
- Monitor het gebruik van het vragenlijstje. Waar zitten verbeterpunten, hoe kunnen we leren van de aanpak? Benut ook de ervaringen van inwoners.
- Maak een planning en bespreek randvoorwaarden voor de uitvoering.

3.4 Afstemmen werkprocessen

Bouwstenen samenhang

- Als uitgangspunt is benoemd dat de inwoner niet onnodig meerdere keren zijn verhaal doet. Dat betekent dat de professional die de vraagverheldering doet, het vaste aanspreekpunt is voor de inwoner. Deze professional zorgt voor afstemming met andere professionals zoveel mogelijk 'via de achterkant'. Het is niet de bedoeling dat de inwoner via de voordeur naar een andere ingang gestuurd wordt.
- De wijze waarop vrijwilligers en professionals op een gelijkaardige manier handelen in het eerste contact, zicht op de vraag en bij de vraagverheldering.
- Helderheid over taakverdeling. Waar stopt de informatie en advies, waar begint vraagverheldering en wanneer gaat dit over in uitvoering?
- Afbakening van doelgroepen in levensfasen. Bij de ingangen komen inwoners van 0 tot 100 jaar die te verdelen zijn in drie levensfasen: gezinnen en kinderen tot 18 (of 23 jaar), volwassenen en ouderen. De overgang tussen volwassenen en ouderen ligt formeel bij de grens van pensionering (65 jaar). Dit is echter geen strikt onderscheid. De overgang van levensfasen vraagt extra aandacht.
- Duidelijk moet zijn welke professional formeel toegang heeft tot tweedelijns hulp en welke professional hier een adviserende rol in heeft. Deze afbakening is op papier reeds gemaakt en zal in veel gevallen ook goed werken in de praktijk. Afstemming is nodig als:
 - Een inwoner voorzieningen nodig heeft die op papier via een andere professional lopen;
 - op grensvlakken van levensfasen;
 - als de vraag verandert in de loop van de vraagverheldering of tijdens de uitvoering.
- Sociaal werkers uit het buurtteam Jeugd & Gezin zijn het eerste aanspreekpunt voor het gezin. Ook als een deel van de hulp uit Wmo-ondersteuning bestaat.

Bouwstenen samenwerken

- Buurtteammedewerker of ouderenadviseurs als eerste aanspreekpunt voor een casus. Als de klassieke Wmo-voorzieningen centraal staan is dit de Wmo-consulent. Als een financiële vraag centraal staat is financieel expert in de wijk het eerste aanspreekpunt.

- Als een professional verwijst (of andere hulp betreft), helpt die een inwoner met het vinden van de juiste weg. Je laat pas los als iemand op de juiste plek aankomt. Dat zit in houding en gedrag. Daarom investeren in professionaliteit van gespreksvaardigheden, kennen van de sociale kaart en verantwoordelijkheid nemen.
- Samenwerken tussen genoemde ingangen en met overige ingangen op casusniveau. Cliëntondersteuning betrekken indien nodig.

0 - 23 jaar Buurtteam jeugd en gezin	18 - 65 jaar Buurtteam volwassenen	> 65 jaar Ouderenadviseurs
		
