



Raadsinformatiememo

Datum	17.11.2023
Ons kenmerk	23.1004.1568.0798
Aan	De gemeenteraad en steunfractieleden
Kopie aan	Samantha Moojen
Van	P. de Nijs-Visser en H. Erol
Steller	Samantha Moojen
Onderwerp	Raadsinformatiememo Integrale Toegang Schagen

Geachte raadsleden,

Januari 2024 starten we met een kwaliteitsverbetering op de Integrale Toegang van het Sociaal Domein. Dit doen we via een pilot tot 1 juli. We willen zorgen dat de inwoners beter en eerder de dienstverlening krijgen die zij nodig hebben binnen het Sociaal Domein. Dit wordt bereikt door middel van:

- *Het organiseren van een fysieke inloopmiddag op het gemeentehuis. Dit is een positieve stap om persoonlijke interactie te bevorderen.*
- *Het uitbouwen van de relatie met het voorliggend veld, deze is essentieel. Een goede samenwerking met instanties en consultants buiten de Integrale Toegang kan zorgen voor een betere coördinatie en snellere toegang tot passende dienstverlening.*
- *Vak ontwikkeling consultants toegang. Het helpt hen om beter in staat te zijn om integrale vragen te stellen en de inwoners effectiever te ondersteunen.*

Hoe ziet de Toegang van het Sociaal Domein er nu uit?

Sinds januari 2019 is de Toegang actief voor inwoners van het Sociaal Domein. Inwoners kunnen zowel telefonisch als digitaal en sinds april 2023 ook fysiek op donderdagmiddag op het Trefpunt te Warmenhuizen terecht met (aan)vragen betrekking hebbend op de persoonlijke situatie welke gerelateerd zijn aan het Sociaal Domein. Denk hierbij aan onder andere vragen over ondersteunende middelen, aanvraag (bijzondere) bijstaand en crisiszaken voor Jeugd.

De Toegang van het Sociaal Domein is iedere werkdag bereikbaar. Inwoners die digitaal contact zoeken, krijgen binnen 48 uur een reactie. Meldingen of aanvragen worden binnen 48 uur behandeld, dan wel doorgezet naar het desbetreffende wijkteam. Telefonisch is Toegang iedere werkdag bereikbaar van 9.00 – 12.30 en van 13.30 – 15.30 uur en tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor de crisisdienst Jeugd.

Praktische wijzigingen tijdens de pilot

- Er wordt een inloopspreekuur georganiseerd op het gemeentehuis.
- De telefonische bereikbaarheid wordt aangepast naar 9.00 – 12.30 uur (voor crisisdienst jeugd tot 17.00 uur bereikbaar).

Communicatie

De inwoners worden digitaal geïnformeerd over de tijdelijke wijziging van de telefonische bereikbaarheid. Ook zullen inwoners via consultants op de hoogte worden gebracht wanneer zij hen spreken. Wanneer een inwoner de Toegang belt in de middag, zal er een bandje worden afgespeeld waarin de openingstijden worden genoemd en de alternatieve manieren van contact leggen. De Frontoffice blijft bereikbaar. In de communicatie worden alternatieven geboden voor het leggen van contact met een medewerker van Toegang.

In Q3 2024 wordt u op de hoogte gesteld van de resultaten van de pilot. We kijken uit naar het maken van de kwaliteitsslag op de Integrale Toegang van het Sociaal Domein.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Schagen,

Mevrouw E.C. van der Bruggen
gemeentesecretaris

Mevrouw M.J.P. van Kampen-Nouwen
Burgemeester