Doorontwikkeling gebiedsteam



Doorontwikkeling gebiedsteam

1 gebiedsteam:

- Gebiedsteam werkzaam op de Brink

Uitvoerende taken: Wmo, Jeugd, budgetadvies

- Gebiedsteam werkzaam op het gemeentehuis

Uitvoerende taken: participatie, inkomen

Rol van het gebiedsteam

- Voor iedereen met een ondersteuningsvraag
- Vraagverheldering
- Lichte hulp en ondersteuning
- Geïndiceerde ondersteuning inzetten

Gebiedsteam vervult een brede rol inclusief preventie, lichte ondersteuning.

Beeld over gebiedsteam

- 2 teams met steeds meer samenhang.
- Betrokkenheid groot, inzet is krachtig
- Professioneel team
- Goede inzet op vindplaatsen.
- Situatie is duidelijk stabieler, nieuwe aansturing

Aanbevelingen

- Organisatiestructuur aanpassen, helderheid over rollen, kerntaken GBT en verhoudingen onderling en meer samenhang met Participatie en beleid.
- Normenkader ontwikkelen voor inzet personeel o.b.v. meting/inschatting naar type klantvraag
- Versterken Frontoffice
- Procesverbetering doorvoeren

Doorontwikkeling gebiedsteam

Organisatiestructuur aanpassen, helderheid over rollen, kerntaken GBT en verhoudingen onderling, meer samenhang met Participatie en beleid.

- Structuur aanpassing; meer samenwerking door bij elkaar te werken;
- Duidelijkheid over waar we van zijn en waar zijn we niet van zijn; bijv: welke hulpverleningstrajecten bieden wij? Daarbij worden kwaliteit, klanttevredenheid en kosten in samenhang gezien
- Samen optrekken met beleid bijvoorbeeld als het gaat om preventie en inzet GBT bij mantelzorgondersteuning
- Indeling teams op basis van specialismen maar we werken waar nodig ontschot.

Doorontwikkeling gebiedsteam

- T-shaped model
- Je kunt niet alles; dus specialisme om processen beter te laten verlopen; 80 % van de casussen is enkelvoudig
- 15% gericht op samenwerken
- 5% zeer complex; samenwerken/ontschotting los van bureaucratie (bredere samenwerking met partners)

Doorontwikkeling gebiedsteam

Normenkader ontwikkelen voor inzet personeel o.b.v. meting/inschatting naar type klantvraag

- Op basis van type klantvraag is normenkader ontwikkeld
- In 2021 nader uitwerken en in gebruik nemen
- Dynamisch normeringsdocument afhankelijk van taken, optimalisatie processen en klantvragen.

Doorontwikkeling gebiedsteam

- Versterken Frontoffice



Doorontwikkeling gebiedsteam

Versterken Frontoffice/toegang

- Aangepaste website
- 2 toegangen; is dit wenselijk?
- Specialisten in de toegang
- Samenwerking P-wet/inkomen/wmo en jeugd.
- Goede verwijzing
- Minder wachttijd.
- Waar mogelijk direct ondersteuningsvragen behandelen
- Toegang op vindplaatsen
- Samenwerking met andere partijen

Doorontwikkeling gebiedsteam

Procesverbetering doorvoeren.

- Processen Wmo en budgetadvies
- Verbetering op kwaliteit en klantwaarde
- Verbetering in toegang
- Meer sturingsinformatie
- Procesverbetering Jeugdzorg krijgt vervolg in 2021

Wat hebben we bereikt

- Gebiedsteam op vindplaatsen
- bezwaren en klachten
- Klanttevredenheid
- Corona

Vervolg 2021

- Verder met procesoptimalisatie
- Investeren in laagdrempeligheid
- Investeren in samenwerking met externe partijen
- Verbetering dienstverlening:
    - telefonie aan de Brink
    - integrale dienstverlening