



Herinrichting toegang gemeente Aalten

‘Eenvoudig dichtbij,
krachtig samen’

Auteur
Marjolein Kroezen
Functie
projectleider
Datum
januari 2026
Versienummer
1.0



Juli – december 2025

Projectteam

Projectgroep: Danielle Wensink, Annemieke Tiemessen, Daphne Ekelhof, Suzanne Louwers, Jolanda van Eldik, Gerrit Massen, Raimond Letteboer, Jeroen Nieuwkamp en Marjolein Kroezen (projectleider).

Stuurgroep: wethouder J.W. Wikkerink, S. van Aken (teammanager Mens & Samenleving) en G. Sikking (teammanager Projecten & Opgaven)



Inhoud

Inleiding	4
1. Ons voorkeursscenario voor het toegangsmodel	5
2. Analyse scenario's	8
3. Het nieuwe toegangsmodel.....	10
4. Medewerkers als natuurlijke toegang	11
5. Hoofdlocatie op het gemeentekantoor (Hofstraat)	12
6. Inlooppunt Dinxperlo	15
7. Digitale toegang	16
8. Werkproces en groeimodel	17
9. Communicatie en campagnes.....	19
10. Samenwerking met verwijzers en partners.....	20
11. Programma van eisen fysieke toegang	21
12. Vertaling naar de praktijk	22
Bijlage 1 Visie & Uitgangspunten	24
Bijlage 5 Onderzochte scenario's.....	33

Inleiding

In de afgelopen maanden heeft de werkgroep gewerkt aan een zorgvuldig proces om te komen tot een goed onderbouwd voorstel voor de toekomstige inrichting van de toegang van de gemeente Aalten. Dit voorstel richt zich op de toegang voor inwoners met een vraag binnen het sociaal domein.

Samen met het projectteam zijn waarden, visie en uitgangspunten geformuleerd. Deze bouwen voort op het rapport uit fase 1 van het project *Herinrichting Toegang*, waarin de lokale en landelijke kaders, richtlijnen en waarden zijn onderzocht en beschreven. Voor dit voorstel zijn deze uitgangspunten aangescherpt en verdiept, onder andere met inzichten uit participatief onderzoek via *U Spreekt* en *Klantreizen*. Dit leverde waardevolle informatie op over wat inwoners écht belangrijk vinden in de toegang en waar concrete ontwikkelkansen liggen. Deze inzichten zijn opgenomen in de bijlagen bij dit voorstel.

Parallel hieraan hebben sub-werkgroepen verschillende scenario's onderzocht. Daarnaast is via interne vragenlijsten input opgehaald bij de teams van Mens & Samenleving, in samenhang met de ontwikkeling van het project *Sterk Lokaal Team*. Ook de input uit het traject voor de nieuwe visie op dienstverlening en de analyse uit fase 1 is meegenomen. Al deze input heeft geholpen om nog meer scherp te krijgen wat er nodig is om een toegangsmodel te creëren dat echt werkt voor inwoners en professionals in onze gemeente.

Tijdens verdiepende werksessies zijn alle inzichten samengebracht. Dit proces leidde overtuigend tot één voorkeurscenario. De werkgroep stelt voor om dit scenario verder uit te werken en te starten als groeimodel. Na een jaar kan met behulp van nieuwe klantreizen worden getoetst of deze werkwijze daadwerkelijk aansluit bij de behoeften van inwoners en samenwerkingspartners.

In dit document openen we met onze conclusie en de onderbouwing waarom dit toegangsmodel onze voorkeur heeft. Vervolgens werken we het model stap voor stap uit. We besluiten met de betekenis van dit voorstel voor onze inwoners, voor wie dit voorstel uiteindelijk is bedoeld.

1. Ons voorkeursscenario voor het toegangsmodel

Er is een duidelijke voorkeur voor: **Hoofdlocatie gemeentekantoor met inlooppunten.**

Met het nieuwe toegangsmodel richten we de toegang tot hulp en ondersteuning in onze gemeente opnieuw en toekomstgericht in. We kiezen voor een herkenbare centrale hoofdlocatie op het gemeentekantoor, en aanvullend een inlooppunt in Dinxperlo en de inzet van al onze medewerkers als vindplek voor inwoners. Dit model sluit naadloos aan bij de inzichten uit de *Klantreizen en U Spreekt*, onze visie "*Eenvoudig dichtbij, krachtig samen*", de kernboodschappen en de gedeelde uitgangspunten van het projectteam. De nieuwe dienstverleningsvisie fungeert hierbij als een kapstok waar de keuzes aan zijn opgehangen.

Laagdrempelige toegang en vindbaarheid

Door één herkenbare hoofdlocatie te organiseren en dit aan te vullen met een lokaal inlooppunt in Dinxperlo, ontstaat een laagdrempelige en goed vindbare toegang voor alle inwoners. In combinatie met een verbeterde online ingang en duidelijke informatievoorziening wordt de stap naar hulp kleiner en normaliseren we het vragen om hulp uit je eigen omgeving.

Een eenvoudiger en persoonlijker toegang

Inwoners moeten snel en eenvoudig weten waar zij terechtkunnen met al hun vragen over zorg, welzijn, opvoeden, opgroeien, zingeving, werk en inkomen, meedoen, sport en cultuur. Alle vragen worden opgepakt en beantwoord. Wanneer een vraag niet binnen de toegang kan worden afgehandeld, wordt deze warm doorgeleid naar de juiste collega.

Door een centrale toegang te organiseren, fysiek, telefonisch en digitaal, versterken we de vindbaarheid van onze dienstverlening.

De hoofdlocatie op het gemeentekantoor fungeert als herkenbaar vertrekpunt. Het inlooppunt in Dinxperlo brengt de toegang dicht bij inwoners in dit deel van de gemeente. De online toegang wordt overzichtelijker door een directe ingang naar het sociaal domein en vereenvoudiging van werkwijze, meldingsformulieren en taal.

Samen met inwoners, medewerkers en partners

Het toegangsmodel is gebouwd op de kracht van samenwerking. Medewerkers, partners en verwijzers vormen één netwerk waarin inwoners niet van loket naar loket hoeven, maar snel de juiste ondersteuning krijgen.

Door ook medewerkers als vindplek, als aanspreekpunt, te positioneren, vergroten we de kans op vroegsignalering en het tijdig herkennen van vragen, zorgen of problemen. Hierdoor kan ondersteuning eerder en lichter worden ingezet en wordt voorkomen dat hulpvragen onnodig verzwaren. Iedereen binnen de organisatie en professionals uit de sociale basis voelen zich verantwoordelijk en kunnen inwoners op weg helpen of warm doorverbinden.

Menselijke maat: dichtbij, met aandacht

De inzichten uit de klantreizen laten zien dat inwoners behoefte hebben aan erkenning, echte aandacht en een respectvolle benadering. Daarom staat de menselijke maat centraal in de toegang: we luisteren naar de vraag achter de vraag, denken mee in mogelijkheden en werken vanuit vertrouwen.

In begrijpelijke taal bespreken we wat inwoners zelf kunnen en welke ondersteuning passend is. We handelen volgens het principe "*doen wat nodig is*" en zetten bureaucratische drempels zoveel mogelijk opzij.

Continuïteit en betrouwbaarheid

Met een duidelijke hoofdlocatie ontstaat een betrouwbare structuur waar inwoners op kunnen rekenen.

Een stabiele relatie met de inwoner is essentieel. Het voorgestelde model maakt dit mogelijk door te werken met vaste aanspreekpunten met mandaat en door warme overdrachten wanneer dat nodig is.

Heldere communicatie over processtappen, verwachtingen en doorlooptijden draagt bij aan vertrouwen. We hanteren een hoge afspraakdiscipline: *“zeg wat je doet en doe wat je zegt.”*

Proactieve en preventieve benadering en voorlichting

We richten ons niet alleen op het oplossen van problemen, maar ook op het voorkomen ervan. Door actief informatie te delen via welkomstpakketten, brieven, lokale en sociale media en een toegankelijke website, vergroten we de kans dat inwoners tijdig hulp vinden of liever nog: problemen worden voorkomen.

