



Den Haag

Persona's en Klantreis Werk en Participatie 20.388-SZW

Persona's Werk



Abida, 37 jaar

Context

Abida had een goede baan maar kwam helaas in de WW terecht na een re-organisatie. Hierdoor is ze overspannen geraakt. De WW waar ze recht op had loopt af. Ze is nog steeds op zoek naar werk.

Benodigde hulp



Hulp van de gemeente



Digivaardig



Klantbehoeften op weg naar werk

- Zelf regie nemen, zelf keuzes maken
- Zelf plannen & wijzigen
- Zelf bepalen hoe en wanneer zij contact/hulp wil van de gemeente

Verwachting richting gemeente

- Rol gemeente: gids
- Snel en interactief proces
- Gemeente biedt tools en ondersteuning om haar doelen te bereiken



Karim, 35 jaar

Context

Karim is 3 jaar geleden met zijn gezin gevlucht uit Syrië. Hij is hoogopgeleid, maar spreekt slecht Nederlands. Hij spreekt wel vloeiend Engels. Gelukkig heeft hij een kennis die hem kan helpen. Hij werkt parttime als postsorteerder. Hij wordt ook geholpen door Vluchtelingenwerk.

Benodigde hulp



Hulp van de gemeente



Digivaardig



Klantbehoeften op weg naar werk

- Met hulp van zijn netwerk en soms van de gemeente steeds meer zijn eigen keuzes leren maken
- Hij is digivaardig maar beheerst de Nederlandse taal nog niet volledig. Hij zou meer zelf kunnen als digitale omgeving intuïtief is en/of meertalig
- Duidelijke uitleg en instructies bij iedere stap in het proces en over vervolgstappen
- Hij wil alle administratieve zaken digitaal regelen maar op belangrijke momenten zijn regisseur fysiek ontmoeten

Verwachting richting gemeente

- Rol gemeente: bij de hand nemen
- Transparant en interactief proces
- Gemeente helpt bij bepalen van doelen en drijfveren. Kan helpen kiezen uit tools en instrumenten



Bert, 44 jaar

Context

Bert is na zijn scheiding met 3 kinderen en veel schulden achtergebleven. Hij is laaggeletterd en blijkt daarnaast een laag IQ te hebben. Zijn administratie is een chaos en er dreigt een huisuitzetting. Hij heeft dringend hulp nodig. Bert is ondanks zijn belemmeringen heel gemotiveerd om werk te vinden.

Benodigde hulp



Hulp van de gemeente



Digivaardig



Klantbehoeften op weg naar werk

- Samen met mijn regisseur alles samen doorlopen en bepalen
- Persoonlijke ondersteuning (face to face) bij iedere stap
- Zo min mogelijk digitaal en wat digitaal moet samen met een professional. Contact voorkeur via telefoon

Verwachting richting gemeente

- Rol gemeente: intensief begeleiden via o.a. een baan afspraak
- Gemeente activeert, stimuleert en controleert
- Gemeente helpt bij bepalen van doelen en drijfveren en bij uitvoeren van administratieve taken en opdrachten



Katrien, 21 jaar

Context

Katrien heeft een MBO diploma en verschillende tijdelijke baantjes als verkoop assistente gehad. Na een verbroken relatie heeft zij een korte tijd bij haar moeder gewoond. Vanwege de slechte verstandhouding met haar moeder is ze een tijdje dakloos geweest. Katrien ervaart heel veel stress van de situatie, en heeft geen goed zicht op haar financiële situatie. Het lukt haar ook niet om werk te vinden.

Benodigde hulp



Hulp van de gemeente



Digivaardig



Klantbehoeften

- Rust in haar hoofd
- Hulp bij 100% zelfredzaam worden in de toekomst
- Zelfvertrouwen opbouwen
- Samen met mijn regisseur alles samen doorlopen en bepalen.
- Persoonlijke ondersteuning (face to face)

Verwachting richting gemeente

- Gemeente activeert, stimuleert en controleert
- Gemeente helpt bij; bepalen van doelen & activiteiten en uitvoeren van administratieve taken en opdrachten



Greet, 58 jaar

Context

Greet heeft altijd moeite gehad mee te komen op school. Ze is laaggeletterd. Ze heeft van 1987 t/m 2017 een eigen winkel gehad samen met haar zoon. Helaas heeft ze dat moeten stopzetten door haar verslechterde gezondheid. Ze heeft rugklachten, artrose en is depressief geworden. Ze heeft veel geld geleend van familie en vrienden om de winkel draaiend te houden. Aangezien de schulden bij familie en vrienden zijn gemaakt, komt ze niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. Door de lichamelijke en geestelijke problemen is er nu geen vrijwilligerswerk of andere participatie in de maatschappij mogelijk. Greet staat nu op route participatie in beweging en krijgt ook voorzieningen uit de WMO.