Gezinnen met kinderen tot 18-23 Eerste aanspreekpunt bij casussen: -Waar in het gezin ook ouders een ondersteuningsvraag hebben -Waar hulp nodig is in aanvulling op ondersteuning team jeugd (oa adviseur voor Wmo-consulent) Warme overdracht (indien grootste deel hulp elders geleverd moet worden): Inwoner actief begeleiden en na consultatie professional en gezin (bijv bij leeftijd / specialistische hulp)	Volwassenen (meerdere levensdomeinen) Gericht op activering / werk Eerste aanspreekpunt bij casussen: -Waar hulp nodig is in aanvulling op ondersteuning team volwassenen (oa adviseur voor Wmo-consulent) Warme overdracht (indien grootste deel hulp elders geleverd moet worden): Inwoner actief begeleiden en na consultatie professional en inwoner / mantelzorger (bijv bij leeftijd, overgang naar specialistische hulp, GGZ, Wlz)	Casussen ouderen Gericht op participatie / zingeving Eerste aanspreekpunt bij casussen: -Waar hulp nodig is in aanvulling op ondersteuning team ouderen (oa adviseur voor Wmo-consulent) -Problematiek ouder worden (oa dementie) -Casussen met sterke link naar sociaal-medisch domein Warme overdracht (indien grootste deel hulp elders geleverd moet worden): Inwoner actief begeleiden en na consultatie professional en inwoner / mantelzorger (bijv overgang naar specialistische hulp, Wlz)

Figuur 5: afstemming en samenhang tussen de ingangen

3.5 Communicatie

De leidende principes voor het sociaal domein en de manier waarop de klantreis is ingericht, bieden aanknopingspunten voor de communicatie met inwoners. In deze paragraaf schetsen we een aantal bouwstenen. In de workshops hebben partners nadrukkelijk uitgesproken dat communicatie een gemeenschappelijk kader vraagt waarbinnen veel ruimte is voor invullingen die op maat zijn voor bepaalde groepen inwoners. Digitaal en zelf doen waar het kan, persoonlijk en hulp bieden waar het moet. Dit uitgangspunt voor de communicatie sluit goed aan bij de leidende principes die uitgaan van laagdrempeligheid, vindplaatsgericht werken en aansluiten bij de vraag van de inwoner.

We geven de volgende bouwstenen voor de communicatie mee.

Gemeente voert regie op hoofdlijnen

Gemeente Nijmegen is opdrachtgever van de organisaties die uitvoering geven aan de ingangen sociale infrastructuur. Dat geldt ook voor de communicatiestrategie. De gemeente zal samen met partners de strategie ontwerpen inclusief centrale communicatieboodschappen, kernelementen voor een huisstijl en uitingen op hoofdlijnen (bijvoorbeeld een centrale landingspagina). Kernelementen van de strategie zijn: decentraal (buurt/wijk) wat kan en centraal (stad/regio) wat functioneel is. Op centraal niveau zien we de paraplu (centrale website, KCC e.d., beeldmerk).

Centrale boodschap

De huidige communicatie kent veel uitingen waarbij lang niet altijd duidelijk is of en hoe ze met elkaar samenhangen en onder welke gezamenlijke paraplu ze te scharen zijn. Nu de keuze is gemaakt om met meerdere ingangen te gaan werken, is het nog belangrijker om te werken vanuit een gemeenschappelijk geformuleerde boodschap. Naast de inhoudelijke boodschap gaat het ook om toon en herkenbare basisvormgeving. De klantreis en de specifieke eisen en wensen om een bepaalde groep inwoners te bereiken vormt het uitgangspunt. Het laagdrempelig bereiken van inwoners vraagt veel van communicatie op het niveau van stadsdeel/wijk en buurt. Dat betekent dat communicatie voor een belangrijk deel op dit niveau concreet wordt ingevuld. Daarbij valt ook te denken aan het herkenbaar zijn van informatie en adviespunten (zoals bijvoorbeeld de Stips en de buurtteams).

Communicatie sluit aan bij doelgroep

De klantreis is zo ingericht dat inwoners laagdrempelig en dichtbij hun vragen kunnen stellen. Dat vraagt om communicatie-uitingen die aansluiten bij de wensen van klantgroepen. We noemen enkele aandachtspunten: laaggeletterdheid, grote variatie in digitale vaardigheden, herhaling van de boodschap en persoonlijk contact, toegankelijkheid van (digitale) toepassingen voor mensen met een beperking, combinatie van digitale en persoonlijke communicatie.