Het model ondersteunt deze preventieve benadering doordat medewerkers en partners elkaar beter weten te vinden en signalen eerder kunnen oppakken.

Integrale aanpak en snelle schakeling

Een samenhangend netwerk van professionals, intern en extern, zorgt ervoor dat inwoners niet verdwalen. Korte lijnen, actuele contactgegevens, en een dynamische sociale kaart helpen ons om snel en effectief te handelen.

Zo realiseren we de kernboodschap: *“samen met inwoners, medewerkers en partners.”*

1.1 Visie als fundament: “Eenvoudig dichtbij, krachtig samen”

We geloven in de eigen kracht van inwoners. We normaliseren waar het kan en ondersteunen waar dat nodig is. We stimuleren eigen keuzes, talenten en mogelijkheden. Zo houden inwoners zoveel mogelijk regie over hun eigen leven en krijgen zij hulp die aansluit bij hun situatie. Samen met de inwoner en samen met onze partners.

Deze visie vormt de basis voor de herinrichting van de toegang: een toegangsmodel dat eenvoudig werkt, dichtbij inwoners staat en krachtig in samenwerking is.

- Ons toegangsmodel brengt deze visie actief in praktijk:
- Eenvoudig: Een herkenbare toegang, duidelijke informatie, begrijpelijke taal.
- Dichtbij: fysieke locaties in Aalten en Dinxperlo én medewerkers als toegankelijke vindplek.
- Krachtig samen: samenwerking tussen inwoners, medewerkers en partners als één geheel.
- We geloven in de eigen kracht van inwoners, stimuleren wat zij zelf kunnen en ondersteunen waar dat nodig is. Zo vergroten we de regie van inwoners én maken we onze hulp effectiever.



1.2 Uitgangspunten: bouwen op wat werkt & groeien in de tijd

Het projectteam heeft uitgesproken dat we voort willen op wat er al is. Dit komt ook als aandachtspunt uit alle inzichten naar voren: bouw verder op de sterke basis die Aalten al heeft. We versterken succesvolle onderdelen en verbeteren wat beter kan.

De toegang zien we als een groeimodel: een dynamisch proces dat meebeweegt met ontwikkelingen binnen het sociaal domein en met de veranderende behoeften van inwoners. Deze manier van werken maakt het systeem toekomstbestendig.

1.3 Balans tussen investering en opbrengst

Naast de inzichten uit het participatieve onderzoek, de analyse uit fase 1, de uitgewerkte visie en kernwaarden, en gesprekken op de werkvloer, zijn de financiële consequenties op hoofdlijnen meegenomen. Hoewel geen exacte bedragen zijn doorgerekend, biedt dit scenario naar verwachting de beste balans tussen investering en opbrengst, zowel in financiële zin als in maatschappelijke waarde voor inwoners en professionals.

1.4 Gericht op de toekomst

Het sociaal domein is voortdurend in beweging en de komende jaren komen er verschillende ontwikkelingen op ons af. Zo werken we toe naar een Sterk Lokaal Team en een wijkgerichte aanpak vanuit het Integraal Zorgakkoord (IZA). Het voorgestelde toegangsmodel biedt hiervoor een stevige en toekomstbestendige basis. De beoogde ontwikkelingen sluiten goed aan bij dit model en maken het mogelijk om stap voor stap verder door te bouwen en het toegangsmodel door te ontwikkelen, passend bij nieuwe inzichten en veranderende behoeften.

1.5 Eindconclusie

Het voorgestelde toegangsmodel is een logische en toekomstgerichte vertaling van alle inzichten vanuit inwoners en samenwerkingspartners, de kernboodschappen en de uitgangspunten van het projectteam. Het is een model dat eenvoudig is, dichtbij staat en gedragen wordt door samenwerking, precies zoals we in gemeente Aalten willen werken.

2. Analyse scenario's

Er zijn door de werkgroep negen scenario's uitgewerkt die naast alle voorwaarden zijn gelegd. In dit hoofdstuk beschrijven we op welke wijze de analyse is uitgevoerd en hoe het voorkeursscenario tot stand is gekomen.

1. Eén plek op gemeentekantoor
2. Eén plek in 2/3 kernen
3. Eén plek in 2/3 kernen met inlooppunten
4. Hoofdlocatie gemeentekantoor met inlooppunten
5. Hoofdlocatie elders met verschillende inlooppunten
6. Een plek elders
7. Eén plek in elke kern en buurtschap
8. Op vindplaatsen
9. Geen fysieke plek

2.1 Beoordeling op basis van onze waarden en uitgangspunten

De verschillende scenario's zijn getoetst aan de waarden en uitgangspunten die voortkomen uit het participatieve onderzoek, de analyse uit fase 1 en de uitgewerkte visie en kernwaarden. Deze waarden en uitgangspunten zijn; vindbaarheid, laagdrempeligheid, samenwerking, betrouwbaarheid en veiligheid. Na zorgvuldige afweging wordt gekozen voor *Hoofdlocatie gemeentekantoor met inlooppunten*. Dit scenario scoort het hoogst op de belangrijkste waarden en biedt een gebalanceerde oplossing die aansluit bij de behoeften van inwoners, samenwerkingspartners en medewerkers.

Andere scenario's in de top 5 zijn *één plek in 2 of 3 kernen*, *één plek in 2/3 kernen met inlooppunten*, *één plek in elke kern en buurtschap* en *één plek gemeentekantoor*. Deze kennen elk sterke punten, maar missen de optimale combinatie van bereikbaarheid, laagdrempeligheid, betrouwbaarheid en samenwerking die het voorkeursscenario wel biedt.

De overige scenario's vielen al vrij snel af, omdat ze lager scoren op vindbaarheid, veiligheid en samenwerking en maken ze daarmee minder geschikt.

2.2 Wensen en behoeften van inwoners, partners en medewerkers

Naast de scores is bij de keuze nadrukkelijk rekening gehouden met de wensen en ervaringen van inwoners, medewerkers en partners. De brede behoefte aan verbinding en een herkenbare, toegankelijke toegang bevestigt dat dit voorkeursscenario de meest passende optie is.

2.3 Financiële haalbaarheid

Bij het toetsen van de scenario's hebben we rekening gehouden met de financiële haalbaarheid, zodat keuzes niet alleen wenselijk maar ook realistisch en uitvoerbaar zijn. Dit scenario is naar ons oordeel financieel haalbaar omdat we voortbouwen op bestaande structuur en kunnen aansluiten bij de geplande verbouwing van het gemeentekantoor. Hierdoor worden investeringen efficiënt benut en beperken we aanvullende kosten. Wel verwachten we dat het scenario gevolgen heeft voor de benodigde formatie en inzet van medewerkers op de verschillende toegangsfuncties. Een gedetailleerde financiële doorvertaling en impactanalyse op bezetting zal in de vervolgfase worden uitgewerkt.



2.4 Praktische haalbaarheid

Bij het afwegen van de verschillende scenario's is nadrukkelijk gekeken naar de praktische haalbaarheid. Daarbij is onder andere gekeken naar de benodigde bezetting en de organisatorische uitvoerbaarheid. Het scenario met één hoofdlocatie en een aanvullend inlooppunt blijkt hierin het meest haalbaar. Het biedt een realistische balans tussen toegankelijkheid voor inwoners en uitvoerbaarheid binnen de beschikbare middelen en capaciteit.

2.5 Gericht op de toekomst

Tot slot is er rekening gehouden met de ontwikkelingen die er nog op ons af gaan komen, zoals de wijkgerichte aanpak IZA; beleidskader welzijn, wonen en zorg en de ontwikkeling van een Sterk Lokaal Team. Ook deze ontwikkelingen onderschrijven het belang van een toegangsmodel voor *alle* inwoners en *alle* onderdelen van het sociaal domein.