Benodigde hulp



Hulp van de gemeente



Digivaardig



Klantbehoeften

- Rust in haar hoofd
- Hulp vanuit brede problematiek
- Ondersteuning in privéleven (kwaliteit van leven)
- Hulp bij financiën
- Zelfvertrouwen opbouwen
- Samen met mijn regisseur alles samen doorlopen en bepalen.
- Persoonlijke ondersteuning (face to face)

Verwachting richting gemeente

- Gemeente helpt situatie te stabiliseren [geen focus op uit de uitkering krijgen]
- Gemeente activeert, stimuleert en controleert.
- Gemeente helpt bij bepalen van doelen & activiteiten en uitvoeren van administratieve taken en opdrachten.

1. Starten dienstverlening

Ik ben aangemeld voor dienstverlening en controleer mijn gegevens. Een deel van mijn gegevens is ingevuld. Ik zie ook uitleg over wat de volgende stappen zijn, hoe ik mij kan voorbereiden, waar ik nu terecht kan voor informatie en wanneer ik een vast contactpersoon krijg. Ik kan toestemming geven aan mijn contactpersoon om bepaalde persoonlijke documenten te delen en te tonen in mijn Perspectiefplan, zodat ook andere medewerkers van de gemeente op de hoogte zijn van mijn situatie en ik maar 1 keer mijn verhaal hoeft te doen.



*Fijn dat ik het portaal **via mijn mobiel kan bekijken!***



Dat ging super snel en makkelijk met een beetje hulp van mijn zoon. Top dat een deel van mijn gegevens al voor ingevuld waren. En meteen een bevestiging, dan weet ik zeker dat de gemeente het heeft ontvangen.



Ik wil in persoon geholpen worden. Ik ben meteen naar het wijkpunt gegaan waar ze me geholpen hebben mij digitaal aan te melden.

De nieuwe aanmelding verschijnt direct in mijn werkvoorraad en die screen ik. Na de screening bel ik de burger om te vertellen dat er een uitnodiging gaat volgen voor een digitale vragenlijst (PPS) en leg dit verder uit. Daarna ontvangt de burger een uitnodiging tot het maken van de PPS via de mail.



Medewerker administratie

Ik heb een goed overzicht van mijn werkvoorraad en alle informatie die ik nodig heb staat op één plek.

2. Voorbereiding intake

Ik ontvang een uitnodiging met url om [een digitale vragenlijst \(PPS\)](#) te maken. In de mail wordt uitgelegd waarom het belangrijk is dat ik de PPS maak en hoe de resultaten gebruikt worden door de gemeente om te bepalen hoe ze mij het beste kunnen helpen. Aan de hand van voorbeelden weet ik wat ik kan verwachten. De resultaten krijg ik per mail en mij wordt gevraagd het rapport mee te nemen. Als ik dat wil kan ik de uitslag in mijn profiel uploaden. **Ik geef via mijn portaal door wanneer ik de PPS heb afgerond.** Vervolgens maak ik een afspraak voor de intake. In mijn Perspectiefplan word ik pro-actief gewezen op mijn komende afspraken. Als voorbereiding plaats ik mijn relevante documenten, zoals mijn cv of certificaten, in het Perspectiefplan en maak ik vast een profiel aan bij [HalloWerk](#) als dat op mij van toepassing is.



Ik kan kiezen hoe en waar ik de PPS maak. Het is heel helder en makkelijk hoe ik dit moet doen.



Ik vind de PPS maken spannend. De mail met uitleg en voorbeelden neemt mijn stress weg. Eventueel kan ik ze zelfs bellen.



*Ik was vergeten dat ik de PPS moest maken. **Ik ontvang een bericht als reminder.** Ik ga naar een locatie om de PPS te maken. Als ik dan vragen heb, word ik meteen geholpen.*

In mijn werkvoorraad controleer ik of de burger de PPS heeft afgerond. Als dat zo is plan ik een afspraak in of ontvangt de klant een bericht dat ze een afspraak kunnen inplannen. Ik verwerk de resultaten van de PPS in het dossier van de burger. **Het profiel helpt mij om de goede vragen voor te bereiden voor het gesprek met de burger.** Mocht de burger de PPS niet gemaakt hebben, wordt de afspraak alsnog ingepland en bespreken we dit tijdens de afspraak.

