

# Startdocument Toegang Sociaal domein Rijssen-Holten

---

Sinds januari 2015 is de gemeente Rijssen-Holten op verschillende manieren bezig om de integrale aanpak binnen het sociaal domein vorm te geven. Hier is al veel in gebeurd. Tegelijkertijd zien we nog veel kansen voor verbetering en vernieuwing; we bevinden ons in een leer- en ontwikkeltraject. Dit geldt ook voor de toegang tot het sociaal domein. Als gemeente hebben we de stap gemaakt naar één loket voor alle vragen op het gebied van werk en inkomen, Wmo, Jeugdhulp en leerlingenvervoer. Dit heeft geresulteerd in het loket 'Sociaal Plein'. Parallel aan deze ontwikkeling heeft de lokale doorontwikkeling van cliëntondersteuning plaatsgevonden. Gemeenten zijn sinds januari 2015 verantwoordelijk voor de vormgeving van de onafhankelijke cliëntondersteuning. In onze gemeente is dit uitgemond in een opdracht aan ViaVie Welzijn om de onafhankelijke cliëntondersteuning samen met Avedan maatschappelijk werk en MEE IJsseloevers vorm te geven. Dit heeft geleid tot de vorming van VraagRaak, waarmee er een tweede loket binnen het sociaal domein bij is gekomen.

Nu de nieuwe Wmo-taken en Jeugdhulptaken goed zijn ingebed en meer onderdeel van het 'going concern' is geworden, is het tijd om (kritisch) te kijken naar de dingen die goed gaan en waar er verbetering en efficiency behaald kan worden. Dit is ook noodzakelijk, omdat er binnen het sociaal domein sprake is van (oplopende) tekorten. Daarmee hebben we de opdracht om te kijken hoe we beschikbare middelen zo goed en efficiënt mogelijk, met een zo groot mogelijk resultaat, kunnen inzetten. We moeten en willen in control komen.

## 1. Huidige Situatie

Op dit moment kennen we in de gemeente Rijssen-Holten meerdere loketten: het (gemeentelijk) Sociaal Plein, VraagRaak en de loketfunctie van Evenmens en stichting Mantelzorghulp. Bij het Sociaal Plein kunnen inwoners terecht voor informatie en advies, (een stukje) cliëntondersteuning en het melden van ondersteuningsvragen. Bij VraagRaak kunnen inwoners terecht voor informatie en advies, (onafhankelijke) cliëntondersteuning en kortstondige ondersteuningstrajecten, die zonder indicatie toegankelijk zijn. De loketfunctie van Evenmens en stichting Mantelzorghulp richt zich op informatie en advies, mantelzorgondersteuning en vrijwillige thuiszorg. Er zit de nodige overlap in de loketten, wat de duidelijkheid voor inwoners niet ten goede komt. Ook is er sprake van verschillende invalshoeken bij de loketten, waardoor de gewenste integrale aanpak nog onvoldoende uit de verf komt. Daarnaast constateren we als gemeente dat algemene en voorliggende voorzieningen nog niet (altijd) goed benut worden.

## 2. Op naar een integrale toegang

Als gemeente hebben we als transformatiedoelen o.a. (het verder uitwerken van) een integrale aanpak en het meer inzetten van algemene en voorliggende voorzieningen benoemd. Om dit te kunnen realiseren, is het noodzakelijk/zeer wenselijk om de toegang tot het sociaal domein eenduidiger en integraler te organiseren. We denken hierbij aan het in elkaar 'schuiven' van het Sociaal Plein en het loket van VraagRaak, uitgebreid met de loketfunctie van Evenmens en Stichting Mantelzorghulp. Er ontstaat dan één integraal loket voor de toegang<sup>1</sup> tot het sociaal domein, waar mantelzorg(ondersteuning) ook deel van uit maakt. Deze toegang heeft als (belangrijkste) taak om de ondersteuningsvraag van inwoners breed te verhelderen en zo snel mogelijk door te geleiden naar de juiste plek (routebepaling). De integrale toegang (voor inwoners) gaat over vragen over alle voorkomende thema's binnen het sociaal domein: Wmo, Jeugd(hulp),

---

<sup>1</sup> Dit betreft de toegang tot informatie en advies, cliëntondersteuning, voorliggende en algemene voorzieningen (waaronder mantelzorgondersteuning) en maatwerkvoorzieningen.

participatie (werk en inkomen), veiligheid (inclusief de aanpak van personen met verward gedrag), (leerlingen)vervoer, mantelzorg(ondersteuning) en algemene voorzieningen als bijvoorbeeld jeugd- en jongerenwerk, sport en cultuur.