3. Het nieuwe toegangsmodel

In dit model wordt de toegang tot vragen, advies, hulp en ondersteuning in gemeente Aalten op een herkenbare en toegankelijke manier georganiseerd. Wij willen de toegang laten bestaan uit vier aan elkaar versterkende vormen die één samenhangende toegang vormen voor inwoners, medewerkers en partners.

Medewerkers als natuurlijke toegangen

Alle medewerkers van de gemeente en professionals in de sociale basis fungeren als laagdrempelige aanspreekpunten en daarmee vindplaatsen. Zij vormen de 'natuurlijke' toegang voor inwoners die met vragen of signalen bij hen terechtkomen. Medewerkers herkennen ondersteuningsvragen, denken mee en dragen inwoners warm door naar de juiste plek binnen de toegang. Zo brengen we de toegang dichtbij en maken we deze onderdeel van de dagelijkse praktijk.

Hoofdlocatie op het gemeentekantoor (Hofstraat)

Op werkdagen is er een fysieke toegang aanwezig op het gemeentekantoor. Inwoners kunnen hier zonder afspraak binnenlopen met vragen over zorg, welzijn, zingeving, opvoeden, opgroeien, werk en inkomen, meedoen, sport en cultuur. Alle vragen worden opgepakt en beantwoord. Wanneer een vraag niet binnen de toegang kan worden afgehandeld, wordt deze warm doorgeleid naar de juiste collega. De hoofdlocatie fungeert hiermee als herkenbaar en betrouwbaar vertrekpunt voor iedereen die ondersteuning zoekt.

Inloopvoorziening in Dinxperlo

Daarnaast wordt de toegang versterkt met een inlooppunt in Dinxperlo. Hier zijn twee keer per week toegangsmedewerkers aanwezig om vragen te beantwoorden, mee te denken of door te verbinden. Alle vragen worden opgepakt en beantwoord. Wanneer een vraag niet binnen de toegang kan worden afgehandeld, wordt deze warm doorgeleid naar de juiste collega. Deze voorziening brengt de toegang dicht bij inwoners in het oostelijke deel van de gemeente en draagt bij aan laagdrempeligheid en nabijheid. Ook sluit dit aan bij de ontwikkelingen van wijkgericht werken.

Digitale toegang

Om de toegang tot hulp en ondersteuning voor inwoners van gemeente Aalten nog meer laagdrempelig en herkenbaar te maken, stellen we een verbeterde digitale toegang voor. Deze digitale toegang vormt een aanvulling op de fysieke en telefonische toegang en zorgt ervoor dat inwoners eenvoudig zelf de weg vinden naar ondersteuning en informatie.



4. Medewerkers als natuurlijke toegang

Bij gemeente Aalten geldt dat alle medewerkers en professionals uit de sociale basis een toegang vormen voor inwoners. Iedere medewerker en professional voelt zich verantwoordelijk als hij/zij een vraag krijgt van een inwoner en zorgt ervoor dat deze vraag waar nodig warm wordt doorverwezen naar het toegangsteam.

Deze werkwijze wordt ook actief naar buiten gecommuniceerd: inwoners worden uitgenodigd om hun vraag zo mogelijk te stellen bij een medewerker die ze al kennen. Wanneer een medewerker de vraag niet volledig kan beantwoorden, brengt hij of zij de inwoner in contact met iemand die dit wel kan en blijft daarbij betrokken totdat de overdracht is geborgd.

Op deze manier ontstaat een laagdrempelige en herkenbare toegang, waarbij inwoners kunnen rekenen op een persoonlijke benadering en snel bij de juiste ondersteuning terechtkomen.

5. Hoofdlocatie op het gemeentekantoor (Hofstraat)

We kiezen voor het gemeentekantoor aan de Hofstraat omdat we daarmee dicht bij de gehele organisatie zijn en de samenwerking bevorderen. Uit onderzoeken blijkt bovendien dat het gemeentekantoor goed vindbaar en herkenbaar is voor inwoners.

Deze locatie biedt duidelijke kansen voor de toekomst, onder meer in het licht van de ontwikkeling naar een Sterk Lokaal Team. Doordat we midden in de organisatie werken, kunnen we gemakkelijk schakelen met collega's uit andere teams en domeinen. Zo is ook de politie voornemens zitting te nemen op het hoofdkantoor aan de Hofstraat. Dit biedt kansen voor verbinding en preventie.

Dit versterkt de integraliteit, onderlinge verbinding en de snelheid van handelen. Bovendien kunnen we de nieuwe werkwijze op deze locatie optimaal faciliteren, zonder dat hiervoor veel extra middelen nodig zijn

5.1. Nieuwe werkwijze toegang

Voor het nieuwe toegangsmodel adviseren wij om te starten met dit toegangsmodel als een groeimodel waarin de nieuwe werkwijze voor de toegang tot hulp en ondersteuning wordt geïmplementeerd.

Het doel van dit groeimodel is om in de praktijk ervaring op te doen, te leren door te doen, zodat toegewerkt kan worden naar een gestructureerde, effectieve en toekomstbestendige inrichting. Er kan ervaring worden opgedaan met een duidelijke afbakening van rollen, verantwoordelijkheden en werkprocessen. Op basis van deze praktijkervaring kan worden beoordeeld of dit model daadwerkelijk aansluit bij de visie en uitgangspunten die samen met partners en inwoners zijn opgesteld.

Backoffice – Toegangsteam

De backoffice wordt gevormd door het VAT en wordt het toegangsteam genoemd. Dit team bestaat uit de vertegenwoordiging die momenteel al binnen het VAT werkzaam is, aangevuld met medewerkers van het Ondersteuningsteam, Jeugdgezondheidszorg (Yunio), consulenten Wmo en Vluchtelingenwerk. Ook willen we onderzoeken welke rol Laborijn, het regionaal werkcentrum en de cultuurverbinders, werkzaam bij Figulus, in dit team zouden kunnen hebben.

Als richtlijn geldt dat deze medewerkers individueel inwonerscontact hebben, beschikken over een arbeidsrelatie met de gemeente Aalten, bijvoorbeeld via subsidieafspraken of een structurele aanstelling en lokaal werkzaam zijn. Hierdoor wordt geborgd dat het toegangsteam beschikt over de juiste deskundigheid, verantwoordelijkheden en mandaten. Ook is het van belang dat deze medewerkers de visie en werkwijze van onze toegang onderschrijven.

Het toegangsteam is zo samengesteld dat iedere hulpvraag binnen het sociaal domein breed en integraal kan worden opgepakt. Door de gemengde vertegenwoordiging van verschillende onderdelen van het sociaal domein wordt de samenwerking versterkt en kan sneller worden geschakeld. Om de toegang laagdrempelig en goed vindbaar te maken én de lijnen met samenwerkingspartners kort te houden, is het toegangsteam ook aanwezig op vindplaatsen zoals scholen en huisartsenpraktijken.

Backoffice tevens frontoffice (toegangskloket)

In dit toegangsmodel vervult de backoffice ook de rol van frontoffice, van het toegangskloket. Het toegangskloket wordt gevormd door het VAT, dat ook fungeert als toegangsteam. Dit team krijgt eigen contactgegevens en is verantwoordelijk voor triage en brede intake. Wanneer inwoners contact opnemen via het KCC, worden zij doorverwezen naar het toegangsteam. Op momenten dat het toegangsteam niet beschikbaar is, neemt het KCC de vragen aan en zet deze door naar het toegangsteam voor opvolging op de eerstvolgende werkdag.