Medewerker administratie

Handig dat de burger in het systeem kan doorgeven als hij of zij de PPS heeft gemaakt. Mocht de burger de PPS niet binnen 2 werkdagen hebben gemaakt, wordt er automatisch een herinnering gestuurd.



Regisseur Brede Intake

Via het systeem zie ik of de burger de PPS heeft afgerond. Fijn dat het ook inzichtelijk is of er met de burgers al een afspraak gemaakt is. Om de afspraak te kunnen maken is het belangrijk dat de gegevens (zoals een telefoonnummer) compleet zijn. Zowel de administratie als wij ontvangen een signaal als gegevens ontbreken zodat we hierop actie kunnen ondernemen. Zo werken we meer efficiënt en geven we de burger een stukje regie. Alle afspraken kan ik handmatig in het dossier zetten zodat de burger het kan nalezen.

Medewerker administratie

Pro-actief krijg ik van het systeem een signaal als de burger de PPS nog niet gemaakt heeft of vergeten is dit door te geven in het systeem. Zo krijg ik grip en kan gericht actie ondernemen.

3.Intake

Ik heb een afspraak met mijn regisseur Brede Intake. Hij doorloopt met mij mijn aanmelding en samen bespreken we mijn persoonlijke situatie, de resultaten van de PPS en activiteiten. Mijn regisseur Brede Intake legt uit wat ik zelf kan doen en hoe de gemeente mij gaat helpen. Daarna hoor ik bij welk team van Participatie ik terecht kom of wie mijn vaste regisseur bij Werk gaat worden. Dit staat omschreven in mijn Perspectiefplan en deze kan ik in mijn portaal teruglezen. De gevraagde toestemming om documenten inzichtelijk te maken via het Perspectiefplan wordt indien nodig verder uitgelegd en besproken. De afspraken hierover en alle andere afspraken die gemaakt zijn zie ik mijn Perspectiefplan.



Ik zie online direct wat ik heb afgesproken met mijn regisseur Brede Intake. Dat voelt persoonlijk omdat ik goed geholpen ben. Ik weet waar ik aan toe ben, dat geeft rust en duidelijkheid.



*Samen bespreken we hoe de gemeente mij kan het beste kan helpen, dat voelt goed. Zelf de afspraken kunnen inzien voelt transparant. **Fijn dat ik een papieren versie mee naar huis kan nemen en dat deze overzichtelijk is.***

Ik doorloop de aanmelding en de resultaten van de PPS. Ik bekijk of er eventuele eerdere dienstverlening bij Werk & Participatie is geweest en brongegevens zoals arbeidsverleden en opleidingsgegevens. Ik bespreek met de burger hoe deze geholpen wil worden en wat wij vanuit de gemeente kunnen doen (rechten). Daarnaast bespreken we ook het maatregelbeleid (plichten). Naast activering bekijken we ook in hoeverre de burger geholpen is met andere dienstverlening in het Sociaal domein. Indien nodig maak ik een **meldcode (spoed)** aan. Dit leg ik handmatig vast in het Perspectiefplan. We bespreken of de burger toestemming wil geven voor het delen van persoonlijke documenten met andere collega's binnen de gemeente, zoals de uitslag van PPS, en wat de toestemming inhoudt. Het is duidelijk voor de burger dat dit niet verplicht is.

Ik leg de vervolgstappen uit en geef aan wie zijn regisseur gaat worden of bij welke afdeling hij geholpen gaat worden.



Regisseur Brede Intake

*Het systeem ondersteunt mij in het bepalen van de juiste doelstelling (Werk of Participatie). Dit doe ik samen met de burger, op basis van het burgerprofiel en het gesprek. Als we de doelstelling voor de burger hebben bepaald, **leg ik deze vast in het Perspectiefplan**, draag ik de burger over en is het Perspectiefplan in te zien voor mijn collega's. **Ik maak een persoonlijke overdrachtsnotitie voor mijn collega, die ik (als het moet) afscherm voor de burger.** Zo kan de burger goed, makkelijk en warm overdragen worden.*

4. Voorbereiding

Ik ontvang een welkomstbericht van mijn regisseur. Daarin lees ik over wat ik kan verwachten. Er wordt een afspraak ingepland om samen mijn Perspectiefplan verder in te vullen. Er staat een activiteit voor mij klaar: mijn regisseur vraagt mij ter voorbereiding mijn profiel te controleren. In mijn portaal kijk ik of mijn profielgegevens kloppen en ik geef het door als er gegevens niet kloppen of ontbreken.



