

Voortgang integrale toegang

aan: de raad van de gemeente Hillegom
datum: 25 januari 2021

zaaknummer: Z-20-153196
datum collegevergadering: 25 januari 2021
portefeuillehouder: Dhr. J. van Rijn
behandelend ambtenaar: L. Boeijen
embargo:

Inhoud mededeling

Eind oktober 2020 hebben wij u geïnformeerd over de vorderingen die wij hebben gemaakt op de integrale toegang. Met deze brief, die wordt gedragen door onze zorgpartners, geven wij u inzicht in de actuele status van dit project. Wij geven eerst nog eens weer wat een integrale toegang is, vervolgens gaan wij in op de stand van zaken.

Wat is een integrale toegang?

De integrale toegang, betreft, kort samengevat, een laagdrempelige toegang waar onze inwoners met al hun hulpvragen over de Jeugdwet, de Participatiewet, de Wet Maatschappelijke ondersteuning, schuldhulpverlening en voorliggende voorzieningen terecht kunnen. Bij de integrale toegang wordt de hulpvraag van de inwoners van alle leeftijden bezien in het geheel van de individuele- en gezinssituatie waarbij ook de verschillende levensdomeinen van de vraagsteller worden meegewogen. Hiermee wordt maximaal inzicht verkregen in de aanleiding en achtergrond van de hulpvraag. Op basis van het verkregen inzicht wordt de dienst- en hulpverlening aan onze inwoners integraal, en daarmee maximaal effectief, vormgegeven.

Wat is gereed?

A. Lokale teams

Vanaf 1 januari 2021 zijn de lokale teams actief en wordt er een integrale afweging gemaakt bij aanvragen. Natuurlijk indien en voor zover de (hulp)aanvragen en omstandigheden daartoe aanleiding geven.

B. Naamgeving en logo

We noemen de integrale toegang Voor Ieder1. De naamgeving en het logo hebben de instemming van de betrokken wethouders en zijn operationeel. In januari en februari 2021 delen we deze, en andere zaken zoals het werkproces, 'intern' met directe belanghebbenden (de medewerkers, de huidige cliënten en de netwerkpartners). Zij kunnen dan alvast bekend raken met de nieuwe organisatie en de nieuwe integrale werkwijze.

De naamgeving en het logo van de integrale toegang worden op 1 maart 2021 'extern' bekend gemaakt aan het grote publiek. Dit gebeurt met een grote campagne; we zetten

allerlei communicatiemiddelen in zoals A0-borden, een kaart bij de huis-aan-huisbladen, advertenties, een rubriek op de gemeentepagina's en uiteraard ook social media. Er wordt groot ingezet op naamsbekendheid en contactgegevens van de nieuwe organisatie en op de voordelen ervan voor inwoners. In de campagne wordt gebruikgemaakt van veelvoorkomende hulpvragen om aan te sluiten bij de informatiebehoefte en belevingswereld van inwoners. Bestaande cliënten van de organisaties die opgaan in Voor ieder 1 krijgen in februari al een brief. Op Instagram en LinkedIn is de naam en het logo van de integrale toegang overigens al wel te bewonderen.

C. Website en telefoonnummer

Wij hebben ervoor gekozen de bestaande loketten, bestaande e-mails, bestaande websites en telefoonnummers tot eind februari 2021 onverkort te continueren. Ons doel is mogelijke onduidelijkheid en verwarring van een gefaseerde transitie van dienst- en hulpverlening te voorkomen. Hiermee stellen wij het belang van onze inwoners en de medewerkers van de integrale toegang nadrukkelijk voorop. Wij merken hierbij op dat het huidige tijdsgewricht, i.c. corona en de lockdown, ons nopen tot een zeer zorgvuldige transitie en zeer zorgvuldige, bijbehorende communicatie.

De nieuwe website van de integrale toegang en het centrale nummer per dorp worden op 1 maart 2021 geactiveerd door middel van een zogenaamde "Big Bang"-strategie, zodat er bij inwoners geen verwarring over ('oude') toegangen tot dienst- en hulpverlening ontstaat. 'Oude' fysieke toegangen (zoals bijvoorbeeld het lokaal loket) zijn met ingang van 1 maart 2021 gesloten. Uiteraard blijft de ISD in Lisse ook na 1 maart 2021 operationeel. Inwoners die nog contact opnemen met de 'oude' toegangen worden natuurlijk naar Voor ieder 1 geleid.

D. Inhoudelijk opdracht en dienstverleningsovereenkomst (DVO)

De sturing op de integrale toegang wordt gebaseerd op een inhoudelijke opdracht en een dienstverleningsovereenkomst (DVO). Beide documenten zijn gereed en zijn in de stuurgroep integrale toegang van 21 januari 2021 vastgesteld. In verband met het benodigde draagvlak zijn de zorgorganisaties intensief bij de inhoudelijke totstandkoming van deze sturingsdocumenten betrokken.

E. Subsidieverlening integrale toegang 2021

De subsidieverlening voor de integrale toegang in 2021 is inhoudelijk afgerond en afgestemd tussen de deelnemende gemeenten. Binnen de financiële kaders van gemeenten. De (voorlopige) verlening van de subsidie 2021 is vastgesteld.

Waar wordt nog aan gewerkt?

F. Het werkproces

Het werkproces van de integrale toegang is op hoofdlijnen gereed en wordt in de komende periode nader gepreciseerd en afgestemd.

G. ICT: kantoorautomatisering en regiesysteem

De kantoorautomatisering (mailen, intranet, veilige gegevensuitwisseling, wifi en apparatuur zoals printers en computers) is eind februari op orde.

Het regiesysteem is de digitale basis waarop de inhoud van dienst- en hulpverlening integraal wordt geborgd. Voor een goede monitoring is een uniforme registratie essentieel. Wij hebben daarom de voorkeur voor werken met één registratiesysteem, waarin dezelfde gegevens en definities gehanteerd worden. Als dit niet haalbaar blijkt, dan zorgt de integrale toegang ervoor dat de verschillende systemen op elkaar zijn

afgestemd. Op dit moment wordt eerst vanuit de inhoud het werkproces bepaald. Het regiesysteem is volgend op die inhoud. Daarna maken onze zorgpartners binnen de integrale toegang nadere afspraken over het beheer en uitvoering van het regiesysteem.

H. Huisvesting

De huisvesting van het integrale team in Hillegom is op 1 maart 2021 gereed en deze bevindt zich in het woonzorgcentrum Bloemswaard. Schilderwerk en andere kleine facilitaire zaken zijn op basis van een programma van eisen geadresseerd en opgepakt door de integrale toegang. We hebben een sobere doch doelmatige tegemoetkoming in de (in- en verhuizings)kosten toegekend voor de startfase. Later in het jaar bezien wij of de toevoeging van een balie en mogelijk andere kleine bouwtechnische aanpassingen nodig zijn voor een betere (en meer veilige) dienstverlening en werkomgeving.