Voordelen:

- Sterke verbinding en kruisbestuiving met de sociale basis
- Doordat organisaties nauw betrokken zijn, kan verwijzing ook op 'eigen' vindplaatsen verlopen
- Inwoners komen direct op de juiste plek terecht
- Doorbouwen op de bestaande, sterke basis binnen gemeente Aalten
- Het VAT is al fysiek aanwezig op de locatie en beschikt daarmee over de ruimte om telefonische en digitale vragen van inwoners direct en zorgvuldig te beantwoorden.
- Door de triage en brede intake binnen het VAT te beleggen, heeft het team zelf regie over de uitvraag bij de inwoner, wat bijdraagt aan een vollediger en passender beeld van de hulpvraag vanaf het eerste contactmoment

Nadelen:

- Minder vaste gezichten voor inwoners door de grootte van het team
- Grotere groep voor deskundigheidsbevordering
- Betrokkenheid van meerdere partijen, met risico op verschillen in werkwijze

5.2 Beschikbaarheid en bezetting

De toegang in het gemeentekantoor is iedere werkdag een dagdeel beschikbaar en eenmaal per week is er een avondopenstelling. Dagelijks zijn minimaal twee medewerkers vanuit het toegangsteam fysiek aanwezig op het gemeentekantoor. Dit maakt het mogelijk om complexe vragen of doorverwijzingen snel en effectief af te handelen en draagt bij aan aandacht voor veiligheid, kwaliteit en onderlinge kruisbestuiving. Deze medewerkers handelen ook de vragen af die digitaal of telefonisch binnenkomen voor de toegang.

5.3 Rol van het Klantencontactcentrum

Het KCC blijft in dit model een belangrijke rol vervullen. Bij de implementatie van dit toegangsmodel is het van belang het KCC actief te betrekken en samen te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om hun kennis, ervaring en positie optimaal te benutten.

5.4 Doen wat nodig is

Er wordt altijd gekeken naar het best passende antwoord op de hulpvraag: vanuit de eigen kracht van de inwoner, samen met het sociaal netwerk, binnen de sociale basis of via geïndiceerde ondersteuning. Ook wanneer er (tijdelijk) geen of onvoldoende eigen kracht aanwezig is, zijn we er voor inwoners en denken we samen met hen mee om tot de meest passende oplossing te komen. Wanneer dit voorliggende veld niet toereikend is om de hulpvraag te beantwoorden, wordt er een consulent betrokken.



5.5 Inzet van ervaringsdeskundigheid

In een vervolgfase willen we onderzoeken op welk gebied een ervaringsdeskundige een rol zou kunnen hebben in onze fysieke toegang. Uit onderzoek blijkt dat een ervaringsdeskundige de aansluiting met de leefwereld van onze inwoners kan versterken, kan hoop en herkenning bieden. Ook kunnen ervaringsdeskundigen een grote rol spelen bij het normaliseren en versterken van eigen kracht. (*Bron: Movisie*)

6. Inlooppunt Dinxperlo

Naast de hoofdlocatie op het gemeentekantoor, waar inwoners iedere werkdag een dagdeel kunnen binnenlopen of bellen en er wekelijks een avondopenstelling is, wordt een inlooppunt in Dinxperlo gerealiseerd. Hiervoor wordt op dit moment gedacht aan het Kulturhus als geschikte locatie. Deze locatie biedt verbinding met ketenpartners, is vrijwel altijd toegankelijk, worden veel activiteiten vanuit de sociale basis georganiseerd, waardoor het een mooie vindplek is en tot slot wil gemeente Aalten uitstralen dat het Kulturhus hét gemeenschapshuis van Dinxperlo is.

Daarnaast wordt de bibliotheek in Dinxperlo als mogelijke locatie beschouwd. Deze locatie kan fungeren als een geschikte vindplaats en als laagdrempelige toegang voor inwoners.

De inloop in Dinxperlo kent beperkte openingstijden en wordt bemand door twee medewerkers uit ons toegangsteam die fysiek aanwezig zijn op het inlooppunt. Op deze manier is directe ondersteuning en doorverwijzing mogelijk. Ook zorgen we ook hiermee dat we veiligheid, kwaliteit en onderlinge kruisbestuiving realiseren.

We stellen voor te starten met één inlooppunt. Uit alle onderzoeken blijkt dat één inlooppunt op dit moment voldoende is om onze inwoners te kunnen bedienen. Bredevoort is al gericht op Aalten en De Heurne op Dinxperlo. Voor de grote kernen is de toegang naar en hulp en ondersteuning hiermee dichtbij. Voor de buurtschappen wordt nabijheid gerealiseerd via huisbezoeken, naast de bestaande digitale en telefonische toegang. Daarnaast sluiten wij aan op bestaande initiatieven die in de kernen worden ontplooid. Denk hierbij aan aanspreekpunten Lintelo, zorgcoöperatie Barlo/Dale, programmamanagers Bredevoort, buurtverbinders. Ons toegangsteam moet hen kennen, met hen verbinden en andersom.

Daarnaast achten we het vanuit een kosten-batenperspectief niet passend om volledige bezetting te realiseren op het gemeentekantoor én op meerdere inlooppunten. Door te starten met één inlooppunt in Dinxperlo creëren we een toegankelijke, efficiënte en financieel verantwoorde oplossing die aansluit bij de behoefte van inwoners.

7. Digitale toegang

Om de toegang tot hulp en ondersteuning voor inwoners van gemeente Aalten nog meer laagdrempelig en herkenbaar te maken, stellen we een verbeterde digitale toegang voor. Deze digitale toegang vormt een aanvulling op de fysieke en telefonische toegang en zorgt ervoor dat inwoners eenvoudig zelf de weg vinden naar ondersteuning en informatie.

7.1 Doelstellingen digitale toegang

- Vindbaarheid vergroten: inwoners kunnen snel en overzichtelijk zien welke regelingen, voorzieningen en ondersteuning beschikbaar zijn.
- Zelfredzaamheid ondersteunen: inwoners kunnen op elk moment betrouwbare informatie vinden.

7.2 Wat we gaan doen

Website verbeteren

- We creëren een directe ingang naar het sociaal domein via een duidelijke knop op de homepage van de gemeente Aalten.
- De sociale kaart wordt actueel, overzichtelijk en eenvoudig doorzoekbaar gemaakt. Een inwoner en professional moet kunnen vinden welk aanbod er is, waar het te vinden is en hoe er contact gelegd kan worden.
- Regelingen en voorzieningen worden beschreven in duidelijke taal, ondersteund met visuele elementen en stapsgewijze uitleg. Hierbij moet rekening worden gehouden met de toegankelijkheid van documenten.
- Manier van melding maken en meldingsformulieren worden vereenvoudigd.

Koppeling met medewerkers

- Digitale kanalen worden direct gekoppeld aan de Frontoffice, zodat inwoners snel contact kunnen opnemen met een medewerker via, e-mail of telefoon.
- We gaan andere vormen van communicatie onderzoeken. Zo willen we ook via chat en sociale media bereikbaar zijn.
- Medewerkers worden getraind om digitale middelen actief te gebruiken bij intake en doorverwijzing.
- Inwoners kunnen digitaal zelf een afspraak maken met een toegangsmedewerker door het invullen van een digitale agenda.



8. Werkproces en groeimodel

Er wordt een duidelijk werkproces opgesteld, inclusief concrete werkafspraken die structureel worden geborgd en actief gemonitord. Voor de uitvoering wordt een vast aanspreekpunt aangewezen, die fungeert als coördinator voor het team en het centrale aanspreekpunt is voor alle betrokkenen.

Deze coördinator heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- Overzicht behouden over de voortgang en de uitvoering van werkafspraken;
- Verbinding en afstemming verzorgen tussen teamleden en andere betrokken partijen;
- Monitoring en terugkoppeling van resultaten en eventuele knelpunten;
- Borging van kwaliteit en naleving van het werkproces;
- Coaching van de medewerkers bij het werken volgens de methodieken en uitgangspunten;
- Vasthouden van koers en visie;
- Vertrouwen en handelingsvrijheid bevorderen binnen het team én bij individuele medewerkers, zodat iedereen zich gesteund voelt, weet waar hij of zij op kan rekenen en daadkrachtig kan handelen binnen het afgesproken proces.