Middelenmix op maat

Als de boodschap helder is en de communicatie passend bij de doelgroep, kan de juiste mix aan communicatiemiddelen bepaald worden. Bereikbaarheid en (fysieke) bundeling van ingangen op wijkniveau helpt inwoners makkelijk de weg te vinden naar een voor hen herkenbare locatie (bijvoorbeeld een Stip of een buurtteam).

Hoofdstuk 4 Aan de slag

De aanpak van dit onderzoek heeft geleid tot een gedeeld beeld onder partners over hoe de klantreis er op hoofdlijnen uit moet zien (hoofdstuk 2 en bijlage 2) in het nieuwe zorglandschap in Nijmegen. Ook is gezamenlijk geformuleerd welke bouwstenen daarbij van belang zijn en wat de uitgangspunten voor de communicatie zijn (hoofdstuk 3).

4.1 Klantreis

De klantreis kent drie stappen: 1) eerste contact, 2) zicht op de vraag en 3) vraagverheldering, en biedt een goed aanknopingspunt om de samenhang tussen de ingangen verder uit te werken. Dit perspectief bindt alle betrokken partijen en er is brede betrokkenheid om gezamenlijk volgende stappen te zetten. Het vormt de basis van waaruit gewerkt kan worden. Het is per ingang nodig om deze klantreis verder uit te werken en te vertalen naar een werkproces voor medewerkers. Die uitwerking verschilt per ingang en de focus zal verschillen. Voor de Stips zal die uitwerking meer aan de voorkant van de klantreis liggen (bereikbaarheid, vindbaarheid, eerste contact, etc.) terwijl voor de buurtteams de aansluiting op de inzet van zorg belangrijk is. Het is belangrijk om de basis klantreis als uitgangspunt te blijven nemen om de samenhang te borgen.

Stap	Wat	Wie
1	Stappen klantreis verder uitwerken	Partners ingangen
2	Vindplaatsen/ingangen in beeld en toerusten (locaties, sociale kaart, bereikbaarheid)	Buurtteams en Stips
3	Vragenlijstje (stap 2 klantreis) uitwerken en breed delen	Partners ingangen en gemeente
4	Afspraken over samenwerking, warme overdracht en vraagverheldering	Gemeente schetst kader, uitwerking door partners ingangen

4.2 Bouwstenen voor de implementatie

Dit onderzoek beschrijft de bouwstenen voor de implementatie en heeft de betrokken partners hierover met elkaar in gesprek gebracht. Met deze bouwstenen en dit draagvlak kan de volgende stap gezet worden naar concrete implementatie. Dat is primair de opdracht van de gemeente aan de vijf ingangen. Elke ingang kent een eigen proces en aandachtspunten voor de implementatie. Per ingang zal een beknopt implementatieplan nodig zijn op basis van de met elkaar geformuleerde klantreis en bouwstenen.

Hierbij kan gedacht worden aan concretisering en vertaling naar doelen, taken, rollen en inrichting van de organisatie. Bij de implementatie is er ruimte nodig voor de aparte ingangen om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de werkzaamheden en doelgroep. Er is echter ook coördinatie op het geheel nodig om de samenhang te blijven borgen. Deze coördinerende rol ligt bij de gemeente. Het is aanbevelingswaardig te werken met een compacte projectgroep met betrokkenen vanuit de verschillende ingangen om de samenhang te blijven monitoren.

Stap	Wat	Wie
1	Implementatieplan met specifieke opgaven per ingang	• Gemeente formuleert opdracht • Uitwerking door ingangen
2	Projectgroep borging samenhang	• Gemeente faciliteert • Uitwerking door ingangen
3	Randvoorwaarden zoals registratiesysteem, beveiligen en uitwisselen van gegevens, ICT-applicaties	• Gemeente als bewaker en facilitator • Uitvoerende partijen

4.3 Communicatie

De gemeente neemt de regie op de hoofdlijnen van de communicatie. Dit is van belang omdat het om veel betrokken organisaties en hun uitingen gaat. Om de communicatie passend en dichtbij inwoners te maken, hebben organisaties ruimte nodig.