De opdracht helpt me vast na te denken over wat ik kan en wil. Fijn om zelf al aan de slag te kunnen.



Geruststellend om te weten bij wie ik terecht kan en dat ik niet herhaaldelijk mijn verhaal hoeft te doen.



Ik wil graag hulp bij het inloggen en controleren van mijn gegevens. Ik bel naar de Klantenservice en word goed geholpen. Zo kan ik dit met een beetje hulp zelf doen!

Zodra de burger aan mij gekoppeld is, wordt er automatisch een welkomstbericht naar de burger gestuurd.

Ik neem het Perspectiefplan door (zoals opgestart bij de Brede Intake) en check of er in de tussentijd niets veranderd is. Indien dat wel het geval is, breng ik in kaart wat er nog moet gebeuren. Daarna neem ik waar nodig contact op met mijn collega van Brede Intake. Een afspraak met de burger wordt ingepland.

Regisseur Werk:

Ik zet meteen opdrachten klaar zodat de burger zich kan voorbereiden en alvast aan de slag kan.



Regisseur Werk/Participatie

Eindelijk inzicht in het totale burgerprofiel, het actuele Perspectiefplan en eventuele oude Perspectiefplannen. Niet alleen zie ik de profielgegevens maar ook de interactie die de burger al heeft gehad binnen de gemeente. Zo zie ik een aantekening van een collega, het advies vanuit Brede Intake en ook of de burger al bekend is bij Werk & Participatie en welke activiteiten de burger in het verleden heeft gedaan. Zo is alle informatie voor handen en actueel. Ik kan het gesprek goed voor bereiden en efficiënter voeren. Ik kan makkelijk en gericht contact opnemen met mijn collega's bij eventuele vragen.

5. Vaststellen profiel en perspectief

Samen met de regisseur verdiepen we mijn persoonlijke situatie. Zo brengen we de huidige situatie in kaart. Daarna bespreken we mijn toekomst. We kijken naar mijn motivatie, waar ik goed in ben en welke aspecten uit mijn werkverleden ik leuk vind. Daarnaast bespreken we eventuele belemmeringen. Zo ontstaat er een helder en haalbaar perspectief.

Burger werk

In het Perspectiefplan zie ik op heldere wijze de mogelijkheden voor werk die mij passen terug. Dat helpt mij bij het bepalen van mijn voorkeuren.



Dit profiel geeft in 1 oogopslag weer wat ik kan én wil.



Ik kan eenvoudig mijn profiel inzien. Dit ziet er helder en overzichtelijk uit. De transparantie zorgt voor vertrouwen.



*De Nederlandse taal is voor mij nog een hele uitdaging. **Fijn dat de digitale omgeving zo eenvoudig werkt dat er amper uitleg bij nodig is.***



Wat fijn dat ik serieus word genomen en dat er gekeken wordt naar wat ik nog wel kan en waar ik hulp bij nodig heb.

Met de burger probeer ik inzicht te krijgen in waar de burger nu staat en kijken we vooruit naar wat er in de toekomst mogelijk is. We bespreken de eerste onderdelen van het Perspectiefplan en ik help de burger bij het bepalen van een **passend doelprofiel en concrete doelen** voor de komende periode. Het systeem ondersteunt mij in mijn werk door te tonen welke mogelijkheden passen bij de burger. Ik controleer of het voor de burger echt duidelijk is en leg de gemaakte afspraken vast in het Perspectiefplan.

Aan het eind van dag bekijk ik overige signalen die zijn binnen gekomen van andere burgers/uitvoerders. **Ik kan mijn werkvoorraad op een eenvoudige manier bijhouden. Fijn dat ik een duidelijk overzicht heb van de taken die ik heb uitgevoerd, wat ik nog moet doen en wat prioriteit heeft.**



Regisseur Werk

Dit transparante systeem is een verademing. Ik kan nu veel meer samen met de burger aan de slag. Zo kan ik ook mijn rol anders invullen. Iedere burger is anders. Door de juiste vragen te stellen en de juiste ondersteuning probeer ik waar mogelijk de burger zoveel mogelijk zelf aan het denken te zetten en regie te laten pakken op hun eigen toekomst. Zo kan ik zelfredzame burgers gaan coachen en andere burgers juist intensiever begeleiden.