8.1 Onze medewerkers

- Zijn goed bekend met de sociale kaart en de sleutelpersonen van gemeente Aalten.
- Hanteren als basisgrondhouding: kijken naar wat inwoners en hun netwerk zelf kunnen en wat daarvoor nodig is.
- Zijn deskundig in de methodieken die centraal staan bij de toegang, zoals: eigen kracht, oplossingsgerichtheid, positieve gezondheid en normaliseren.
- Ook wanneer er (tijdelijk) geen of onvoldoende eigen kracht aanwezig is, zijn zij er voor inwoners en denken samen met hen mee om tot de meest passende oplossing te komen.
- Zijn getraind in empathisch luisteren, tonen begrip voor de situatie van de inwoner en de weg die zij al hebben afgelegd.
- Werken outreachend: toegangsmedewerkers bezoeken inwoners op locatie (huisbezoek, ontmoetingsplek of gemeenschapshuis), daar waar de inwoner zich veilig voelt.
- Werken vanuit principe 'doen wat nodig is', zodat inwoners zich gehoord en gesteund voelen.
- Hebben aandacht voor het hele systeem van de inwoner, kijken naar verbanden en mogelijkheden, maar ook naar beschikbare steun en hulp in het netwerk van de inwoner.
- Verwijzen door met aandacht: inwoners worden snel bij de juiste persoon gebracht, zonder dat zij hun verhaal telkens volledig moeten herhalen. Daar waar mogelijk wordt eerst een gesprek gevoerd met iemand die mandaat en kennis heeft om de vraag breed uit te vragen en direct de juiste lijnen uit te zetten.
- Zijn bekend met afspraken rondom Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
- Onderschrijven én handelen volgens onze visie en werkwijze ten aanzien van de toegang.



8.2 Medewerkers maken het verschil

Het succes van de toegang staat of valt met onze medewerkers. Zij maken het verschil door:

- Vertrouwen en handelingsvrijheid: medewerkers krijgen de ruimte om te doen wat nodig is.
- Deskundigheid: zij benutten hun kennis en ervaring om de eigen kracht inwoners te versterken in plaats van afhankelijk te maken.
- Nabijheid en persoonlijke aanpak: herkenbare gezichten zorgen voor vertrouwen en een menselijke benadering.

Onze medewerkers zijn hét gezicht van de toegang. Hun inzet, deskundigheid en betrokkenheid vormen de kern van een toegankelijke, betrouwbare en mensgerichte dienstverlening.



9. Communicatie en campagnes

Wij zorgen voor herkenbare communicatie rondom de toegang, zodat inwoners weten waar ze terecht kunnen en hulp vragen wordt genormaliseerd.

9.1 Wat we gaan doen

Duidelijke naam en herkenbare huisstijl

- We ontwikkelen een duidelijke naam en uitstraling voor het toegangsteam en de toegang tot hulp en ondersteuning.
- Deze identiteit wordt consistent gebruikt op alle communicatiekanalen, fysiek en digitaal.

Digitale communicatie

- We voeren campagnes via sociale media en de gemeentelijke website.
- Campagnes richten zich op het normaliseren van hulpvragen: inwoners krijgen het gevoel dat vragen stellen of advies vragen gewoon en vanzelfsprekend is, terwijl we tegelijkertijd willen stimuleren dat je eerst je buurvrouw of kleinzoon vraagt, voordat je de stap naar de toegang zet. Met de boodschap dat we hier graag in meedenken.
- Consistente taal, iconen en visuele elementen zorgen voor herkenning bij inwoners.
- We willen alle inwoners bereiken. Daarom houden we rekening met laaggeletterdheid, anderstaligen, toegankelijkheid en digitale vaardigheden.

Fysieke communicatie

- We plaatsen posters, flyers en informatie op publieke locaties zoals het gemeentekantoor, het Kulturhus, gemeenschapshuizen, huisarts, apotheek.
- We maken gebruik van de gemeentenieuwspagina in de lokale kranten.
- Informatie verwijst naar de fysieke toegang, maar ook naar digitale en telefonische kanalen, zodat inwoners weten waar en hoe ze hun vraag kunnen stellen.

Samenhang tussen kanalen

- Digitale en fysieke communicatie wordt op elkaar afgestemd om een eenduidige boodschap te bieden.
- Medewerkers van de Frontoffice en Backoffice worden betrokken bij de communicatie en campagnes voor zover dit hun werkzaamheden raakt. Zij worden tijdig geïnformeerd wanneer communicatie-uitingen of campagnes worden uitgezet, zodat zij hierop kunnen anticiperen in hun contact met inwoners.



10. Samenwerking met verwijzers en partners

Het succes van de toegang tot het sociaal domein hangt niet alleen af van onze eigen medewerkers, maar ook van de manier waarop samenwerkingspartners inwoners doorverwijzen en ondersteunen. Verwijzers, zoals huisartsen, scholen, wijkverpleegkundigen en andere professionals, hebben ieder hun eigen werkwijze, gebaseerd op de cultuur van hun organisatie, persoonlijke ervaring en hun beeld van wat 'goede zorg' of 'passende hulp' is. Deze verschillen beïnvloeden hoe inwoners worden doorverwezen en welke ondersteuning zij ontvangen.

10.1 Rol van het toegangsteam

Het toegangsteam heeft een actieve rol in het ondersteunen en informeren van samenwerkingspartners. Dit betekent dat het team:

- Duidelijk maakt hoe de toegang werkt en welke mogelijkheden en routes er zijn voor inwoners.
- Samenwerkt met partners om te zorgen dat doorverwijzingen soepel en effectief verlopen.
- Kennis deelt over de sociale kaart, regelingen en methodieken, zodat verwijzers sneller en beter kunnen inschatten welke ondersteuning past bij de situatie van de inwoner.
- Een aanspreekpunt is voor vragen van partners, zodat informatie over het sociaal domein eenduidig en betrouwbaar beschikbaar is.
- Op de hoogte is van het aanbod van samenwerkingspartners en elkaar kent.

10.2 Educatie en cultuur

Het toegangsteam stimuleert een gedeelde visie op passende ondersteuning en hiermee gedeelde verwachtingen door trainingen, informatiebijeenkomsten of workshops aan te bieden voor verwijzers en partners. Bijvoorbeeld gericht op eigen kracht, samenredzaamheid en sociale basis.

10.3 Kijkend naar de toekomst

In het Integraal Zorgakkoord (IZA) wordt gewerkt volgens de gedachte van één centraal loket, aansluitend bij het voorstel voor ons nieuwe toegangsmodel. Voor de doorontwikkeling van andere thema's, zoals veerkrachtig ouder worden en mentale gezondheid, zal in de toekomst een aanvulling op ons toegangsmodel nodig zijn. Hierbij kan bijvoorbeeld een rol voor de praktijkondersteuner huisarts of wijkverpleegkundige binnen ons toegangsteam van waarde zijn.



11. Programma van eisen fysieke toegang

Uitstraling, herkenbaarheid en ontvangst

- Een omgeving creëren die rust uitstraalt, zowel fysiek als mentaal.
- Duidelijk herkenbare locatie door middel van huisstijl, bewegwijzering en aanwijzingen.
- Zichtbare en duidelijke entree.
- Persoonlijk ontvangst; als dit niet mogelijk is, een digitale ontvangst.

Privacy en veiligheid

- Inrichting zodanig dat privacy gewaarborgd is.
- Op de hoofdlocatie twee afsluitbare spreekkamers en op het inlooppunt één afsluitbare spreekkamer.
- De spreekkamers worden exclusief gebruikt voor de toegang.
- De werknemer is nooit alleen aanwezig in het gebouw.

Toegankelijkheid en inclusiviteit

- De toegang (zowel hoofdlocatie als inlooppunt) is goed bereikbaar met het openbaar vervoer.
- Bij de toegang (zowel hoofdlocatie als inlooppunt) zijn gehandicaptenparkeerplaatsen aanwezig.
- De toegang is voor iedereen toegankelijk, waaronder mindervalide, slechtziende, slechthorende en anderstalige inwoners.

Faciliteiten voor inwoners

- Mogelijkheid voor inwoners om vrijblijvend rond te kijken, bijvoorbeeld via folders en informatiemateriaal.
- Er is een toilet aanwezig voor inwoners die ook geschikt is voor mensen die mindervalide zijn.
- Er is gelegenheid om koffie en thee te zetten en te drinken.

