



De Raad

Beleidsthema

Gezondheid en zorg

Doel raadsinformatiebrief

Informeren door college

Betreft Voortgang programma Rijswijk samen dichtbij

Datum

In juni 2024 informeerden we uw raad over de start van het programma Rijswijk samen dichtbij. Met deze brief informeren we u over de voortgang.

Wat willen we met het programma Rijswijk samen dichtbij bereiken?

Met het programma willen we betere dienstverlening voor de inwoner bereiken vanuit het sociaal domein. Daarbij richten we ons op drie resultaten:

- **Betere communicatie en vindbaarheid;** we bieden duidelijkheid richting inwoners en professionals over het diverse ondersteuningsaanbod dat er beschikbaar is vanuit het sociaal domein en de weg daar naartoe
- **Een stevige generalistische basis aan de voorkant;** we bundelen functies en expertise van de huidige teams op een centrale plek. Informatie en advies aan inwoners wordt integraal aangeboden vanuit 'vindplaatsen' zoals wijkcentra, de huisartsenpraktijk en de bibliotheek. De ondersteuningsvraag van inwoners en de urgentie van de vraag wordt breed onderzocht. Indien nodig en gewenst wordt er een integraal plan opgesteld en is er één persoon die de inwoner helpt bij de coördinatie van het plan. We breiden de taken van onze toegang uit op het gebied van normaliseren en signaalgericht¹ werken.
- **Duidelijke afspraken voor procesregie en escalatie (doorbraak);** er zijn situaties waarin de ondersteuning van een inwoner vastloopt op basis van tegenstrijdige regels of procedures binnen het sociaal domein. Er wordt een doorbraak-plan gemaakt als de ondersteuning aan de inwoner vastloopt. Daarmee zorgen we voor snellere besluitvorming met afweging vanuit de menselijke maat.

Wat is er tot nu toe ontwikkeld en wat gaat de inwoner hiervan merken?

Het afgelopen jaar zijn er diverse projecten opgestart om bovenstaande resultaten te bereiken. De projecten hebben tot nu toe vooral interne veranderingen teweeggebracht. Ons streven is dat de inwoner hier de komende maanden ook concreet de voordelen van gaat merken. Hieronder beschrijven we per resultaat hoe het ervoor staat.

Betere communicatie en vindbaarheid

Op basis van inventarisatie onder inwoners van verbeterpunten zijn we met de volgende zaken aan de slag:

- We bundelen informatie voor de inwoner, die nu op verschillende websites staat, op de website Rijswijk.nl.
- We maken deze informatie duidelijker en toegankelijker door bijvoorbeeld met plaatjes en filmpjes te werken en informatie te geven over welke diensten er onder welke voorwaarden beschikbaar zijn
- We zorgen dat deze informatie ook beschikbaar komt voor mensen die niet digi-vaardig zijn. Inwoners die zelf hun weg niet kunnen vinden, leiden we toe naar het brede toegangsteam om hen persoonlijk te kunnen helpen (zie volgende alinea)

¹ Signaalgericht betekent hier zelf als professional initiatief nemen door de inwoners op te zoeken die problemen hebben maar de weg naar ondersteuning niet kunnen vinden. Die inwoners waar nodig ondersteuning of diensten aan te bieden.

- We ontwikkelen een digitaal platform (inclusief sociale kaart) waarmee professionals makkelijker in beeld krijgen welke voorzieningen er in Rijswijk zijn voor de inwoners en eerder met elkaar in contact kunnen komen. We zorgen dat de informatie actueel blijft.

Zowel het platform voor professionals als de hernieuwde informatie op de website moeten begin 2026 klaar zijn.

Een stevige generalistische basis aan de voorkant

We werken toe naar één plek bij de gemeente voor vragen over ondersteuningsmogelijkheden. We experimenteren momenteel door het samenvoegen van dienstverlening uit verschillende gemeentelijke teams in een nieuw team met nu nog de werktitel 'het brede toegangsteam'. Het gaat om taken van het Financieel servicepunt, het Sociaal wijkteam, team Vroeg Eropaf, Prettig in de plus en de Sociaal raadsvrouw (zie bijlage 1 voor een toelichting op deze dienstverlening). De betreffende consultants lopen met elkaar mee en trekken steeds meer met elkaar op voor en rond de inwoner. Komende maanden worden daar ook nog bepaalde taken vanuit het jeugdteam en het zorgloket (Wmo) aan toegevoegd.

