

VERBETERTRAJECT TOEGANG

In Verbetertraject Toegang werken gemeenten aan verbetering van de toegang tot hulp en ondersteuning binnen het sociaal domein. Dit doen ze door lokaal te leren en verbeteren. Gemeenten formuleren eigen verbeteropgaven en gaan daarmee aan de slag. Movisie helpt en begeleidt ze om dit samen met inwoners, professionals en vanuit beleid te doen.

Op www.movisie.nl/toegang kun je alle beschikbare kennis over de toegang tot het sociaal domein vinden. Dit doen we vanuit zeven uitgangspunten, zoals afstemming op alle levensgebieden, handelingsruimte voor medewerkers en voorkomen en tijdig signaleren van problemen. Per uitgangspunt delen we rapporten, tools, artikelen en andere kennis.

21
deelnemende
gemeenten

23
leer- en
kennisdeel-
bijeenkomsten
met
1128
deelnemers



66
kennis-
producten

52.000
keer
gelezen

RESULTATEN VERBETERTRAJECT TOEGANG

Uit de eindmonitor (mei 2022) blijkt dat er voorzichtige successen zijn geboekt. Inwoners kunnen makkelijker terecht met hun vragen, krijgen sneller een passende oplossing of weten eerder wat vervolgstappen zijn. Ze geven aan hun verhaal beter kwijt te kunnen en hoeven dit maar één keer te vertellen. Toegangsprofessionals werken ook meer vanuit de inwoner en diens hulpvraag. Beleid en uitvoering zijn in gemeenten dichter bij elkaar gekomen, met daarbij meer verantwoordelijkheid voor de uitvoering. Er zijn kortere lijnen ontstaan tussen verschillende professionals in de toegang. En er is sprake van minder/passender doorverwijzen. Deze meer responsieve manier van werken vraagt om een transformatie en een werkomgeving waar ruimte is om te leren en waar vertrouwen is in de professionals en hun handelen.

Lees de eindmonitor 'Gemeentelijke toegang sociaal domein: op weg naar een merkbare en duurzame verbetering voor inwoners'

'Er is bij de professionals meer bewustzijn en inlevingsvermogen voor de inwoner. En ook meer verantwoordelijkheid bij de mensen op de werkvloer'

VRAAGVERHELDERING

Over vraagverheldering weten we al heel veel, alleen horen en zien we dat er nog zoveel te winnen valt bij gemeenten en welzijnsorganisaties. Het lijkt zo eenvoudig: luister naar wat de inwoner vraagt, kijk wat mogelijk is en bedenk samen een plan. Mensen willen gehoord worden, weten wat kan, wat ze kunnen verwachten, hoe en wanneer ze geholpen kunnen worden en of het geld kost. Waarom is dat toch zo moeilijk?

Verwachtingen van gemeenten en inwoners verschillen. Inwoners weten niet altijd bij wie ze terecht kunnen voor informatie over hulp. Medewerkers ontbreekt het aan kaders vanuit beleid en randvoorwaarden om het goede te doen voor elke inwoner. Professionals hebben te weinig kennis van de specifieke vraag en houden af. Eerder en beter luisteren



naar het verhaal van de inwoner is één van de sleutels om het juiste te doen.

Diverse gemeenten experimenteren met de wijze waarop zij de toegang het beste kunnen inrichten. En hoe professionals inwoners het beste verder helpen met hun vraag. Uitkomsten spreken voor zich, het kan écht beter als beleid beter luistert naar ervaringen van inwoners. En als professionals ook beter luisteren en hier de tijd voor kunnen nemen. En last but not least: als inwoners met hun vraag naar een professional durven te stappen en steun krijgen vanuit hun omgeving. Of als deze ontbreekt, van een professional die hiervoor tijd maakt.

Annelies Kooiman (Movisie),
projectleider

WAT WETEN WE OVER VRAAGVERHELDERING?

Kennis en inspiratie op een rij

ERVARINGSVERHAAL

- 'Ik had voor het eerst het idee dat er iemand naar me luisterde' ►

UIT DE PRAKTIJK

- Vroeg, snel en passend: toegang tot hulp en ondersteuning in Voorschoten ►
- Loket Waterlinie: tijdig, passend en preventief ►
- Toegang en cliëntondersteuning: Gemeente Middelburg slaat de handen ineen ►

PUBLICATIE

- Inzicht in werkzame elementen van vraagverheldering en planvorming ►

TERUGBLIK BIJEENKOMST

- Triage bij de toegang tot hulp en ondersteuning binnen het sociaal domein ►

E-LEARNING

- Online training: Reflecteer op je professionele basishouding ►

OPROEP VOOR LEERKRING

- Heb je interesse in dit thema en wil je hier ook mee aan de slag? Mail a.kooiman@movisie.nl