Werkplekken en faciliteiten voor medewerkers en partners

- Flexwerkplekken voor samenwerkingspartners.
- Goede werkomstandigheden, waaronder een geschikte stoel, bureau, scherm en voldoende stopcontacten.
- Goede internetverbinding.
- Op de hoofdlocatie is facilitaire ondersteuning aanwezig.

Samenwerking en werkwijze

- Samenwerkingspartners zijn op de hoogte van het interventiebeleid.

12. Vertaling naar de praktijk

De nieuwe toegang is zo ingericht dat inwoners snel, laagdrempelig en mensgericht geholpen worden wanneer zij een vraag of ondersteuningsbehoefte hebben. Uit ervaring vanuit klantreizen weten we dat het vaak tijd kost voordat inwoners de stap zetten om hulp te vragen. Er wordt vanuit empathisch luisteren, erkenning geven en oplossingsgericht werken meegedacht naar een passende oplossing. Zodat zodra de stap wordt gezet, fysiek, digitaal of telefonisch, inwoners ervaren dat hun vraag serieus wordt genomen en dat ze niet steeds hun hele verhaal hoeven te herhalen.

Ook inwoners die zich zorgen maken om een ander kunnen terecht bij onze toegang, voor advies en een luisterend oor.

Wanneer een inwoner contact opneemt, wordt de vraag eerst getriageerd. Hierbij maken medewerkers gebruik van methodieken en uitgangspunten zoals het versterken van de eigen kracht van de inwoner, oplossingsgericht werken en normaliseren. Ook weet de medewerker wat er allemaal mogelijk is vanuit de sociale basis en voorliggend veld. Zo wordt samen gekeken naar een passende oplossing die aansluit bij de situatie van de inwoner. Tijdens deze triage wordt bepaald of de vraag kan worden beantwoord door een samenwerkingspartner, of dat de inwoner verder in gesprek gaat met het toegangsteam. Als direct duidelijk is dat een maatwerkvoorziening nodig is, wordt de melding via sociale regie doorgezet naar de consultants en wordt de consultant erbij betrokken, waarbij alle al verzamelde informatie wordt vastgelegd zodat de consultant goed voorbereid is en de inwoner niet opnieuw zijn hele verhaal hoeft te vertellen.

Naast telefonisch en digitaal contact kunnen inwoners binnenlopen bij de toegang aan de Hofstraat of op het inlooppunt in Dinxperlo. Op deze laagdrempelige en herkenbare plek kunnen inwoners hun vraag bespreken onder het genot van een kopje koffie. Inwoners worden hartelijk ontvangen door iemand uit het toegangsteam. Ook netwerkpartners of andere betrokkenen kunnen aanschuiven voor advies, samenwerking of sparring. Er zijn altijd twee medewerkers aanwezig, wat de kwaliteit, veiligheid en kruisbestuiving van de toegang versterkt.

Digitale toegang in de praktijk

Naast de fysieke en telefonische toegang ontwikkelen we een sterke digitale toegang die laagdrempelig, toegankelijk en dichtbij is. Via onze digitale kanalen kunnen inwoners op een eenvoudige en overzichtelijke manier zelf informatie vinden die aansluit bij hun vraag of situatie. We bieden duidelijke, begrijpelijke en betrouwbare informatie, zodat inwoners snel worden geholpen zonder dat zij direct contact hoeven op te nemen. Hiermee bereiken we ook inwoners die de stap naar een fysieke locatie of telefonisch contact niet zetten. De digitale toegang sluit aan bij verschillende doelgroepen, waaronder jongeren die gewend zijn digitaal hun weg te vinden, maar ook zorgmijders die liever anoniem of in hun eigen tempo informatie zoeken. Door deze digitale toegang versterken we de zelfredzaamheid en zorgen we dat ondersteuning eerder en passender wordt gevonden.

Samen

Het toegangsteam werkt daarnaast nauw samen met partners en verwijzers, zoals huisartsen, scholen, wijkverpleegkundigen en politie. Door educatie en afstemming met deze partners wordt gezorgd dat doorverwijzingen eenduidig verlopen en dat inwoners passende ondersteuning ontvangen. Dit betekent dat inwoners profiteren van een integraal netwerk, waarin alle betrokken partijen samenwerken om de hulpvraag efficiënt en mensgericht op te pakken.



Voor de inwoner resulteert dit in een herkenbare, toegankelijke en betrouwbare toegang. Ze worden gehoord en gezien, ervaren een eenduidige werkwijze, en krijgen direct een antwoord op hun vraag of een warme doorverwijzing. De nieuwe toegang biedt zo een praktische en betrouwbare manier om hulp en ondersteuning te ontvangen, waarbij de inwoner centraal staat.

Bijlage 1 Visie & Uitgangspunten

Dit document bundelt de visie en uitgangspunten die in september en oktober 2025 zijn verzameld binnen het projectteam *Herinrichten Toegang* van gemeente Aalten.

Door middel van gesprekken, brainstormsessies, interviews met buurgemeenten en een verdiepingsbijeenkomst is inzicht verkregen in de belangrijkste thema's en aandachtspunten. Daarnaast zijn de uitkomsten van het inwonerspanel *U Spreekt*, gepresenteerd half oktober 2025, meegenomen in de conclusies.

Tot slot heeft een eerste bijeenkomst met samenwerkingspartners uit de toegang plaatsgevonden, waarin de klantreis is besproken. Ook deze bevindingen zijn verwerkt, zodat dit document een volledig overzicht biedt van de verzamelde inzichten en uitgangspunten tot nu toe.

1. De definitie van Toegang

Toegang gaat over de wijze *waarop* inwoners contact kunnen zoeken als zij een vraag om – ondersteuning of zorg willen stellen en over hoe de beschikbaarheid van hulp of zorg voor inwoners wordt ingeregeld. *Het is de toegang voor inwoners tot informatie en advies en eventuele zorg en ondersteuning.* Volgens de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG, 2025) is het de verantwoordelijkheid van gemeenten om dit proces laagdrempelig, beschikbaar en cyclisch in te richten. (*Bron: Richtinggevend kader Vereniging Nederlandse Gemeenten, februari 2025*).

“Toegang is geen eenmalige toegangspoort, maar een cyclisch doorlopend proces.” (VNG, 2025)

2. Onze visie op toegang tot hulp en ondersteuning

De visie en kernboodschappen vormen het kompas voor de herinrichting van de toegang. Ze geven richting aan ons handelen en aan de keuzes die we onderweg maken. De kernboodschappen zijn verbonden aan de vernieuwde dienstverleningsvisie en zijn getoetst bij inwoners door middel van de uitgezette acties binnen *U Spreekt* en de klantreizen.

2.1 Onze visie

'Eenvoudig dichtbij, krachtig samen'

We geloven in de eigen kracht van inwoners. We normaliseren waar het kan en ondersteunen waar dat nodig is. We stimuleren eigen keuzes, talenten en mogelijkheden. Zo houden inwoners zoveel mogelijk regie over hun eigen leven en krijgen zij hulp die aansluit bij hun situatie. Samen met de inwoner en samen met onze partners.

Deze visie vormt het fundament voor de herinrichting van de toegang: een toegangsmodel dat eenvoudig werkt, dichtbij inwoners staat en krachtig in samenwerking is.

2.2 Kernboodschappen

De onderstaande kernboodschappen geven richting aan de manier waarop we deze visie in de praktijk willen brengen. Ze vormen onze leidraad in ontwerp, uitvoering en communicatie.

De toegang wordt eenvoudiger en persoonlijker

Inwoners van gemeente Aalten kunnen via een herkenbare plek (fysiek, telefonisch en digitaal) terecht met al hun vragen over zorg, welzijn, opvoeden, opgroeien, zingeving, werk en inkomen, meedoen, sport en cultuur. Een plek die voor onze inwoners makkelijk te vinden is.

Samen met inwoners, medewerkers en partners

Medewerkers en maatschappelijke partners werken samen in één netwerk, zodat inwoners snel de juiste hulp of informatie krijgen.