De voordelen van een integrale toegang zijn:

- verschillende partners werken samen onder één dak. Dit maakt leren van elkaar makkelijker en het stimuleert alle betrokken organisaties om met een brede(re) blik naar ontwikkelingen te kijken. De verwachting is tevens dat één gezamenlijke toegang tot het sociaal domein tot meer inzet van algemene en voorliggende voorzieningen leidt, omdat deze voorzieningen goed in beeld zijn bij de welzijnspartners. Een gezamenlijke toegang leidt ook tot kortere lijnen tussen de betrokken organisaties, zo laten de ervaringen elders zien.
- één punt waar ondersteuningsvragen binnen komen. Dit geeft meer overzicht en inzicht op de (ontwikkeling van) ondersteuningsvragen. Een goede registratie levert waardevolle beleidsinformatie en daarmee sturingsmogelijkheden voor de gemeente op. Er kan tevens meer gestuurd worden op de inzet (en ontwikkeling) van algemene en voorliggende voorzieningen.
- Meer kwaliteit voor inwoners. Voor inwoners biedt een gezamenlijke toegang vooral duidelijkheid. Tevens leidt een gezamenlijke toegang ertoe dat de vraag wordt doorgeleid en niet de persoon. Dit voorkomt dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd.
- Het is efficiënter. De samenwerkende organisaties voeren een gezamenlijke baliedienst in plaats van dat elke organisatie dit apart doet. Dit vermindert tevens de kwetsbaarheid bij ziekte en uitval van medewerkers. Het is ook efficiënter in de zin dat er één werkwijze wordt gehanteerd. Dit maakt de overdracht van informatie aan consulenten/regisseurs in die gevallen wanneer er een maatwerkvoorziening vereist is, makkelijker; er is dan immers sprake van één manier van uitvragen en vastleggen.
- Het is duidelijk naar andere ketenpartners toe. Huisartsen, scholen, woningcorporaties etc., hoeven niet na te denken waar ze een inwoner naar toe hoeven te sturen of met welke organisatie ze moeten afstemmen.

Door de toegang anders te organiseren, vergroten we de duidelijkheid voor inwoners. Tevens moet het bijdragen aan het sneller doorgeleiden van inwoners met een ondersteuningsvraag naar de juiste oplossing.

Samengevat kan gezegd worden dat de *missie* van de integrale toegang luidt:

***Door een eenduidige toegang en gerichte vraagverheldering dragen we er zorg voor dat inwoners met een ondersteuningsvraag zo snel mogelijk naar de juiste oplossing<sup>2</sup> verwezen worden.***

Het maakt niet uit wie er in de integrale toegang de vraagverheldering uitvoert; elke partner onderschrijft de missie en laat daarmee het eigen organisatiebelang los.

De kern van de integrale toegang tot het sociaal domein komt op de volgende pijlers neer:

1. *Algemene en voorliggende voorzieningen die aansluiten op de behoeften van inwoners.* Deze opdracht hebben wij bij maatschappelijke partners belegd. Als gemeente vullen we onze opdrachtgevende rol goed in. We maken duidelijke afspraken over de te behalen resultaten.
2. *Een integraal loket dat inwoners helpt de weg te vinden naar algemene en voorliggende voorzieningen en maatschappelijke partners die hen kort kunnen ondersteunen zonder indicatie.* De opdracht hiervoor beleggen we bij Avedan, Evenmens, MEE IJsseloevers, stichting Mantelzorghulp en ViaVie Welzijn. Daarnaast hebben zij ook de opdracht adequate algemene en voorliggende voorzieningen te realiseren en zijn daarmee aanspreekbaar op het resultaat. Dit leidt tot een mindere inzet van maatwerkvoorzieningen. Naast de genoemde maatschappelijke partners maakt het Sociaal Plein ook onderdeel uit van het integraal loket.