Stap	Wat	Wie
1	Kapstok voor communicatie	Gemeente
2	Vertaling in communicatieplannen voor verschillende groepen inwoners (bereik, middelen, boodschap)	Projectgroep van uitvoeringspartners gefaciliteerd door de gemeente
3	Aanpak en producten gericht op specifieke klantgroepen	Betrokken uitvoeringspartners in onderlinge afstemming en als uitwerking op stap 1 en 2

Bijlage 1 **Deelnemers workshops**

1. Titia Blankstein – samenwerkingsverband PO
2. Mireille Aarts - beleidsmedewerker kinderopvang
3. Thomas Klein – stafmedewerker huisartsencoöperatie
4. Manon van Kampen: Bindkracht 10
5. Chris Raaijmakers – De school als vindplaats
6. Levi van Dijk – Jeugd en GGZ - JMG
7. Miesjel Spruit – senior adviseur ouderenwerk - Sterker
8. Mariette van der Zwet – cliëntondersteuning
9. Mirjam Broekmaat – Bindkracht10 – Stips
10. Jose Vanetie - Wmo, gemeente Nijmegen
11. Anco Hamming - Zorg en inkomen, gemeente Nijmegen
12. André Moerman - Bindkracht 10
13. Emilie de Ruiter - GGD
14. Evrim Öztürk – Kleurrijk samenleven
15. Paul Rikken – Sterker Sociaal Werk. Leidinggevende TCA
16. Yvonne Blijdorp – beleidsadviseur Nijmegen –ouderen
17. Joke Pol – lid cliëntenraad
18. Jan Boers – ambassadeur VN verdrag
19. Tjeu Verstappen – lid adviescommissie
20. Maria Jovanovic – cliënt stichting MEE en Wmo denktank
21. Marta van der Linden – meldpunt bijzondere zorg
22. Anneke Hannes – meldpunt bijzondere zorg
23. Jack Orsel: secretaris adviescollege
24. Jos Kersten - Zelfregiecentrum Nijmegen
25. Tjeu Verstappen – Adviescommissie JMG

Projectgroep

Mahmut Erciyas - beleidsmedewerker jeugd gemeente Nijmegen
Leonie Braks - beleidsmedewerker Wmo / BW gemeente Nijmegen
Elza Harthoorn – beleidsmedewerker welzijn / Stips gemeente Nijmegen
Anne Marie Nannen – KCC gemeente Nijmegen
Hannah van Amstel - Communicatie
Heleen Rijnkels en Marieke van der Burg (BMC Advies)

Bijlage 2 **Klantreizen**

- Instructie en leeswijzer klantreizen
- Vijf uitgewerkte klantreizen door deelnemers van workshop 2

Klantreis: uitgangspunten en adviezen



<i>Klantreis</i>	1. Eerste contact	2. Zicht op de vraag	3. Vraagverheldering/plan van aanpak
Wat en hoe			
Uitgangspunten/waarden (Wat vinden we belangrijk per stap van de klantreis?)	Ingang op wijkniveau (of stadsdeel), passend bij inwoner (loket, digitaal, o.i.d.)	Voorkomen dat inwoner meerdere keren onnodig hetzelfde verhaal moet vertellen, één contact-persoon	Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren
Concrete invulling van deze uitgangspunten (Wat betekenen deze uitgangspunten in de praktijk?)			
Adviezen om ingangen te organiseren (Wat moet er geregeld worden?) Denk vanuit perspectief • inwoner • professional • organisatie			
Overige opmerkingen			

Klantreis invullen

Dit doen we aan de hand van persona's (klantprofielen die helpen bij het in beeld brengen van verschillende typen ondersteuningsvragen).