Het nieuwe team werkt breed (generalistisch). Dat betekent dat zij beschikbaar zijn voor vragen op allerlei leefgebieden zoals inkomen, werk, relaties, opvoeding, schulden etc. Als zij de vraag niet kunnen beantwoorden dan zoeken zij namens de inwoner naar het antwoord of de juiste voorziening. Naast het brede team, blijven ook de specialistische teams van de gemeente bestaan waar de ingediende aanvragen voor individueel maatwerk beoordeeld worden.

De consultants zijn nu nog te vinden op oude titel maar vanaf januari 2026 starten we met de nieuwe werkwijze van het brede toegangsteam (mét een nieuwe naam) en kunnen de inwoners terecht bij dit team met allerlei ondersteuningsvragen. Het team is bereikbaar via het centrale nummer van de gemeente en via diverse inloopsprekuren die gecommuniceerd worden op de website van de gemeente en in de lokale media. Maar vragen kunnen ook gesteld worden via e-mail en rijswijk.nl.

De toegangsfunctie van het Centrum voor jeugd en gezin (CJG) voor opvoeders en jeugdigen inclusief de website van het CJG, gaat in 2026 op in de integrale toegang van de gemeente. Opvoeders en jeugdigen die informatie en advies willen, kunnen vanaf 2026 contact opnemen met het brede toegangsteam. Het (vrij toegankelijke) ondersteuningsaanbod bij opvoeden en opgroeien, zoals o.a. de jeugdgezondheidszorg (consultatiebureau), het opvoed-adviespunt en het kenniscentrum kind en scheiding, wordt wel gewoon nog aangeboden op de CJG-locatie.

Duidelijke afspraken voor procesregie en escalatie (doorbraak)

Als de benodigde ondersteuning niet mogelijk is of niet van de grond komt, willen we werken met een doorbraakaanpak. Vanaf oktober starten we met een experiment waarbij medewerkers worden geschoold om de Omgekeerde toets-methode van Stimulansz in te zetten en een doorbraakplan te maken voor een inwoner. Inwoners kunnen bij het rondetafelgesprek aansluiten wanneer er voor hun situatie zo'n plan wordt uitgedacht.

Wanneer er escalatie nodig is bij vastlopende dienstverlening of in geval van crisis, moet duidelijk zijn wie wanneer aan zet is. We bereiden de implementatie voor van de Aanpak voorkoming escalaties (AVE) waarmee de verschillende rollen bij escalatie duidelijk zijn.

Hoe loopt het project Vroegsignalering en opvolging in de wijk?

In januari 2025 konden we dankzij een subsidie van ZonMw een extra project 'Vroegsignalering en opvolging in de wijk' opstarten. Dit project sluit mooi aan bij het dienstverleningsconcept dat wordt ontwikkeld vanuit het programma Rijswijk samen dichtbij. Afgelopen juni zijn er twee consultants signaalgericht werken gestart en toegevoegd aan het brede toegangsteam. Deze consultants maken pro-actief contact met inwoners waar zorgen over zijn en die zelf (nog) niet om hulp vragen. Om deze inwoners te kunnen signaleren brengen we de zogeheten vindplaatsen in kaart. Een vindplaats kan een fysieke locatie zijn maar bijvoorbeeld ook een beroepsgroep die achter de voordeur komt en zorgen heeft over een inwoner. Het werkproces van de consultants evalueren we medio 2026 en passen we waar nodig aan.

Ook is er vanuit dit project een ervaringsdeskundige aangenomen die met de consultants meeloopt en gevraagd en ongevraagd advies kan geven. Het project moet leiden tot een visie en structurele werkwijze voor de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de dienstverlening van de gemeente. Inwoners kunnen op vrijwillige basis ondersteuning krijgen van de ervaringsdeskundige.

Hoe betrekken we de inwoners bij de veranderingen?

Inwoners worden van begin tot einde van het programma uitgenodigd om mee te denken, mee te ontwerpen en ervaringen te delen. Bij de opstart van het programma hebben we interviews afgenomen met inwoners en is er een buurtdiner georganiseerd om input op te halen. Ook is er op het platform voor inwonerparticipatie [Burgerparticipatieplatform | Gemeente Rijswijk](#) een project opgestart waarop inwoners het verloop van het programma kunnen volgen. Zo hebben we de inwoners bijvoorbeeld uitgenodigd om mee te denken over een passende naam voor het integrale team. Daarnaast zijn er 'klantreizen' uitgewerkt op basis waarvan we verbeteringen hebben doorgevoerd in het ontwerp van het brede toegangsteam.