---

<sup>2</sup> Oplossing kan zijn: eigen netwerk, eigen kracht, gebruikelijke voorzieningen, voorliggende voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen.

3. *Een aan de maatschappelijke partners gekoppeld team van gemeentelijke medewerkers (huidige medewerkers van het Sociaal Plein en een regisseur) vormt de toegang tot maatwerkvoorzieningen. De toegang tot maatwerkvoorzieningen blijft daarmee belegd bij gemeentelijke medewerkers. Juist de combinatie van gemeentelijke (toegangs)medewerkers en maatschappelijke partners zorgt voor een bredere blik en betere afstemming onderling.*

### **Resultaat**

Als resultaten van een integrale toegang tot het sociaal domein kunnen worden benoemd:

- Een duidelijke toegang voor inwoners.<sup>3</sup>
- De inwoner met een ondersteuningsvraag wordt sneller naar het juiste antwoord op zijn/haar (ondersteunings)vraag verwezen.
- Ondersteuning wordt afgestemd op de individuele situatie van een inwoner.
- Een eenduidig vraaggericht aanbod van groepswork. Dit behelst een inclusief lokaal groepsaanbod, waarbij alle in het sociaal domein actieve partners betrokken worden.
- Lagere kosten door meer ondersteuning vanuit de algemene voorzieningen en het minder verstrekken van maatwerkvoorzieningen. Op voorhand wordt een minimale (structurele) besparing van € 50.000,- op jaarbasis verwacht door de grotere inzet van algemene voorzieningen.<sup>4</sup>
- Meer input voor beleid om gerichte keuzes te maken over de inrichting van het sociaal domein.

### **3. Betrokkenheid van partners**

Bij de uitwerking van deze visie zijn de volgende organisaties betrokken:

- Stichting ViaVie Welzijn
- Stichting Avedan maatschappelijk werk
- Stichting MEE IJsseloevers
- Stichting Evenmens
- Stichting Christelijke Mantelzorghulp
- Sociaal Plein/gemeente

Dit zijn de (beoogde) organisaties die de integrale toegang tot het sociaal domein vorm gaan geven.

Als gemeente hechten we ook aan draagvlak onder andere ketenpartners. Andere ketenpartners willen we betrekken bij de uitvoering van de gezamenlijke toegang tot het sociaal domein. Er moet immers een goede samenwerking zijn tussen deze toegang en andere ketenpartners. Hierbij denken we onder meer aan wijkverpleegkundigen, huisartsen, POH jeugd-GGZ, politie, jeugd- en jongerenwerk, de stadsbank, woningcorporaties, de GGD, sportverenigingen, culturele instellingen etc.

### **4. Wat doet de integrale toegang?**

Bij het nadenken over de vormgeving van de integrale toegang hebben we ons laten inspireren door ervaringen van gemeenten elders in het land. Zo hebben we een werkbezoek gebracht aan de Kr8 van Raalte en de Noaberpoort van Haaksbergen. Ook hebben we landelijke evaluaties van toegangen en de werkwijzen van Almelo en Twenterand betrokken. Op basis van deze input en onze eigen ervaringen met de huidige loketten Sociaal Plein en VraagRaak, komen we tot de conclusie dat de integrale toegang de volgende taken zou moeten uitvoeren:

- Informatie en advies
- Vraagverheldering gericht op routebepaling

<sup>3</sup> Dit betekent dat de toegankelijkheid van het sociaal domein beter geborgd is, hetgeen een vereiste is in het VN verdrag inzake rechten van personen met een handicap.

<sup>4</sup> Samen met de betrokken partners zal uitgewerkt worden welk (besparings)resultaat verwacht wordt. Dit zal samen met de af te spreken indicatoren aan het college worden voorgelegd.