We kiezen persona's met een heldere klantroute en persona's die meerdere ingangen raken:

- A. Dochter die aan de bel trekt vanwege een overbelaste vader (85) die zo goed als mogelijk voor zijn vrouw zorgt.
- B. Oudere met een enkelvoudige hulpvraag Wmo (bijvoorbeeld hulp bij het huishouden of een scooter).
- C. Oudere die geen hulp zoekt, maar waarvan mensen vermoeden dat die eenzaam is en die door de buurt begint te dwalen.
- D. Ouders die hulp willen bij het omgaan met gedrag kind. Kind lijkt problemen te hebben, maar spelen de (gebrekkige) opvoedvaardigheden van de ouders mee?
- E. Vrouw met huwelijksproblemen waar kinderen onder lijden. Moeder spreekt geen Nederlands.
- F. Volwassene die als gevolg van autisme een burn-out krijgt, werkloos en depressief wordt.
- G. Alleenstaande ouder met financiële problemen en de zorg voor drie kinderen.
- H. Jongere met licht verstandelijke beperking die graag op zichzelf wil gaan wonen.

Toelichting op de stappen in de klantreis

De klantreis kan heel eenvoudig zijn (alle stappen vinden op één moment plaats) maar ook heel uitgebreid (meerdere contacten voordat vraag is verhelderd en een plan is gemaakt). Dat betekent dat de doorlooptijd ook verschillend is.

1. Eerste contact

Dit is het contact waarin de inwoner zijn/haar vraag stelt. Dat kan bij een vrijwilliger of professional zijn die een rol heeft in een van de ingangen (of daar direct naar kan verwijzen). Het eerste contact kan ook via andere kanalen lopen: bijvoorbeeld informatie op een website, informatie over bereikbaarheid, zichtbaarheid in de wijk (een gebouw, een logo), informatiemateriaal, aanwezigheid en functioneren van vindplaatsen.

2. Zicht op de vraag

Door middel van een aantal vragen voorkomen dat inwoner van kastje naar de muur wordt gestuurd.

3. Vraagverheldering en plan van aanpak

Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren.

Op de volgende pagina's zijn vijf klantreizen beschreven. Dit is de opbrengst van werkgroepen tijdens de workshop op 5 november 2020. Deze klantreizen helpen bij het uitwisselen van ideeën tussen partnerorganisaties en dienen als input en onderbouwing voor de rapportage. In bijlage 1 staat een opsomming van deelnemers aan de workshops.

Klantreis nieuwe situatie: Vrouw met huwelijksproblemen waar kinderen (2, 3 en 8 jaar) onder lijden. Moeder spreekt geen Nederlands.

<i>Wat en hoe</i>	<i>Klantreis</i>	<i>Eerste contact</i>	<i>Zicht op de vraag / screening</i>	<i>Vraagverheldering en plan van aanpak</i>
Uitgangspunten/ waarden		Laagdrempelig, natuurlijke vindplaatsen. Contact passend bij 'zoekstrategie' inwoner	Voorkomen dat inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd	Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren
Stappen van de klantreis aan de hand van een casus		Daar waar het al bekend is: bij jeugd is dat vaak school, GGD, kinderdagverblijf (KDV). Vaak wel logisch in geval van kinderen. • JGZ: kinderen zijn al bekend. • Op school gesignaleerd - IB'er legt contact. • KDV: route naar brede basisteam. • Kan al bekend zijn bij Huisarts/POH. • Moeder meldt zich bij Stip - gaan nu uit van veronderstelde vraag. Meest logisch waar signaal komt: school (JGZ, KDV) - en van daaruit gesprek.	Vanuit school naar BBT en vanuit daar kijken naar vraag/oplossingen (ook i.h.k.v. normaliseren). Als er kind in gezin is - dan is het altijd BBT J&G (en niet volwassenen). Gezinswerker op school eerste gesprek die in kaart brengt.	BBT J&G - samen met school kijken waar probleem zit (ouders, opvoedproblemen, etc.).