Regisseur Participatie

De vaak complexe problematiek vraagt om diepgaande gesprekken om alles goed in kaart te brengen. Vaak zijn daarvoor meerdere gesprekken nodig. Ik probeer de burger perspectief te bieden zonder dat de burger teveel druk voelt. Het is motiverend als ik zie dat de burger zijn veilige omgeving durft los te laten en stapsgewijs steeds meer actief wordt in de maatschappij. Iedere burger en bijbehorende problematiek is anders. Door de juiste vragen te stellen en de juiste ondersteuning probeer ik waar mogelijk de burger zoveel mogelijk zelf aan het denken te zetten en regie te laten pakken op hun eigen toekomst.

6. Activiteiten vaststellen Perspectiefplan

Met de regisseur bespreek ik welke activiteiten ik ga ondernemen en waarom en hoe deze activiteiten mij gaan helpen bij het realiseren van mijn doelen. We komen samen tot een keuze en maken afspraken over wat ik wanneer ga doen. Die afspraken leggen we ook vast in mijn Perspectiefplan. **Die kan ik bevestigen** en er feedback op geven.



De regisseur heeft met mij alle opties besproken zodat het voor mij mogelijk is zelf beter keuzes te maken en doelen te stellen. Ik weet wat ik moet gaan doen en wat er van me verwacht wordt!



Ik ga naar de balie om hulp te krijgen bij het inzien van mijn Perspectiefplan en de afspraken te bevestigen. Fijn dat ik zo toch zelf digitaal mijn plan kan inzien.



Ik heb tussendoor een vraag maar snap niet goed hoe ik een berichtje kan sturen. De medewerker Klantenservice helpt mij om zelf een berichtje te sturen.

Samen met de burger onderzoeken we hoe hij de eerste stappen kan gaan zetten zoals afgesproken in het Perspectiefplan en hoe de gemeente daarin het beste kan ondersteunen. Op basis van het profiel kijken we onder andere naar een selectie van relevante activiteiten die passen bij de situatie en mogelijkheden van de burger. Op basis van het Perspectiefplan bespreek ik wanneer contactmomenten nodig zijn. Hierdoor weet de burger hoe hij aan de slag kan en wanneer er wat verwacht wordt.



Regisseur Werk/Participatie

*Het nieuwe systeem maakt het voor mij gemakkelijk het Perspectiefplan samen te stellen, door mij **activiteiten te tonen die aansluiten op het profiel en situatie van de burger** Zo kiezen we samen voor de juiste activiteiten.*

Medewerker Balie:

***Ik help de burger om in zijn eigen portaal zijn Perspectiefplan te bekijken en te bevestigen.** Zo kan ook een burger die niet digitaal is met een beetje hulp toch zijn eigen Perspectiefplan inzien.*

7.Uitvoeren Perspectiefplan

Burger Werk

Ik voer opdrachten uit en maak gebruik van instrumenten. Zo volg ik o.a. een sollicitatietraining en kan ik mijn certificaat uploaden. De status en voortgang bespreek ik met mijn regisseur tijdens de geplande contactmomenten. Tussendoor kan ik mijn regisseur een bericht sturen. **Binnen het Perspectiefplan zie ik de feedback van mijn regisseur en/of uitvoerder op een afgeronde opdracht.**

Burger Participatie

Ik voer activiteiten uit en maak gebruik van geboden hulp. Zo voltooi ik o.a. een sociale vaardigheidstraining. Daarnaast kan ik mijn verklaring van de afronding taaltraining uploaden. De status en voortgang bespreek ik met mijn regisseur. Tussendoor kan ik ook zelf een bericht sturen. Wanneer er veranderingen plaatsvinden in mijn situatie waardoor er nieuwe mogelijkheden ontstaan, ontvang ik daarover een bericht van mijn regisseur.



*Ik bekijk zelf mijn doelen en resultaten. **Dit motiveert om te zien hoe ik steeds dichterbij mijn doel kom.** Als ik tussen de geplande afspraken een vraag heb, kan ik **rechtstreeks een bericht sturen**. Dat is lekker snel en makkelijk.*



Fijn dat ik ook bericht ontvang als ik aan de slag kan met een activiteit. Dat geeft rust, zo weet ik zeker dat ik het niet vergeet. Daarnaast kan ik zelf altijd even kijken in het plan wat ik wanneer moet doen.