- Cliëntondersteuning (balietafen<sup>5</sup>)
- Inname, het oppakken c.q. verwijzen van ondersteuningsvragen (routebepaling)
- Het vastleggen van de aard van ondersteuningsvragen in één (registratie)systeem (Wijzer), (o.a.) ten behoeve van het genereren van managementinformatie
- Het signaleren van leemtes in voorliggende voorzieningen
- Het signaleren van trends en veel voorkomende problematiek

Uiteraard maakt de integrale toegang gebruik van de eigen kracht van inwoners, van de kracht van de (lokale) samenleving en van aanwezige (voorliggende en algemene) voorzieningen. Integraal werken en het sturen op resultaten vormen het vertrekpunt van de werkwijze. Werken vanuit een gezamenlijk (registratie)systeem voor het vastleggen van ondersteuningsvragen en/of vraagverheldering hoort er ook bij (in plaats van dat elke organisatie zijn eigen systeem meeneemt). De coördinatie van de integrale toegang is in handen van de gemeente. Inwoners kunnen met vragen over de volgende thema's terecht bij de integrale toegang:

- Financiën
- Gezondheid
- Praktisch functioneren
- Sociaal functioneren
- Veiligheid/ gedwongen kader
- Werk/opleiding/onderwijs/dagbesteding
- (leerlingen)vervoer
- Wonen
- Zingeving/Overtuiging

### De werkwijze in hoofdlijnen

- De vraag van een inwoner komt (direct of indirect) terecht bij de integrale toegang die inwoners helpt de weg naar algemene en voorliggende voorzieningen te vinden en die hen kort kan ondersteunen zonder indicatie. De opdracht voor de integrale toegang is om zoveel als mogelijk ondersteuning vanuit het eigen netwerk en algemene voorzieningen te realiseren en alleen daar waar nodig inwoners te verwijzen naar (de aanvraag van) een maatwerkvoorziening.
- Door (de bij integrale toegang betrokken) maatschappelijke partners ook de opdracht te geven om passende algemene en voorliggende voorzieningen te realiseren, geven we hen de ruimte om de doelstelling van het inzetten van zo licht mogelijke ondersteuning en zorg te realiseren. In de opdracht is een duidelijke prikkel opgenomen om zo min mogelijk 'op te schalen'.
- Wanneer er een maatwerkvoorziening nodig is, draagt de intaker van de integrale toegang de zaak over aan een consultant of regisseur. Een regisseur die betrokken is bij de toegang kan hierin meedenken.
- Wanneer er sprake is van multi-problematiek betreft een regisseur de juiste specialismen (consultanten, huisarts, woningcorporatie, maatschappelijke partners, zorgaanbieder, politie, etc.) om te komen tot een integraal plan. Zij maken samen met de inwoner één ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan kan aanvragen voor verschillende maatwerkvoorzieningen bevatten (bijvoorbeeld uitkering, huishoudelijke hulp, opvoedondersteuning etc.).

De werkwijze maakt duidelijk dat een toegangsmedewerker over brede kennis op de terreinen zorg, jeugd, vervoer, inkomen, participatie en schulden moet beschikken. Een toegangsmedewerker indiceert niet. De toegangsmedewerker kent het veld van algemene en

<sup>5</sup> Het gaat om taken die in één contactmoment kunnen worden afgehandeld aan de balie, bijvoorbeeld hulp bij het invullen van formulieren.

voorliggende voorzieningen. Toegangsmedewerkers van de maatschappelijke partners kunnen vanuit hun 'backoffice-rol' een inwoner op weg helpen, bijvoorbeeld door (een beperkt aantal) ambulante gesprekken. De integrale toegang constateert welke voorzieningen 'missen' in het aanbod van algemene en voorliggende voorzieningen. Maatschappelijke partners krijgen de opdracht met hun aanbod voortdurend aan te sluiten op deze bevindingen. Als gemeente richten we het subsidieproces zo in dat partners de ruimte krijgen passend aanbod te formuleren. We maken afspraken over monitoring en KPI's (kritische prestatie-indicatoren). Van partners<sup>6</sup> wordt verwacht dat ze hun aanbod op elkaar afstemmen.