Kansen in de nieuwe situatie	Zorg/ondersteuning dichterbij aan elkaar gekoppeld. Stappen dichterbij elkaar. Vindplaats = werkplaats.	JGZ in de school. Behouden: jeugdarts direct doorverwijzen. Maar dan l ook naar alle leefdomeinen kijken - en anders meer i.s.m. BBT. Aanvullend op elkaar. Meer naar een cultuur waarin we bij 'ingewikkelde' casus sowieso samen optrekken.	Gesprek voeren en daarbij kijken naar normaliseren/-preventie (het echte gesprek). Beter beeld van wat er in de wijk/buurt gebeurt is wat ook 'normale' oplossingen zijn Gemeenschappelijke basis - 'model' van waaruit we werken (positieve gezondheid) en het 'normale' gesprek voeren. Gezamenlijk inschatten van zorg. Gezamenlijk met huisartsen: gezamenlijke taxatie vanuit perspectief van de inwoner.
Knelpunten in de nieuwe situatie	Focus je niet te veel op de systeemoplossing. Ongeacht welke structuur je bedenkt, het draait uiteindelijk om de competenties en de houding van de medewerkers in het veld. Risico: moeten wel in investeren, preventie en in mensen.		J&G en volwassenen apart - splitsing is risico.

Klantreis nieuwe situatie: huurachterstand gescheiden man

<i>Wat en hoe</i>	<i>Klantreis</i>	<i>Eerste contact</i>	<i>Zicht op de vraag / screening</i>	<i>Vraagverheldering en plan van aanpak</i>
Uitgangspunten/ waarden		Laagdrempelig, natuurlijke vindplaatsen, aansluiten bij leefwereld. Contact passend bij 'zoekstrategie' inwoner	Voorkomen dat inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd	Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren
Beschrijf de stappen van de klantreis aan de hand van een casus		Afhankelijk wie initiatief neemt. Heeft de man zelf een vraag of heeft de woningbouwcorporatie aan de bel getrokken? Beide kunnen verzoeken om contact tot stand te brengen. • Woningcorporatie • Team vroegsignalering • Bewoner kan terecht bij de Stip • Formulierenbrigade als bewoner hulp zoekt bij administratie/niet betaalde rekeningen. Formulierenbrigade kan ook zelf op bewoner afstappen.	Persoon op de hoogte stellen en woningcorporatie moet onderzoeken wat er aan de hand is. Vragen of er kinderen in huis zijn. Afspraken maken met wie de woningbouwcorporatie contact opneemt. Verkennen of er meer schulden zijn. Woonconsulent bij meewerkende huurder, regieteam bij niet meewerkende huurder.	In de vraagverheldering aandacht voor financiële problemen, maar ook aandacht voor andere levensgebieden (bijvoorbeeld opvoeding, werk).
Kansen in de nieuwe situatie		Aandacht voor persoonlijk contact.	Rechtstreeks melden bij de financieel expert. Centrale rol voor Stip (persoonlijk en laagdrempelig).	Financieel expert in de wijk en BBT samen, om te zorgen dat de vragen in de juiste context worden opgepakt.

		Kan eerste vraag opnemen en mensen actief begeleiden naar de juiste plek voor vraagverheldering. Op verschillende plaatsen werken vanuit hetzelfde protocol/triage. Kwaliteit leveren.	
Knelpunten in de nieuwe situatie	Weten mensen waar ze naartoe kunnen?	Hoe voorkom je dat mensen vaak hetzelfde verhaal moeten vertellen? Goede screening is een vak apart. TCA is een plek waar screening inhoudelijk plaatsvindt, dat kan bijvoorbeeld een KCC niet. Screening mag niet alleen telefonisch of digitaal. Er moet ook een mogelijkheid tot persoonlijk contact zijn.	Aandacht voor eisen AVG. Is er voldoende financiële deskundigheid in het basisteam?