Ik merk dat ik meer zelfvertrouwen krijg en dat ik zie dat ik vooruit ga. Daar word ik blij van. Als ik hulp nodig heb kan ik naar de balie gaan en word ik persoonlijk geholpen.

Ik blijf de voortgang van burgers pro-actief monitoren. Ik beantwoord vragen die burgers tussendoor hebben en bekijk statusupdates en advies van uitvoerders. Ik ontvang automatische signalen als een burger te lang geen actie heeft ondernomen of deadlines gemist worden. Tijdens de contactmomenten pak ik het Perspectiefplan en gemaakte afspraken erbij. Zo bespreken we de voortgang en eventuele hulpvragen en passen we waar nodig de doelen en afspraken aan.

Regisseur Participatie

Opvolging en monitoring van de gemaakte afspraken wordt door Team Administratie & Opvolging gedaan. Zij ontvangen automatische signalen, zodat zij contact kunnen leggen met de burger op momenten dat dit nodig is.



Regisseur Werk/Participatie

*Tijdens het uitvoeren van activiteiten is ook de support van de uitvoerders belangrijk. **Dankzij de uitvoerders heb ik terugkoppeling over hoe de burger het uitvoeren van activiteiten ervaart en ondersteunen zij met advies** waarop ik samen met de burger het Perspectiefplan kan bijstellen. Wanneer een collega informatie toevoegt of iets wil bespreken, ontvang ik daarvan een signaal die ik terugzie in de werkvoorraad.*

Regisseur Werk:

Van interne uitvoerders krijg ik direct terugkoppeling in het Perspectief plan. Zo heb ik altijd een actueel statusoverzicht.



Uitvoerder Werk/Participatie

Via het Perspectiefplan volg ik de voortgang. Ik schrijf na afronding van een activiteit indien relevant een advies aan de regisseur. Ik denk mee wat slimme en passende vervolgstappen zouden kunnen zijn voor de klant aan de hand van het Perspectiefplan. Ik ontvang een signaal in mijn werkvoorraad als de regisseur hierop heeft gereageerd. Voor mij wordt het makkelijker om direct passend te adviseren in de ontwikkeling van burgers. De directe samenwerking komt de ontwikkeling van de klant ten goede!

8. Bijstellen

Burger Werk

Op basis van de stappen die ik zet in mijn ontwikkeling, stellen we regelmatig het plan bij. Zo besluiten we dat aanvullend op mijn sollicitatietraining, ik hefruck wil leren rijden met een mooi certificaat als resultaat. Zo blijf ik vanuit mijn Perspectiefplan nieuwe opdrachten of instrumenten inzetten om (bijgestelde) doelen te realiseren.

Burger Participatie

Op basis van de stappen die ik zet in mijn ontwikkeling, stellen we het plan bij. Zo besluiten we dat aanvullend op mijn taaltraining ik een activiteit ga zoeken waardoor ik op mijn Nederlandse taal kan blijven oefenen. Zo blijf ik vanuit mijn Perspectiefplan activiteiten ondernemen om (bijgestelde) doelen te realiseren.



De gemeente neemt mijn ontwikkeling serieus. Het is geen rechtlijnig proces. Het voelt goed om doelen bij te stellen en steeds te kijken of plan nog klopt met waar ik sta.



Mijn regisseur reageert op mijn gestelde doelen en voortgang en stelt vragen die me aan het denken zetten. Zo komen mijn doelen steeds dichterbij en durf ik steeds meer regie te nemen.



Voor specifieke en/of praktische vragen over een specifiek instrument kan ik ook bij de uitvoerder terecht. Fijn gevoel dat ik weet dat ik altijd bij mijn regisseur terecht kan die het totaal plaatje kent.

Met de burger blijf ik actief werken aan realisatie van de doelen in het Perspectiefplan. Ik geef feedback en **we stellen indien nodig het haalbaar perspectief bij**. Als de burger daar aan toe is, **kan ik nieuwe instrumenten inzetten of een nieuwe opdracht klaar zetten**.



Regisseur Werk/Participatie

Ontwikkeling kent pieken en dalen. De situatie van een burger kan snel veranderen. Denk aan problemen in het gezin of dat een burger juist sneller groeit en leert dan verwacht. Pro-actief werken met het Perspectiefplan en bijstellen waar nodig is daarom cruciaal.

