

# Delphion

INFORMATIECENTRUM VOOR WELZIJN | WONEN | ZORG



**Delphion**

INFORMATIECENTRUM VOOR WELZIJN | WONEN | ZORG

**Truus Phielix**

loketadviseur



**Delphion**

INFORMATIECENTRUM VOOR WELZIJN | WONEN | ZORG

**DELPHION**

Informatiepunt voor welzijn  
wonen en zorg.



## Zuidwest Friesland 4 loketten

- Sneek
- Lemmer
- Joure
- Balk



## Waarom Delphion?

De burger ziet door de bomen het bos niet meer



# Delphion

INFORMATIECENTRUM VOOR WELZIJN | WONEN | ZORG

## Doel Delphion

Toegankelijkheid, 1 loket voor alle vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn

Directe lijn met de backoffice – afstemming vraag en aanbod



## Wat biedt Delphion

- Informatieverstrekking (telefonisch/persoonlijk)
- Vraagverheldering
- Verzorgen eerste steun en afhandeling waar mogelijk, opstarten oplossingstraject



## Voordelen regionale organisatie

- Altijd bereikbaar voor de klant
- Gebruik maken van 'brede BackOffice'
- Communicatie/PR, scholing, ICT
- Onderling uitwisselen van personeel en kennis
- Gezamenlijke presentatie versnelt naamsbekendheid en ontwikkeling



# Delphion

INFORMATIECENTRUM VOOR WELZIJN | WONEN | ZORG

## Wie doen er mee in Delphion?

Welzijnsorganisaties

Gemeenten

Woningbouwcoöperaties

Zorgaanbieders

PCPF

MEE Friesland

Zorgkantoor Friesland

CIZ Fryslân



## Werkwijze Delphion

Drie niveaus van afhandeling:

- Klaar terwijl u wacht
- Volledige afhandeling door Frontoffice
- Samenwerking Front en BackOffice

The logo for Delphion, featuring the word "Delphion" in a bold, orange, sans-serif font. The letter "i" is stylized with a white vertical bar and a white dot above it, resembling a classical column.

INFORMATIECENTRUM VOOR WELZIJN | WONEN | ZORG

## Wat maakt Delphion bijzonder

- Vrijwilligers
- Registratie
- Cliëntondersteuning

A photograph of a red sign with the Delphion logo. The sign is mounted on a brick wall. The logo consists of the word "Delphion" in orange, with a white stylized column and dot for the letter "i".

Delphion

# Foar Elkoar

Cliëntondersteuning

Anja de Boer, *kwartiermaker*



# Foar **Elkoar**

- Voor elkaar
- Gereed, klaar, afgesproken
- Menselijke maat
- Samen



# Foar Elkoar

- Modeltraject VWS, cliëntinformatie en cliëntondersteuning
- Wonen, welzijn, zorg en diensten
- Stichting van
  - Vereniging Friese Gemeenten
  - Zorgkantoor Friesland
  - PCPF
  - CIZ Fryslân



# Aanleiding

- Van het kastje naar de muur
- Wildgroei loketten en cliëntondersteuners
- Versnippering van informatievoorziening



# Thema's

- Loketten
- Cliëntondersteuning
- Toegang
- Facilitair Bedrijf

# Cliëntondersteuning

- Inventariseren behoefte van de burger
- Welke verschijningsvormen zijn er
- Hoe ziet de ideale cliëntondersteuner eruit

# Behoeftte van de burger

- Eén plek, één persoon
- Onafhankelijk / objectief advies
- Vraagverheldering, maar indien nodig ook daadwerkelijk op pad helpen
- Op terrein van wonen, welzijn, zorg en diensten

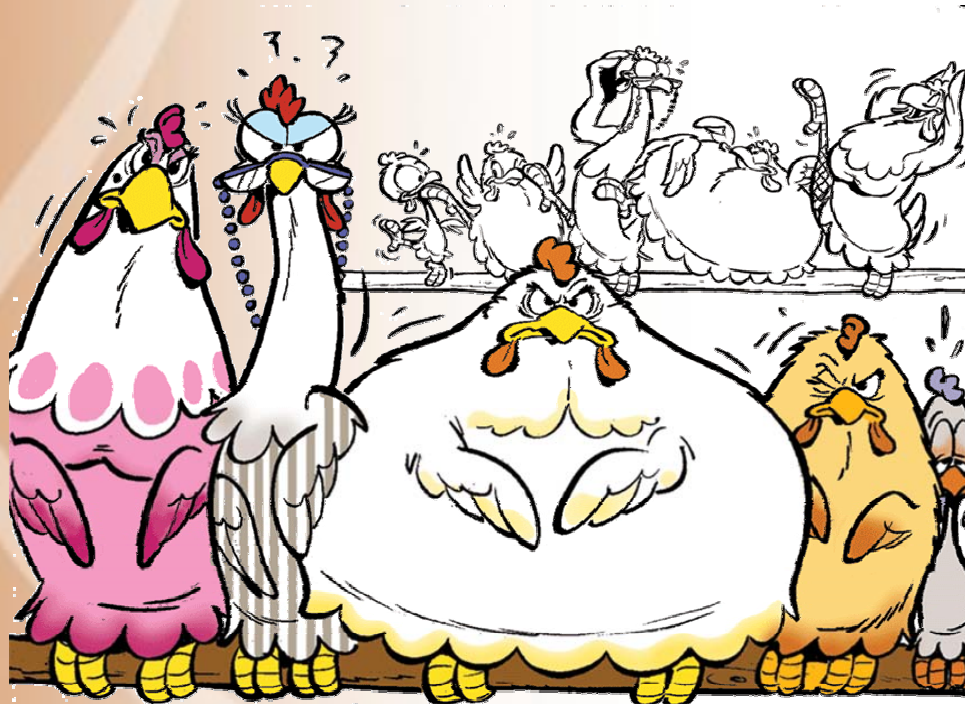
# Pilot in Delphion te Sneek

- Aansluiten bij bestaande initiatieven
- Plek waar we kunnen herstructureren en waar partijen goed samenwerken

## Betrokken partijen

- Delphion loket Sneek
- Gemeente Sneek
- Thuiszorg Zuidwest Friesland
- MEE Friesland
- CIZ Fryslân
- GGZ
- Zorgkantoor Friesland

# Werkwijze



Met z'n allen in één hok

# Samen in één hok

- Vanuit het loket
- Verkennen van mogelijkheden en onmogelijkheden
- Goed draaiend netwerk, elkaar weten te vinden

- 2006: Vervolg in 15 gemeenten van Fryslân
- 2007: Loketten en cliëntondersteuning in de helft van de gemeenten van Fryslân gerealiseerd

# Foar Elkoar

Dank voor uw aandacht