### **Succesfactoren**

Om de genoemde werkwijze een succes te laten zijn, moet er minimaal aan de volgende randvoorwaarden worden voldaan:

- Goede opdrachtverstrekking aan bij de integrale toegang betrokken maatschappelijke partners
- Juiste triage bij de integrale toegang voorkomt een te zware aanpak

### **Scope**

Regionaal georganiseerde taken vallen buiten de scope van de integrale toegang tot het sociaal domein. Dat geldt voor het RMC<sup>7</sup>, VTT<sup>8</sup> en CIMOT<sup>9</sup>. Zij moeten wel de verbinding leggen met de nieuwe toegang wanneer dit nodig is. Daarnaast vallen situaties waarin de openbare orde of veiligheid in het geding is, buiten de reguliere toegang.

## **5. Relatie met visie cliëntondersteuning en borging onafhankelijke cliëntondersteuning**

De huidige visie op cliëntondersteuning beschrijft de volgende taken die onder cliëntondersteuning vallen:

- informatie en advies
- Onafhankelijke cliëntondersteuning bij indicatiegesprekken
- Kortcyclische ondersteuning van inwoners (gemiddeld 12 uur per inwoner) (eerstelijns begeleiding)

In de praktijk zetten Avedan en MEE IJsseloevers ook in op netwerkversterking<sup>10</sup> onder de noemer cliëntondersteuning. De taak informatie en advies wordt met het vormen van één integrale toegang hier neergelegd. De kortcyclische ondersteuning van inwoners kan door medewerkers van de maatschappelijke partners<sup>11</sup>, als de situatie dat op dat moment toelaat, ook in de toegang plaatsvinden, maar is een 'backoffice rol'. De onafhankelijke cliëntondersteuning is geen taak van de integrale toegang, maar een specifieke taak van Avedan en MEE IJsseloevers.

Het visiedocument 'cliëntondersteuning in Rijssen-Holten' is met de totstandkoming van dit stuk deels achterhaald. In het genoemde visiedocument wordt benoemd dat ViaVie Welzijn de opdracht heeft, samen met Avedan en MEE IJsseloevers, de cliëntondersteuning te organiseren in onze gemeente. Door het organiseren van één integrale toegang in het sociaal domein komt die specifieke opdracht deels te vervallen, doordat de loketfunctie van cliëntondersteuning onderdeel uitmaakt van de integrale toegang. Samen met de betrokken partners (ViaVie Welzijn, MEE IJsseloevers en Avedan) wordt gekeken hoe de opdracht van cliëntondersteuning vanaf 2019 geborgd kan worden. Insteek vanuit de gemeente is om dit als samenwerkingsopdracht in de afzonderlijke afspraken met de genoemde partners op te nemen.

### **Borging onafhankelijke cliëntondersteuning**

<sup>6</sup> Dit geldt niet alleen voor de bij de toegang betrokken partners, maar voor alle betrokken partners in het sociaal domein.

<sup>7</sup> RMC = regionale meld- en coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaten.

<sup>8</sup> VTT = Veilig Thuis Twente.

<sup>9</sup> CIMOT: de centrale toegang tot maatschappelijke opvang en beschermd wonen in Twente.

<sup>10</sup> ViaVie Welzijn voert ook netwerkversterking uit, maar niet onder de noemer cliëntondersteuning.

<sup>11</sup> De (huidige) medewerkers van het Sociaal Plein bieden geen kortcyclische ondersteuning.

Er moet aandacht zijn voor de onafhankelijkheid van cliëntondersteuning. Onafhankelijkheid houdt (o.a.) in dat degene die de cliënt ondersteunt bij het doen van een aanvraag niet zelf gaat over de beoordeling van de aanvraag. Deze onafhankelijkheid is geborgd, doordat de gemeentelijke consulenten (die beslissen op de aanvragen van maatwerkvoorzieningen) geen onderdeel uitmaken van de integrale toegang. Medewerkers van Avedan en MEE IJsseloevers kunnen hun opdracht tot onafhankelijke cliëntondersteuning blijven uitvoeren. Samenwerking in de toegang staat dit niet in de weg.