9. Met begeleiding/ zelf doen

Burger Werk

Ik kan gaan solliciteren via het **platform van HalloWerk** * of ik word geholpen door een accountmanager. In de digitale omgeving van HalloWerk kan ik hulp krijgen bij het aanvullen van mijn profiel en het instellen van mijn voorkeuren. Zo krijg ik vacatures die bij mij passen en waar ik op kan solliciteren, en kunnen werkgevers die op zoek zijn naar iemand zoals ik mij eenvoudig vinden. Ik hou via het Perspectiefplan mijn regisseur en accountmanager op de hoogte van hoe het gaat.

Burger Participatie

Via o.a. **Den Haag Doet** * zoek ik naar vrijwilligerswerk wat bij mij en mijn situatie past. Als dat niet lukt, kan ik ook terecht bij mijn participatie regisseur. Hij brengt mij in contact met organisaties en/of initiatieven waar ik aan kan bijdragen. **Zo weet ik waar ik aan toe ben en wat ik wanneer moet doen.**



*In 1 overzicht al mijn **resultaten terug zien**. Dat motiveert!*



Burger werk: ik stuur mijn regisseur of uitvoerder een bericht over een vacature. Is het mogelijk dat iemand met me mee kan kijken bij maken van mijn cv en/of motivatiebrief?



Meedoen geeft mij zelfvertrouwen. Ik doe er toe en mensen hebben mij nodig.



Meedoen vind ik nog heel spannend. Als ik tegen dingen aan loop is het fijn als ik snel en eenvoudig in contact kan komen met mijn regisseur.

Regisseur Werk

Ik bespreek met de burger de mogelijkheid om te gaan starten met solliciteren en of er hulp nodig is. We bespreken hoe de burger daarnaast kan blijven werken met het Perspectiefplan. Als dat nodig is blijven we parallel instrumenten inzetten om de kans op succes te maximaliseren. Via de burger of uitvoerder/accountmanager blijf ik op de hoogte.

Regisseur Participatie

Ik bespreek met de burger hoe ze stapsgewijs op zoek kunnen naar vrijwilligerswerk. Indien nodig kan ik de burger helpen door ze in contact te brengen met organisaties waarmee we vaak samenwerken. In het Perspectiefplan leggen we afspraken vast over hoe de burger aan de slag gaat met zoeken en bepalen we samen met de burger hoeveel uren vrijwilligerswerk realistisch en haalbaar zijn om mee te starten.

Team Administratie & Opvolging

Wij monitoren we hoe het gaat met de burger en de voortgang. Als er dingen zijn, denken we met de burger mee hoe vervolgstappen gezet kunnen worden of besluiten we contact op te nemen met de Regisseur Participatie.



Regisseur Werk/Participatie

Ik ben blij dat de burger zich goed voelt en klaar is om de volgende stappen te gaan zetten. Waar nodig wordt de burger daarin ondersteund. Mooi dat de burger nu meer regie kan pakken en ons eenvoudig op de hoogte kan houden.

Regisseur Participatie/Administratie

Voor zowel de burger, mezelf als collega's bij Team Administratie is het gemakkelijk dat we alle afspraken en voortgang kunnen aangeven in het Perspectiefplan. Dat scheelt een hoop gedoe.



Uitvoerder Werk & Participatie

Fijn dat er een duidelijk profiel is dat maakt bemiddelen makkelijker en meer efficiënt. Ik zorg dat de regisseur op de hoogte is van hoe het gaat en van de regisseur krijg ik een signaal indien er belangrijke ontwikkelingen zijn die van invloed zijn op het perspectiefplan. Zo werken we samen om de burger succesvol te begeleiden.

10. Actief zijn

Burger Werk

Ik ben aangenomen! **Het arbeidscontract plaats ik als bijlage in mijn Perspectiefplan.** Dit wordt vastgelegd in mijn digitale omgeving. De regisseur bespreekt met mij of er nog behoefte is aan persoonlijke ondersteuning en meld mij daarvoor aan. Ik kan starten op mijn werk.

Burger Participatie

Ik heb vrijwilligerswerk, een sociale activiteit en/of een beperkt aantal uur werk gevonden. Ik hou via het Perspectiefplan contact over hoe het gaat met mij. Zo kan ik ook bespreken wanneer ik toe ben aan een volgende stap. Het is eenvoudig om informatie (zoals een contract) mee te kunnen sturen.



Fijn dat ik aan de slag ben. Ik ontvang meteen een bericht van mijn regisseur om mij succes te wensen. Heel attent.



Burger Werk: We spreken af dat ik naast mijn baan stappen zet in mijn ontwikkeling via de besproken instrumenten.

