



|                 |              |                  |
|-----------------|--------------|------------------|
| datum           | voor         | Afdeling/cluster |
| 31 januari 2022 | gemeenteraad |                  |
| behandeld door  | ons kenmerk  | bijlage(n)       |
| H. Burg         |              |                  |

**Onderwerp**

Communicatie en contact van de Toegang met de inwoners in de gemeente Rheden.

Geachte raad,

Op 2 november 2021 bent u in raadsoriëntatieavond geïnformeerd over de acties die ingezet zijn om het contact en de communicatie met onze inwoners te versterken vanuit de gemeentelijke Toegang Wmo en jeugd (hierna Toegang gemeente). Ook de input uit de ronde-tafelgesprekken van mei vorig jaar gaf daar aanleiding toe.

We hebben u toegezegd om u hierover in januari 2022 in de vorm van een raadsbrief te informeren en doen dat bij deze graag.

**Kader: de dienstverleningsvisie**

In december 2020 is de herijkte dienstverleningsvisie vastgesteld. Het eerste uitgangspunt uit deze visie is 'Gastvrij': zowel proactief als reactief en vanuit de menselijke maat.

*Iedereen die contact zoekt met de gemeente krijgt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen. De zelfredzame inwoner staat centraal. De bereikbaarheid van de gemeente is voor essentiële diensten 24/7. Service straalt uit in onze brieven, e-mails, telefonische contacten, de website, fysieke ontmoetingen, sociale media en onze pagina in de Regiobode. Informatie wordt aangeboden via de website of portalen, zodat inwoners zelfstandig informatie kunnen opzoeken en aanpassen (zoals belastingen). Wij communiceren proactief om vragen te voorkomen.*

Voor de Toegang gemeente houdt dit in dat de manier waarop wij in contact zijn met inwoners toegankelijk en helder moet zijn, met de goede toon en woord, waarbij de vraag en de bedoeling achter de vraag van de inwoner leidend is. De acties in deze brief dragen hier aan bij.

**Proces: hoe hebben wij het aangepakt?**

Naast de input uit de rondetafelgesprekken hebben wij input en informatie opgehaald uit andere bronnen. Zo hebben we gebruik gemaakt van (jaarlijkse) cliëntervaringsonderzoeken en zijn in gesprek gegaan met medewerkers met klantcontacten. Ook hebben we de adviesraad Sociaal domein actief betrokken voor input. Al deze aandachtspunten hebben wij ondergebracht 4 lijnen:

1. Waar moet ik zijn met mijn vraag/aanvraag?
2. Hoe staat het met de voortgang van mijn aanvraag?
3. Proactief contact bij een aflopende indicatie
4. Wijzelf: in woord en schrift

## **Stand van zaken op de vier lijnen:**

### **1. Waar moet ik zijn met mijn vraag?**

**Doel:** Voor alle inwoners is het helder dat Inclusio de ingang is voor alle vragen, informatie en advies over ondersteuning in het sociaal domein.

**Hoe:** Fysiek via de inlooppunten in Dieren, Rheden en Velp, telefonisch of per mail.

**Waar staan we:** Na een jaar merken we dat dit voor inwoners duidelijk is en zij zich steeds vaker melden aan het juiste loket. Wanneer inwoners toch eerst de gemeente bellen, dan worden zij direct door verbonden met een medewerker van Inclusio. Wanneer de vraag leidt tot een ondersteuningsvraag waar ook geïndiceerde hulp bij nodig is, dan is de gemeentelijke Toegang op basis van het ondersteuningsplan aan zet. Er is nauw overleg tussen Inclusio en de Toegang gemeente: wekelijks stemmen medewerkers van Inclusio en de gemeentelijke Toegang af over de (aan-)vragen en opvolging.

#### **Vervolg:**

- a. aanbesteding telefonie in 2022 met verbetermogelijkheden tot direct bellen/doorverbinden met Inclusio
- b. blijvende aandacht in communicatie, waaronder aanpassing gemeentelijke website.

### **2. Hoe staat het met de voortgang van mijn aanvraag?**

**Doel:** Iedere aanvraag waar geïndiceerde hulp bij nodig is leidt tot een beschikking uiterlijk binnen 6 weken en zoveel eerder als kan. Wij communiceren hierover actief aan de inwoner en sturen daar intern op. Daarnaast informeren wij de inwoner proactief over de binnengekomen aanvraag en de voortgang daarop en helpen inwoners om gebruik te maken van [mijnrheden.nl](https://mijnrheden.nl).

**Hoe:** Zoals in iedere organisatie is er ook bij de Toegang gemeente sprake van fluctuerende werkvoorraad, al naar gelang het aantal aanvragen in verhouding tot beschikbare tijd/personeel. Vanuit diverse partners kwamen signalen dat duidelijke en proactieve informatie hierover vanuit de Toegang gemeente nodig is.