## **6. Mogelijke organisatievorm integrale toegang**

Wanneer de beoogde organisaties, die de integrale toegang vorm gaan geven, het eens zijn op de visie van de integrale toegang is de volgende stap het uitwerken van de (mogelijke) organisatievorm. Er zijn verschillende organisatievormen mogelijk, bijvoorbeeld een samenwerkingsvorm (netwerkorganisatie) of een zelfstandige juridische entiteit. Vanuit de gemeentelijke organisatie zal de directie hierover moeten beslissen. Bij het kiezen van een organisatievorm moet worden meegenomen dat de coördinatie van de integrale toegang in gemeentelijke handen komt. Als gemeente kiezen we daar bewust voor, om verschillende redenen. Als gemeente dragen wij de eindverantwoordelijkheid in het sociaal domein. We zijn ook opdrachtgever van de (bij de integrale toegang betrokken) maatschappelijke partners en er is noodzaak om in control te komen in het sociaal domein. We willen een regiegemeente zijn.

Uit de verkennende gesprekken met de organisaties die mee willen werken aan de vormgeving van een integrale toegang tot het sociaal domein, komt overduidelijk de wens tot het vormen van een netwerkorganisatie naar voren. Deze vorm heeft verschillende voordelen:

- er kan snel gestart worden;
- er is geen sprake van een wijziging in dienstverbanden en rechtsposities (elke toegangsmedewerker blijft bij zijn eigen organisatie in dienst);
- er hoeven geen procedures met OR en GO opgestart te worden;
- een netwerkorganisatie biedt flexibiliteit; er kan op- en afgeschaald worden, zowel qua taken als qua deelnemende partijen. Daarnaast blijft elke organisatie zijn eigen identiteit behouden.

## **7. Opdracht voor de coördinatiefunctie**

Door alle betrokkenen is de wens voor de inzet van een coördinator uitgesproken. Die coördinator is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van de integrale toegang. Enerzijds is dit faciliterend van aard, zodat de medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren. Anderzijds hakt een coördinator ook knopen door wanneer zich vraagstukken op werkwijze en inhoud (ten behoeve van de toegang) voordoen. Voorgesteld wordt om de coördinator in gemeentelijke dienst aan te stellen. De coördinator is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- de dienstverlening binnen de integrale toegang (werkprocessen, inclusief AVG-proof zijn);
- de samenstelling van het toegangsteam (competenties, formatie);
- de aansturing van de integrale toegang;
- levert input op hoe de samenwerking met de vrij toegankelijke (algemene) voorzieningen kan worden ingevuld;
- de integrale aanpak binnen de integrale toegang
- vormt de schakel tussen uitvoering en beleid
- het regelen/inrichten van de huisvesting en de ict-omgeving
- het toetsen van de toegankelijkheid van de toegang (bejegening, taalgebruik, etc.)

Bij de uitwerking van de coördinatiefunctie wordt gekeken naar de vraag of het handig is om hier een koppeling met het budgethouderschap van de gesubsidieerde partners te maken (onder het mom van degene die inhoudelijk stuurt, moet ook financieel verantwoordelijk zijn).

## 8. Voorwaarden organiseren integrale toegang

Het organiseren van een integrale toegang in het sociaal domein is nadrukkelijk een opgave van alle betrokken zes partners. Van de betrokken partners draagt de gemeente de eindverantwoordelijkheid voor de vormgeving van het sociaal domein in de gemeente Rijssen-Holten. Om die eindverantwoordelijkheid te kunnen nemen, stelt de gemeente de volgende voorwaarden aan de organisatie van de integrale toegang:

1. Het organiseren van een integrale toegang moet kostenneutraal plaatsvinden. Er zijn vanuit de gemeente geen extra middelen beschikbaar.
2. Het realiseren van een integrale toegang moet resulteren in duidelijk waarneembare effecten. Dit betekent dat we aan de hand van af te spreken en door het college vast te stellen indicatoren<sup>12</sup> de effecten zullen monitoren. Effecten waar we in ieder geval specifiek naar kijken zijn de grotere inzet van algemene en voorliggende voorzieningen, het minder verwijzen naar maatwerkvoorzieningen, de inrichting en het gebruik van algemene en voorliggende voorzieningen.
3. Het realiseren van een integrale toegang in het sociaal domein resulteert in één duidelijk punt waar de inwoner met zijn/haar vragen naar toe kan.