Iedereen weet de weg

We zorgen voor duidelijke communicatie, herkenbare aanspreekpunten en toegankelijke en begrijpelijke informatie. Zo weet iedere inwoner hoe en waar hulp te vinden is — en dat hij of zij er niet alleen voor staat.

Een nieuwe manier van werken: dichtbij en met aandacht

Medewerkers in de toegang luisteren naar de vraag achter de vraag, denken mee en kijken samen met inwoners naar wat zij zelf kunnen én welke ondersteuning nodig is. Dit doen we in begrijpelijke taal, vanuit vertrouwen en dichtbij huis.

2.3 Kernboodschap voor medewerkers

Het succes van de toegang staat of valt met onze medewerkers die handelen vanuit vertrouwen en handelingsvrijheid. Jij bent het gezicht naar inwoners en maakt het verschil door jouw deskundigheid, nabijheid, betrouwbaarheid en persoonlijke aanpak.

Professionals met vertrouwen en handelingsvrijheid

We geven onze medewerkers de ruimte om echt te doen wat nodig is. Zij werken vanuit vertrouwen, zetten maatwerk en deskundigheid in om inwoners te versterken in plaats van afhankelijk te maken.

3. Wegingscriteria

De visie en kernboodschappen zijn vertaald naar waarden die we gebruiken als wegingscriteria bij keuzes rondom de herinrichting van de toegang.

1. Vindbaar

Belangrijk

- Ons klantcontactcentrum wordt op dit moment door inwoners gezien als een vanzelfsprekende ingang.
- Bij vragen voor hulp of ondersteuning gaan inwoners vaak eerst naar hun huisarts of zoeken zij digitaal een antwoord.
- Toegang moet geen harde poort zijn, maar een gidsfunctie vervullen.
- Inwoners moeten makkelijk en eenvoudig de weg kunnen vinden.

Aandachtspunten

- Onbekend wie de gemeente níet weet te vinden of de drempel te hoog vindt.
- Resultaten U Spreekt en vanuit de Klantreizen worden hierin meegenomen.
- Meldingsformulieren en structuren zijn complex.
- Website en eerste contactmoment moeten eenvoudiger.

Koers

- Meer van buiten naar binnen kijken: inzicht krijgen in inwonersperspectief door Klantreizen en U Spreekt.
- Communicatie optimaliseren zodat inwoners weten waar ze terechtkunnen.
- Wegnemen van onnodige stappen en jargon.
- Eenvoudige, begrijpelijke toegang.
- Duidelijkheid over wat inwoners van een toegang mogen verwachten.

2. Laagdrempelig

Belangrijk

- Inwoners moeten hun vraag te allen tijde kunnen en durven stellen. Hetgeen niet betekent dat de vraag ook te allen tijde beantwoord wordt.
- We willen open en toegankelijk zijn.
- Er is het besef dat laagdrempeligheid voor iedereen anders voelt. Inwoners hebben verschillende ervaringen, verwachtingen en mogelijkheden.
- Er is een fysieke plek in gemeente Aalten die als toegang fungeert. (*dit is momenteel onderwerp van het uitschrijven van mogelijke scenario's).
- Nabijheid heeft invloed op het gevoel van toegankelijkheid: reistijd maakt verschil.
- Een inwoner moet de plek kennen waar die terecht kan.
- Consulanten komen ook op locatie bij inwoners (huisbezoek of ontmoetingsplek zoals gemeenschapshuis).

Aandachtspunten

- Gemeentekantoor is fysiek en gevoelsmatig minder toegankelijk. (let op: dit is meegenomen in het voorstel voor de verbouwing).
- Huidige afspraakverplichting kan drempel zijn.
- Imago van "overheidsinstantie" kan afstand creëren.

Koers

- Zo laagdrempelig mogelijk organiseren: fysieke toegankelijkheid verbeteren en drempels in procedures wegnemen.
- Inwonergericht contact.
- Toegang meer daar waar de vragen zijn – daar waar de inwoners zijn.
- Fysieke en digitale nabijheid versterken.
- Drempel(s) bij de eerste vraag verlagen.

3. Eigen Kracht

Belangrijk

- Basisgrondhouding: kijken naar wat inwoners en hun netwerk zelf kunnen.
- De verwachtingen en cultuur bij verwijzers spelen mee in hoe inwoners worden doorverwezen en welke ondersteuning zij ontvangen. Verwijzers – zoals huisartsen, scholen, wijkverpleegkundigen of andere professionals – hebben ieder hun eigen manier van werken, gebaseerd op de cultuur van hun organisatie, hun persoonlijke ervaring en hun beeld van wat 'goede zorg' of 'passende hulp' is

Aandachtspunt

- Deskundigheid en kennis van de sociale kaart bij verwijzers vergroten; bijvoorbeeld; hoe stimuleer je de eigen kracht van inwoners.

Koers

- Eigen kracht centraal stellen bij de toegang.
- Ondersteunen waar nodig, versterken wat er al is.

4. Samen

Belangrijk

- Samenwerking tussen gemeente, partners en inwoners.
- We zien dat het Ondersteuningsteam steeds meer integreert, Laborijn blijft vooralsnog wat meer op afstand, maar willen wel meer samenwerken.
- Het Vraag en Adviesteam (VAT) wordt op dit moment gezien als plek waar een vraag kan landen.
- Dynamische toegang: inwoners stellen hun vraag en worden indien nodig warm doorverwezen.
- We werken systeemgericht en hebben daarbij oog voor het hele gezin: voor de samenhang tussen kinderen, ouders en hun omgeving, én voor ieder van hen als individu binnen dat systeem.

Aandachtspunten

- Hoe gaan we echt samenwerken vanuit hetzelfde perspectief en belang?
- Onduidelijk wie precies 'de toegang' is.
- Hoe verbinden we toegang met geïndiceerde zorg?
- Er zijn meerdere ingangen (Ondersteuningsteam, Laborijn, anderen).
- Medewerkers uit het Ondersteuningsteam geven aan dat vraaglandingsplek voor ouder(s) en kind meer de school of de huisarts is, waar zij als OT ook aanwezig zijn.
- Inwoners kunnen verdwalen tussen 'loketten', tussen al het aanbod.

Koers

- Sterke netwerken bouwen rondom de inwoner, met partners en gemeenschap.
- Meer samenhang en afstemming tussen partijen creëren.
- Heldere rolverdeling en herkenbare ingang.
- Nooit een verkeerde deur.

5. Veilig Voelen

Belangrijk

- Inwoners moeten zich veilig voelen om hun verhaal te doen.
- Medewerkers moeten zich veilig voelen.
- Privacy en vertrouwelijkheid zijn essentieel.
- Huisbezoek is een optie om veilige setting te creëren.

Aandachtspunten

- Er is sprake van een mogelijke verhuizing van de politie naar het gemeentekantoor. Politieaanwezigheid in het gemeentekantoor kan drempelverhogend werken.
- Politieaanwezigheid in het gemeentekantoor kan ook een gevoel van veiligheid geven, aan zowel medewerkers als inwoners.
- Inrichting en locatie fysieke setting spelen mee in gevoel van veiligheid.

Koers

- Een omgeving creëren die vertrouwen en rust uitstraalt, fysiek en mentaal.
- Inrichting zodanig dat privacy gewaarborgd is.



6. Betrouwbaar

Belangrijk

- Zeg wat je doet en doe wat je zegt.
- Duidelijkheid en voorspelbaarheid voor inwoners.

Aandachtspunt

- Niet concreet benoemd, maar impliciet: borging van afspraken is belangrijk.

Koers

- Vertrouwen versterken door consistent te handelen en helder te communiceren.

Financiële haalbaarheid

Bij het toetsen van de scenario's wordt gekeken naar de financiële haalbaarheid, zodat keuzes niet alleen wenselijk maar ook realistisch en uitvoerbaar zijn.