Voor dit onderwerp zijn de volgende acties uitgezet.

- a. Uiteraard krijgen inwoners een ontvangstbevestiging van hun aanvraag
- b. Vanaf februari 2022 ontvangen inwoners na drie weken een bericht (per mail of telefonisch) van ons over de voortgang van de aanvraag.
- c. Wij hebben in het proces gerealiseerd dat medewerkers intake van de Toegang inzicht hebben in de doorlooptijd van de aanvraag waardoor zij inwoners meer to-the-point te woord kunnen staan.
- d. Inwoners worden actief gewezen op de digitale mogelijkheid van [mijnrheden.nl](https://mijnrheden.nl), waar de inwoner zelf kan zien waar in het proces de aanvraag staat.

**Waar staan we:** U bent reeds geïnformeerd over een deel van de acties middels de raadsinformatiebrief 'stijging werkvoorraad team Jeugd'. Ten aanzien van bovenstaande acties zitten we midden in de uitvoering. We merken dat inwoners het op prijs stellen wanneer wij het initiatief nemen tot contact over de status van de aanvraag.

We merken op dit moment ook dat de doorlooptijden bij onszelf onder druk staat vanwege ziekte (corona) in onze eigen organisatie en de toenemende moeite om externe inhuur te vinden. Hierover hebben wij u separaat in een raadsbrief geïnformeerd.

**Vervolg:** vergroten van de informatie en mogelijkheden van [mijnrheden.nl](https://mijnrheden.nl).

### 3. Proactief contact bij een aflopende indicatie.

**Doel:** Wij nemen als Toegang gemeente proactief contact met de inwoner op voordat de indicatie afloopt. Dit scheelt bij inwoners zorg en angst dat zij mogelijk een tijd zonder zorg komen te zitten.

**Hoe:** Bij de Wmo worden inwoners proactief benaderd door een planner en wordt er een afspraak ingepland voor een herindicatie. Voor inwoners is het een geruststellende gedachte en bij ons scheelt het zo'n 80 telefoontjes per dag. We gaan dit in het eerste kwartaal van 2022 ook bij de dienstverlening jeugd invoeren.

**Waar staan we:** Voor de Wmo in de uitvoeringsfase, voor dienstverlening jeugd in de voorbereidende fase. We merken dat inwoners dit prettig vinden en het de duidelijkheid vergroot, ook voor zorgaanbieders. Daarnaast is de Toegang gemeente beter bereikbaar door de fundamentele afname van telefoontjes die te maken hadden met vragen over de einddatum van de indicatie en het vervolg daarop. Tenslotte merken we ook dat de inzet van de planner heeft geleid tot minder pieken in de werkvoorraad van consultants en medewerkers administratie.

**Vervolg:** consolideren van de aanpak bij de Wmo en invoeren van een soortgelijke werkwijze bij Jeugd in het eerste kwartaal van dit jaar.

### 4. Wijzelf: in woord en geschrift

**Doel:** Inwoners herkennen het gevoerde gesprek terug in het gespreksverslag en het bijbehorende plan. De tekst is begrijpelijk, helder en in klare taal geformuleerd. Inwoners worden aan de telefoon professioneel en klantvriendelijk te woord gestaan om de vraag en de behoefte achter de vraag goed te duiden waardoor inwoners zich gehoord voelen. Onze medewerkers zijn hiertoe professioneel goed geëquipeerd.

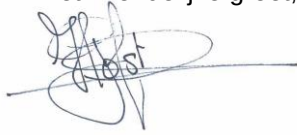
**Hoe:**

- Wij willen onze brieven en plannen verbeteren vanuit de principes van "klare taal".
- Daarnaast gaan wij in 2022 inzetten op het aanbieden van training/scholing gesprekstechnieken "motiverende gespreksvoering".

**Vervolg:** in het eerste kwartaal wordt een trainingsplan in samenwerking met Includio opgezet en uitgevoerd.

| <b>Wat</b>                                        | <b>Wanneer</b>               |
|---------------------------------------------------|------------------------------|
| Duidelijkheid in waar moet ik zijn met mijn vraag | Gerealiseerd                 |
| Aanbesteding telefonie                            | Medio 2022                   |
| Blijvend aandacht voor communicatie               | Continu                      |
| Inzicht in doorlooptijden bij SMP                 | Gerealiseerd                 |
| Standaard ontvangstbevestiging                    | Gerealiseerd                 |
| Bericht na 3 weken                                | Februari 2022                |
| Digitale mogelijkheden, mijnrheden.nl             | 1 <sup>e</sup> kwartaal 2022 |
| Proactief contact bij aflopende indicatie         | 1 <sup>e</sup> kwartaal 2022 |
| Trainingsplan gespreksvoering en verslag          | 1 <sup>e</sup> kwartaal 2022 |

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gea Hofstede', written over a horizontal line.

Gea Hofstede  
Coördinerend wethouder