Hoe betrekken we de samenwerkingspartners?

Op 21 november 2024 organiseerden we vanuit het programma een startbijeenkomst. De bijeenkomst vormde de aftrap van de projecten. Het doel van de bijeenkomst was om de maatschappelijke partners in de stad te informeren over het programma Rijswijk samen dichtbij, draagvlak te vergroten en de plannen te toetsen. Er waren zo'n 45 personen aanwezig.

Zes partners hebben zich aangesloten bij de klankbordgroep. Dit zijn Welzijn Rijswijk, bibliotheek aan de Vliet, Jeugdgezondheidszorg Zuid Holland West, GGD Haaglanden, Kwadraad en Hadoks namens de huisartsen. Wij raadplegen de klankbordgroep ieder kwartaal.

De partners die zich daarvoor hebben aangemeld, ontvangen periodiek een nieuwsbrief met een update. In het vierde kwartaal van 2025 organiseren we opnieuw een bijeenkomst voor de partners om hen mee te nemen in de vorderingen van het programma en de veranderingen die we in gang gaan zetten in 2026.

Hoe gaan we verder met dit programma?

Het programma staat in 2026 in het teken van de implementatie en evaluatie van diverse nieuwe functies en werkwijze zoals hierboven beschreven.

We willen dat het brede toegangsteam voldoet aan de kenmerken van een 'stevig lokaal team' volgens het richtinggevend kader van de VNG uit 2024. Het nieuwe dienstverleningsconcept wat we nu ontwikkelen, sluit daar al goed op aan. Komende tijd werken we de ambitie voor een stevig lokaal team verder uit, inclusief een voorstel met wat er aan capaciteit en middelen nodig is om dit te kunnen organiseren. Denk bijvoorbeeld aan borging van het signaalgericht werken, uitbreiden van inloopsprekuren op andere plekken in de stad en zelf basishulp bieden. Hier komen we in 2026 bij uw raad op terug.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage 1. Toelichting op de dienstverlening in het brede toegangsteam

We experimenteren momenteel door het samenvoegen van dienstverlening uit verschillende gemeentelijke teams in een nieuw team met nu nog de werktitel 'het brede toegangsteam'. Het gaat om taken van de volgende teams:

- **Financieel servicepunt (FSP)**
Het FSP serviceteam helpt inwoners bij vragen over geld. Denk aan vragen over budgetteren of vragen als gevolg van een financiële verandering in de leefsituatie. Het serviceteam geeft informatie en advies en hulp bij geldproblemen.
- **Sociaal wijkteam**
Het sociaal wijkteam werkt al breed (generalistisch). Inwoners kunnen bij het team terecht met allerlei vragen over werk, geld, wonen, zorg, gezondheid, relaties of een combinatie hiervan. Het team luistert naar het verhaal van de inwoner, denkt mee, verbindt de verschillende ondersteuning aan elkaar, geeft advies of verwijst de inwoner door wanneer nodig.
- **Vroeg Eropaf**
De medewerkers van Vroeg Eropaf krijgen elke maand een signaal wanneer inwoners na een herinnering de huur, zorgverzekering of het gas, water en licht niet op tijd betalen. De inwoner ontvangt een brief en een bezoek aan huis. Vroeg Eropaf geeft informatie en advies en bespreekt met de inwoner welke ondersteuning er mogelijk is. Doel is het voorkomen van schulden.
- **Prettig in de plus**
Rijswijkse jongeren van 18 t/m 27 jaar met schulden kunnen voor hulp terecht bij Prettig in de Plus. Een trajectbegeleider brengt samen met de jongere de schulden in kaart en treft een regeling met de schuldeisers. Ook maakt de jongere een plan voor de toekomst met persoonlijke doelen om aan te werken.
- **Sociaal Raadsvrouw**
Sociaal raadsliden helpen inwoners bij vragen over wetten en regels op het gebied van uitkeringen, consumentenrecht, belastingen en Toeslagen, huurrecht, verblijfsvergunningen, etc. Ook kunnen ze ondersteunen bij het schrijven van brieven naar (overheids)organisaties en het indienen van klachten of bezwaarschriften.