## 9. Uitwerkingsvraagstukken

Naast een keuze van organisatievorm zijn er nog verschillende uitwerkingsvraagstukken te benoemen. Allereerst moet er gekeken worden naar de werkwijze van de integrale toegang (werkproces, rollen, competenties/functieprofiel, verantwoordelijkheden, werkoverleg, etc.) Hierbij moet ook het outreachend werken betrokken worden; of en hoe we dat vorm geven. Daarnaast moet er gekeken worden hoe de lokale zorgstructuur en de integrale toegang goed kunnen samenwerken en welke (werk)afspraken daarvoor (aanvullend) nodig zijn. Er worden momenteel stappen gezet in het realiseren van een sociale kaart voor onze gemeente. Er moet onderzocht worden in hoeverre de sociale kaart een plek krijgt in de integrale toegang (bijvoorbeeld met betrekking tot het up-to-date houden). Er is een duidelijke link met het versterken van sociale netwerken (buurkracht). Hoe beter het versterken van sociale netwerken vorm krijgt, des te meer de integrale toegang naar voorliggende voorzieningen kan verwijzen. Over het vervolg van het versterken van sociale netwerken heeft in het najaar van 2018 positieve besluitvorming plaatsgevonden. De evaluatie van en het vervolg van VraagRaak is ook een belangrijk aandachtspunt bij de nadere uitwerking van de integrale toegang, al is in deze notitie hier al een voorschot op genomen. De opgedane ervaring in de totstandkoming van VraagRaak is en wordt meegenomen in de (nadere) uitwerking van de integrale toegang. Een aandachtspunt bij de nadere uitwerking zijn ook de gemeentelijke afspraken met Avedan vanaf 2019.

Gemeenten zijn vanaf oktober 2018 verantwoordelijk voor een sluitende aanpak voor personen met verward gedrag. De toegangsfunctie van deze aanpak zal onder meer in de integrale toegang een plek moeten krijgen. Tot slot zal er ook gekeken moeten worden naar de fysieke locatie van de integrale toegang. De fysieke locatie zal minimaal over een balie, spreekkamers en werkplekken moeten beschikken. De keuze hiervoor kan pas gemaakt worden als de verwachte bezoekersaantallen, de gewenste openingstijden en de beschikbare bezetting inzichtelijk zijn.

## 10. Communicatie

Voor een succesvolle uitrol van de integrale toegang is duidelijke communicatie en branding vanaf de start noodzakelijk. Er zal een keuze gemaakt moeten worden onder welke 'merknaam' de integrale toegang naar buiten treedt. Alle betrokken partners committeren zich aan deze 'merknaam' en treden voor de taken die bij de integrale toegang zijn belegd ook op die manier naar buiten. Het moet voor inwoners en andere ketenpartners duidelijk zijn wat ze van de integrale toegang kunnen (en mogen) verwachten. Daarnaast moet het duidelijk zijn dat alle partners van de integrale toegang ook 'backoffice' taken hebben die niet in de integrale toegang belegd zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de onafhankelijke cliëntondersteuning die door MEE IJsseloevers en

---

<sup>12</sup> Na positieve besluitvorming in het college over dit startdocument, zal samen met partners gekeken worden naar af te spreken indicatoren. Deze indicatoren worden voor besluitvorming aan het college voorgelegd.

Avedan wordt uitgevoerd, de mantelzorgondersteuningsactiviteiten van Evenmens en Mantelzorghulp, de afhandeling van aanvragen voor een maatwerkvoorziening door de gemeente en de ontmoetingsactiviteiten en het servicepunt vrijwilligers van ViaVie Welzijn. Ook moet in de communicatie duidelijk zijn dat inwoners (en instellingen) een vloeiende overgang van front office naar back office mogen verwachten. Met andere woorden: de integrale toegang treedt als één netwerkorganisatie naar buiten, maar werkt ook in de backoffice goed samen.