Klantreis nieuwe situatie: rolstoel (aanpassen en/of vervangen)

Klantreis <i>Wat en hoe</i>	Eerste contact	Zicht op de vraag / screening	Vraagverheldering en plan van aanpak
Uitgangspunten / waarden	Laagdrempelig, natuurlijke vindplaatsen, aansluiten bij leefwereld. Contact passend bij 'zoekstrategie' inwoner	Voorkomen dat inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd	Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren
Beschrijf de stappen van de klantreis aan de hand van een casus	• Gemeente • Hulpmiddelenleverancier • Stip • Ouderenadviseur • Basisteam Telefonisch, persoonlijk, digitaal.	Korte vragenlijst/triage om inwoner zo snel mogelijk op de juiste plek te krijgen voor vraagverheldering/toegang.	
Kansen in de nieuwe situatie	Direct melden bij de gemeente als inwoner de route kent. Hoeft niet meer via TCA.	Kortere route, geen verplichte omweg meer. Sneller bij een professional met de juiste expertise.	Sneller werken en oplossing bieden voor de inwoner. Zorgen dat Wmo-professionals binding met basisteam houden (korte lijnen, contactpersonen, werken in de wijk).
Knelpunten in de nieuwe situatie	Vraag kan gaan zwerven. KCC kan niet meer verwijzen naar vast punt in de wijk (TCA).	Enkelvoudige vraag heeft geen screening nodig, die moet zo snel mogelijk op de juiste plaats komen voor vraagverheldering/plan. Kans dat de vraag achter de vraag over het hoofd gezien wordt doordat brede uitvraag ontbreekt in screening.	Is helder wie waarvan is? Hebben professionals scherp waar hun verantwoordelijkheid/-deskundigheid ophoudt?

Klantreis nieuwe situatie: volwassene die als gevolg van autisme een burn-out krijgt, en vervolgens werkloos en depressief wordt.

Uitgangspunten/ waarden	Laagdrempelig, natuurlijke vindplaatsen, aansluiten bij leefwereld. Contact passend bij 'zoekstrategie' inwoner	Voorkomen dat inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd	Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren
Stappen van de klantreis aan de hand van een casus	UWV of huisarts? Waarschijnlijk is cliënt al langer bekend bij de huisarts. Wenselijk dat de huisarts doorverwijst naar het brede basisteam (BBT). BBT's bestrijken een breed gebied.	Screening: alles even langslopen. Keuzes waar klant mee aan de slag wil; dat is de volgende stap. Gezamenlijk inschatten van de zorg. Waar wil iemand verder mee, dat verder uitwerken. Hoe lang de screening duurt, hangt af van hoe prominent een bepaalde thematiek is. Bijvoorbeeld financiële problematiek. Je bespreekt leefgebieden, maar laat klant zelf aangeven waar hij op in wil zetten.	Let op, het is nooit één gesprek. Het is een proces. Keuzes waar klant mee aan de slag wil. Dat is de volgende stap.