4. Overkoepelende koers die zichtbaar wordt

- We willen vanuit de inwoner redeneren in plaats van vanuit de organisatie.
- Eerste resultaten U Spreekt en Klantreizen passen als puzzelstukjes bij de bevindingen van de werkgroep.
- Er is veel potentie om bestaande samenwerking en structuur te versterken en te vereenvoudigen.
- VAT wordt door leden van de werkgroep gezien als een sterke basis om verder op te bouwen. Denk hierbij aan een VAT als centrale, herkenbare toegang voor inwoners, met kruisbestuiving met andere teams en partners. Aandacht voor positionering, samenwerking, integraal werken en deskundigheidsbevordering worden als belangrijke aandachtspunten genoemd.

5. Gedeelde uitgangspunten projectteam

Onderstaande uitgangspunten zijn door het projectteam gezamenlijk uitgesproken en vormen het fundament voor de verdere ontwikkeling van *Herinrichten Toegang*:

- Bouwen op bestaande basis: We versterken en breiden uit wat er al is, in plaats van opnieuw te beginnen.
- Dynamisch groeimodel: We erkennen dat de toegang een continu veranderend proces is, dat meebeweegt met de ontwikkelingen binnen het sociaal domein. We committeren ons aan deze beweging en beschouwen de toegang als een groeimodel dat zich in de tijd verder ontwikkelt. De werking en effectiviteit van de toegang worden periodiek geëvalueerd aan de hand van klantreizen. Deze evaluaties toetsen in hoeverre de ontwikkelingen aansluiten bij de opgestelde doelen en vormen de basis voor gerichte bijsturing en doorontwikkeling.



6. Conclusie U Spreekt

Uit de vragen over de toegang tot zorg en ondersteuning blijkt dat inwoners over het algemeen goed hun weg weten te vinden, maar dat er ook verbeterpunten zijn in duidelijkheid en toegankelijkheid.

Een kwart weet niet met welke hulpvragen ze bij de gemeente kunnen aankloppen.

Veel mensen zoeken bij vragen eerst contact met hun huisarts of zoeken online informatie, wat erop wijst dat de gemeente nog niet vanzelfsprekend als eerste aanspreekpunt wordt gezien.

De meerderheid van degenen die eerder hulp nodig hadden, geeft aan dat zij die hulp ook hebben ontvangen en zich goed geholpen voelden. Toch ervaart een deel obstakels bij het vinden van ondersteuning: informatie is soms onduidelijk of moeilijk vindbaar, contact is niet altijd persoonlijk en men moet het verhaal herhaaldelijk vertellen. Inwoners benadrukken het belang van begrijpelijke informatie, één vast aanspreekpunt, vriendelijkheid en snelle, persoonlijke communicatie.

Er komt een duidelijke wens naar voren voor laagdrempelige, menselijke dienstverlening. Inwoners willen geen ingewikkelde procedures of veel loketten, maar korte lijnen, maatwerk en medewerkers die luisteren en meedenken. Ze vragen om duidelijke en toegankelijke informatie over beschikbare hulp, ook fysiek in de buurt of via inloophomenten.

Samengevat: de toegang tot zorg en ondersteuning functioneert grotendeels goed, maar kan mensgerichter, eenvoudiger en zichtbaarder worden ingericht zodat inwoners sneller en met minder moeite de juiste hulp vinden.



Bijlage 2 Herinrichting toegang – fase 1

Apart bijgevoegd.



Bijlage 3 Rapport klantreizen

Apart bijgevoegd.



Bijlage 4 Rapport U Spreekt

Apart bijgevoegd.

Bijlage 5 Onderzochte scenario's

Scenario →									
Waarden	1: Geen fysieke plek	2: Eén plek gemeentekantoor	3: Hoofdlocatie gemeente-kantoor met inlooppunten	4: Hoofdlocatie elders met inlooppunten	5: Eén plek elders	6: Een plek in 2 of 3 kernen	7: Een plek in 2/3 kernen met inlooppunten	8: Een plek in elke kern en buurtschap	9: Op vindplaatsen
Vindbaar	17	28	27	23 *3	18	27	27	23	15
Laagdrempelig	18	21	30	29	19	27	29	29	25
Samen met inwoner	7	20	26	26	21 *4	26	30	30	22
Samen met netwerkpartner	3	23	26	24	24 *4	28	25	24	29 *5
Veilig voelen vanuit inwonersperspectief	24	23	24	24	23	25	25	24	17
Veilig voelen vanuit medewerkersperspectief	29 *1	29	22 *2	20	24	23	19	19	17
Betrouwbaar	21	29	26	25	27	25	24	24	19
Totaal	119	173	181	171	156	181	179	173	144
Omgerekend naar score (gedeeld door aantal invullers en afgerond)	15	22	23	21	20	23	22	22	18

Totaaloverzicht scenario's 24 november 2025

Top 5 scenario's

Gebaseerd op totaalscore + weging van de onderliggende waarden

1. Scenario 3 — Hoofdlocatie gemeentekantoor met inlooppunten

Score: 23

Sterk op vindbaarheid, laagdrempeligheid, samenwerking en betrouwbaarheid. Een van de meest gebalanceerde scenario's.

2. Scenario 6 — Eén plek in 2 of 3 kernen

Score: 23

Zeer breed sterk: goede samenwerking met inwoners én netwerkpartners, veilig gevoel, redelijk vindbaar. Het meest "stabiele" scenario qua verschillen tussen invullers.

3. Scenario 7 — Eén plek in 2/3 kernen met inlooppunten

Score: 22

Uitstekend in laagdrempeligheid en samenwerking met inwoners. Iets minder voor medewerkersveiligheid en vindbaarheid, maar nog steeds hoog totaal.

4. Scenario 8 — Eén plek in elke kern en buurtschap

Score: 22

Maximale nabijheid en zeer sterk voor inwoners. Iets lagere scores voor medewerkersveiligheid en samenwerking met partners.

5. Scenario 2 — Eén plek gemeentekantoor

Score: 22

Sterk op betrouwbaarheid en medewerkersveiligheid. Iets minder op samenwerking en laagdrempeligheid dan scenario's 3, 6, 7 en 8 — daarom in de top 5 maar onderaan binnen de 22-groep.

Samengevatte top 5

1. Scenario 3 – beste algehele balans
 2. Scenario 6 – sterkste brede score + stabiliteit
 3. Scenario 7 – hoge toegankelijkheid en samenwerking
 4. Scenario 8 – maximale nabijheid
 5. Scenario 2 – sterke betrouwbaarheid en medewerkersveiligheid
-

Wat valt af? (Duidelijke afvallers)

1. Scenario 1 – Geen fysieke plek

Score: 15 (veruit de laagste)

- Slecht vindbaar
- Slecht in samenwerking
- Grote afwijkingen in veiligheidsbeleving (1 t/m 4 bij medewerkers)

Valt direct af.

2. Scenario 9 – Op vindplaatsen

Score: 18

- Enige hoge score is 'samen met netwerkpartner' (29), maar de rest blijft laag
 - Vindbaarheid en veiligheid scoren laag
 - Geen gebalanceerd scenario
-

*Scenario's die niet in de top 5 staan en daarmee afvallen (?) * bespreken in verdiepingsbijeenkomst*

3. Scenario 4 – Hoofdlocatie elders met inlooppunten

Score: 21

- Scoort niet slecht, maar net onder de 22-groep
 - Grote verschillen in beoordeling 'vindbaarheid' → onstabiel
 - Staat op geen enkele waarde bovenaan
 - Valt buiten de top 5 en mist consistentie.
-



4. Scenario 5 – Eén plek elders

Score: 20

- Scoort redelijk op samenwerking met partners en betrouwbaarheid
 - Maar lager dan de top 5 op vrijwel alle kernwaarden
 - Valt af door lagere totaalscore en geen sterke onderscheidende punten.
-

Scenario 1, 9, 4 en 5 vallen dus af

Definitief afvallers

- Scenario 1 – Geen fysieke plek (score 15)
- Scenario 9 – Op vindplaatsen (score 18)

Afvallers bij prioritering (onder top 5) * bespreken in de verdiepingsbijeenkomst.

- Scenario 5 – Eén plek elders (score 20)
- Scenario 4 – Hoofdlocatie elders met inlooppunten (score 21)