Regisseur Werk/Accountmanager

Deze afspraken die ik gemaakt heb met de burger voeg ik toe aan het dossier en is voor de burger in te zien in zijn portaal. De burger plaatst zelf de arbeidsovereenkomst in het Perspectiefplan. Met de burger en werkgever maak ik afspraken over nazorg (begeleiding na plaatsing).

Regisseur Participatie/Administratie

Nu de burger participeert, zorg ik dat het Perspectiefplan goed is bijgewerkt. Zodat we tijdens onze contactmomenten op overzichtelijke en heldere wijze de voortgang van de burger kunnen bespreken. Indien de burger dan een volgende stap kan maken is alle informatie van de burger actueel en compleet. We bespreken hoe het gaat en of er eventuele vervolgstappen gezet kunnen worden. Denk aan meer uren of een eventuele stap zetten naar Werk.



Regisseur Werk/Participatie

Ik ben trots dat de burger zich goed ontwikkeld heeft dat hij/zij aan de slag gaat. Beginnen is spannend daarom is blijven werken aan vaardigheden belangrijk. Zo blijven we in gesprek over ontwikkeldoelen. Voor het zelfvertrouwen van de burger is belangrijk dat aan de slag gaan een positieve ervaring is.



Uitvoerder Werk & Participatie

Top dat de regisseur meteen weet dat de burger (vrijwilligers) werk heeft gevonden en aan de slag is!

Ik zorg dat de regisseur op de hoogte is van hoe het gaat en stuur ik een signaal naar de regisseur indien er belangrijke ontwikkelingen zijn die van invloed zijn op het Perspectiefplan. **De afspraken die ik heb gemaakt met de werkgever, leg ik ook vast in het Perspectiefplan.** Zo werken we samen aan de ontwikkeling van de burger.

11. Begeleiding na plaatsing Werk

In mijn eerste weken heb ik nog een paar kleine vraagjes. Ik kan daarvoor mijn regisseur en/of uitvoerder nog bereiken. We spreken elkaar via het '1-1-1' principe om de afspraken die we met elkaar hebben gemaakt te bespreken. Wanneer dit is afgerond, stopt mijn dienstverlening.

Als ik gedetacheerd word via de gemeente of een baan krijg waarvoor mijn werkgever subsidie krijgt word ik langer begeleid en krijg ik een nieuwe regisseur.



Fijn dat mijn regisseur nog af en toe checkt hoe het gaat. Ik wil niet wachten tot de afgesproken contactmomenten. Als ik een vraag tussendoor heb, stuur ik een bericht via de mijn omgeving naar mijn regisseur of uitvoerder.



De Regisseur Begeleiding na plaatsing ondersteunt mij en mijn werkgever. Dat is net dat steuntje in de rug dat ik nodig heb om mijn draai te vinden.

Regisseur Werk

Nu mijn klant is aangenomen zijn er twee scenario's. Als de burger zonder extra begeleiding aan de slag gaat en de uitkering stopt, werk ik toe naar het afronden van de dienstverlening. Met de burger bespreek ik wat er nu verwacht wordt en maak ik concrete afspraken. Hieronder vallen de laatste drie contactmomenten die de burger met mij zal hebben via het 1-1-1 principe. Deze voeg ik toe aan het dossier en is voor de burger in te zien in zijn digitale omgeving. Voor burgers die nog begeleiding nodig hebben van bijv. een jobcoach start ik begeleiding na plaatsing op en draag ik het dossier over aan de regisseur nazorg.



Regisseur Werk/Participatie

Ik ben blij dat de burger zich goed voelt en zichzelf dusdanig heeft ontwikkeld dat hij/zij betaald werk kan doen. Beginnen met werk is spannend, blijven werken aan vaardigheden is belangrijk. Zo blijven we in gesprek over ontwikkeldoelen. Voor het zelfvertrouwen van de burger is belangrijk dat starten met werk een positieve ervaring is.



Regisseur Begeleiding na plaatsing

*Alle stukken staan overzichtelijk op 1 centrale plek staan. Samen met de werkgever, de burger en uitvoerders (zoals een jobcoach) bekijk ik welke ondersteuning er nodig is voor zowel de werkgever als de burger op deze plaatsing tot een succes te maken. Ik leg deze afspraken vast in het Perspectiefplan en blijf de burger en werkgever begeleiden zolang als nodig is. Uitvoering plan via stap 7 en 8. **Het is prettig om in het profiel te zien hoe de burger zich ontwikkelt, zodat ik weet waar ik kan helpen.***