

Plan van Aanpak inzet POK-middelen Serviceplein 2023

Thema Voorlichting en Informatie

Inwoners hebben behoefte aan het snel vinden van voor hen op dat moment belangrijke informatie. Naast beknopte teksten willen sommige inwoners vooral informatie in korte filmpjes, bijvoorbeeld 'wat gebeurt er als ik een uitkering aanvraag'. Ook mantelzorgers en vrijwilligers hebben behoefte aan informatie om hun cliënt of naaste te helpen. Daarom gaan we ook voorlichting en informatie die voor hen van belang is groeperen en beter toegankelijk maken. Sommige inwoners geven de voorkeur aan fysiek contact met iemand van de gemeente of haar uitvoeringspartners. Het is belangrijk dat fysieke (informatie)bijeenkomsten opnieuw (na corona) de standaard worden, omdat we zo (letterlijk) dichtbij de inwoner blijven staan.

Onderwerp:	Deelonderwerpen:	Acties:	Verbinding met:
A) Kennisdeling ism ketenpartners	Sessies, bijeenkomsten, speeddates om elkaar weer beter te leren kennen; programma voor opzetten	- Projectleider benoemen - Plan van aanpak opstellen - Programma opzetten - Uitvoering van programma	Verdeeltafels (MCV)
	Organiseren van structurele informatie-uitwisseling tussen uitvoeringsorganisaties	- Samenwerking tussen eerstelijns Serviceplein en hosts van Tom in de buurt door periodiek werkoverleg samen - Nieuwberichten over wijzigingen uitwisselen - Interne kennisbank opzetten (SP)	SPT-tour door projectleider (SP); Opdracht sociale kaart (MO)
	Inwerkprogramma uitbreiden met kennis van andere uitvoeringsorganisaties	-Verbeterd inwerkprogramma Serviceplein aanvullen met info van partners	Project inwerkprogramma door projectleiders (SP)
	Inzet van ervaringsdeskundigen t.b.v. beleid en dienstverlening én als mentor voor de inwoner	- Eerste verkenning en brainstorm Q4 2022 Nazorg-JIP-MCV -Inzet ervaringsdeskundigen realiseren in deze teams -plan uitrol naar andere SP-disciplines	Reguliere taken en kwaliteitsbevordering
B) Publieksinformatie ism ketenpartners	Voorlichtingsbijeenkomsten voor diverse doelgroepen over diverse onderwerpen	- Projectcoördinator benoemen - Overzicht maken van benodigde kennissessies en onderwerpen - Planning maken met partners (datum/locatie) - Presentaties voorbereiden	Preventieopdracht voor financiële educatie (Participe) & team Geldzaken

		- Geven van de voorlichting - Herhaling inplannen - Deelnemen aan andere voorlichtingen (SP) - Sessies voor inwoners organiseren	
	Publieksinformatie verbeteren (filmpjes, website, folders, social media) en borgen	- Teksten website herschrijven en link tussen dienstverlening beter zichtbaar maken - Verfilmen van de dienstverlening om de drempel te verlagen om hulp te vragen en informatief - Folders: nieuwe huisstijl? Alle dienstverlening ook in foldervorm beschikbaar? (keuze) - Diversiteit aan kanalen uitbreiden: social media en chatfunctie onderzoeken	Projecten Website door projectleiders (SP) en Invoering chatfunctie bij de Helpdesk Geldzaken Samenwerking met webteam en communicatie Aanbesteding chatfunctie Helpdesk Geldzaken
C) Ken je Pwet-klant intern Serviceplein	Periodieke heronderzoeken P-wet	- Aanpakken als project of structurele taak van consultants? - Dan vervolgacties bepalen	Regulier werk team Inkomen, team Kwaliteit
	Gesprekken bij beëindiging of wijziging uitkering (zijn toeslagen in orde etc.)	- Bij beëindigingen en afwijzingen standaard een gesprek inplannen bij de Helpdesk Geldzaken - Bij wijzigingen een gesprek met consulent Inkomen of Cazis - Of...	Herziening van de Inlichtingenplicht
	Training borging Omgekeerde Toets	Inrichten in samenspraak met Stimulansz	
	Training Omgekeerde Toets voor nieuwe medewerkers	Inrichten in samenspraak met Stimulansz	
D) Sociale kaart (uitvoering MO)	Realisatie digitaal overzicht hulp- en dienstverlening gemeente	-Opdracht formuleren en uitzetten -Realisatie Sociale kaart -Plan borging Sociale kaart na 2023	

Thema Samen Leren

Onderwerp:	Deelonderwerpen:	Acties:	Verbinding met:
A) Effectmeting	Aan de hand van de effectencalculator casussen analyseren	-Coördinator Samen Leren benoemen vanuit SP -Opdracht effectencalculator formuleren en uitzetten -Realisatie effectmeting (JongerenInformatiePunt, Nazorg en Meervoudige Casuïstiek Volwassenen) met effectencalculator -Rapportages effectencalculator delen, geleerde lessen benoemen en adresseren	Projectleider Samen Leren vanuit partnerorganisaties Ketenpartners JIP, MCV en Nazorg
B) Inzicht in doorbraakfactoren		-Analyse gebruik regelluw budget -Analyse casussen met inzet procesregisseur complexe casuïstiek	Inzet Regelluw budget partnerorganisaties Verdeeltafels Procesregisseur complexe casuïstiek gemeente