Kansen in de nieuwe situatie	Eerste contact moet echt deskundig zijn. Alle netwerken horend bij de hulpvragen. Goed kunnen herkennen en daardoor goed doorverwijzen. (Dat is grootste invloed kastje muur risico). Initiatief bij de man zelf laten? Als huisarts in de gaten houden dat die man dat doet? Huisarts hoort dat af te stemmen met man zelf. Als iemand zelf schroom ervaart, dan hoor je dat. Belangrijk dat huisarts goede info meeg geeft in verwijzing. Erachter komen of deze man echt geholpen is.	Goed doorvragen naar mogelijke financiële risico's. Hoe ziet het sociaal netwerk van deze man eruit? Heeft deze persoon behoefte aan iemand (maatje of cliëntondersteuner) die kan helpen in deze stappen? Wij bedenken problemen, maar ervaart deze man het zelf ook zo? Welke behoefte heeft iemand zelf? Wat heeft persoon zelf al geprobeerd? Dingen (breed) aan de orde laten komen, maar bij de klant zelf laten of hij er iets mee wil. Voor professional helpt het om te weten wat (welke leefgebieden) je allemaal navraagt. Dat het een vanzelfsprekendheid is dat die aan bod komen.	Dingen (breed) aan de orde laten komen, maar bij de klant zelf laten of hij er iets mee wil. BBT (als er financiën spelen) dan naar financiële expert. En omgekeerd ook. Ook die vraagt door.
Knelpunten in de nieuwe situatie	Goed kunnen herkennen en daardoor goed kunnen doorverwijzen. (Dat verkleint het van het kastje naar de muur- risico). BBT is erg breed, maar toeleiden naar werk bijvoorbeeld niet.	Op een goede manier doorvragen. Als de screening maar niet te lang duurt. Je mag niet op de ambtelijke stoel gaan zitten. Je moet niet alle leefgebieden bespreken waarvan jij vindt dat iemand hulp op nodig zou hebben. Hoe diep ga je in de screening?	Let erop dat de man misschien niet meteen vertelt wat er allemaal speelt. Degene bij BBT mag dus niet te snel conclusies trekken.

Klantreis nieuwe situatie: dochter die aan de bel trekt vanwege haar overbelaste vader (85) die zo goed als mogelijk voor zijn vrouw zorgt.

<i>Wat en hoe</i>	<i>Klantreis</i>	<i>Eerste contact</i>	<i>Zicht op de vraag / screening</i>	<i>Vraagverheldering en plan van aanpak</i>
Uitgangspunten/ waarden		Laagdrempelig, natuurlijke vindplaatsen, aansluiten bij leefwereld. Contact passend bij 'zoekstrategie' inwoner	Voorkomen dat inwoner van het kastje naar de muur wordt gestuurd	Integraal. Afstemming tussen professionals om dit te organiseren
Stappen van de klantreis aan de hand van een casus		Verschillende routes mogelijk. • Stip kan dochter doorverwijzen naar ouderenadviseur of mantelzorgconsulent. • Steunpunt mantelzorg. • Je mag hopen dat wijkverpleging bijvoorbeeld hun ogen openhouden. • Huisartsen hebben veel oog voor zorgcomponent.	Wat is de hulpvraag? De zorgen van de dochter of van de mantelzorger? Dat is bepalend. Huisarts doet er goed aan om welzijnsvragen door te verwijzen want huisarts heeft daar geen tijd voor. Sommige huisartsen hebben ook wel POH met aandacht voor mantelzorger.	
Kansen in de nieuwe situatie		Mantelzorgconsulent heeft korte lijntjes met anderen (en alle mogelijke toegangen). Logische eerste stap dat er een gesprek plaatsvindt bij mantelzorger. Heeft dochter het bespreekbaar	Belangrijk wat man zelf vindt. Stip zegt tegen mantelzorger 'Kom, laten we een afspraak maken met de mantelzorgconsulent erbij. In ideale situatie kennen Stip en mantelzorgconsulent elkaar.	

	gemaakt met vader? Graag dat er een plek is waar je een afspraak meteen kunt maken en dat je niet een brief krijgt met 'bel thuis maar dit nummer'. Stip heeft een open inloop.	Liefst bij mensen thuis (om andere signalen te zien). Maar zoals het kan, zo doe je dat. Mantelzorgconsulent kan goed werken met zowel BBT als de ouderenadviseurs.	
Knelpunten in de nieuwe situatie	Je wilt voorkomen dat de klant zelf moet gaan bedenken waar hij kan aankloppen. Het wordt ingewikkeld als mantelzorger zelf niet wil toegeven dat hij overbelast is. Of als 'cliënt /zorgvrager' onderdeel van het probleem is. Als (alleen) de dochter het probleem ervaart, wie zijn wij dan?		