

Dienstverleningsconcept

Van concept naar beleid: het dienstverleningsconcept als kompas

Wij maken
samen
gezond
gewoon

Inhoudsopgave

- Waarom een nieuw dienstverleningsconcept? **p. 3**
- Gezondheid als gezamenlijke verantwoordelijkheid **p. 5**
- Onze kern: passende en wendbare dienstverlening **p. 6**
- De sleutel: samen sterk, samen gezond **p. 12**
- Onze dienstverlening in één overzicht **p. 13**
- Dit concept vraagt om gedeeld eigenaarschap **p. 15**



Waarom een nieuw dienstverleningsconcept?

Onze samenleving verandert snel en ingrijpend. Inwoners stellen andere eisen aan dienstverlening, en hun verwachtingen en behoeften verschillen sterk. Daarnaast verandert het belang van preventie. Preventie draagt bij aan gezondheidswinst voor inwoners. Het voorkomen van gezondheidsproblemen leidt tot een hogere kwaliteit van leven, minder ziekteverzuim en een langere levensverwachting. Dit versterkt de sociale cohesie in buurten en wijken.

Preventie helpt de groeiende gezondheidsverschillen tussen groepen inwoners te verkleinen. Inwoners die zien dat hun gezondheid serieus wordt genomen, hebben bovendien meer vertrouwen in het lokale bestuur en de publieke gezondheidszorg. Gezonde inwoners dragen bij aan meer maatschappelijke betrokkenheid en een sterke lokale economie met minder uitval op de arbeidsmarkt. Bovendien gaat gezondheidsbevordering vaak hand in hand met duurzaamheidsdoelen, zoals meer beweging door fietsvriendelijke wijken en gezondere luchtkwaliteit.

Toch zien we ook uitdagingen. De beschikbare mensen en middelen die van belang zijn voor de preventie en de uitvoerende taken van de GGD nemen af. Tegelijkertijd hebben we te maken met toenemende vergrijzing, ongezondere leefstijlen, toenemende gezondheidsverschillen, een dalende vaccinatiegraad en een afnemend vertrouwen in de overheid en daarmee ook in de publieke gezondheidszorg. Inwoners gebruiken andere communicatiekanalen dan voorheen, zoals sociale media en digitale zorgplatformen. Ze leven in veranderende sociale netwerken en woonomgevingen, met andere gezondheidsuitdagingen en leefpatronen.



Om ook in de toekomst positieve impact te blijven maken op de gezondheid van onze inwoners, is verandering noodzakelijk. Als we niet inspelen op deze veranderingen, zullen de gezondheidsuitkomsten voor onze inwoners verder verslechteren en nemen gezondheidsverschillen alleen maar toe. Daarom is een nieuw, toekomstbestendig dienstverleningsconcept nodig, waarin preventie en samenwerking centraal staan.

Nu is het moment om *samen* het gezonde geluid te versterken.

Sámen als gemeenten, GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, onze partners en natuurlijk de inwoners zelf. We willen gezondheid vanzelfsprekend maken, gewoon, voor iedereen.

Daarom hebben GGD Hart voor Brabant en GGD West-Brabant, samen met gemeenten, inwoners en partners, een nieuw dienstverleningsconcept ontwikkeld, gebaseerd op onze toekomstvisie 'Wij maken *samen* gezond gewoon'. Een toekomstgericht, realistisch en gedragen concept dat richting geeft aan de keuzes die we moeten maken om gezondheid voor iedereen dichterbij te brengen. En waarin het gezonde geluid van onze GGD'en in alles doorklinkt: eerlijk, gedurfd en vernieuwend.

Deze notitie licht het concept toe, beschrijft de uitgangspunten en laat zien hoe het als gezamenlijk vertrekpunt dient voor verdere beleidsontwikkeling.

“Nu is het moment om samen het gezonde geluid te versterken: eerlijk, gedurfd en vernieuwend.”



Gezondheid als gezamenlijke verantwoordelijkheid

Gezondheid is meer dan niet ziek zijn. Het raakt aan meedoen met onze samenleving, gelijke kansen in onderwijs, werk, welzijn en wonen. Daarom hanteren wij de principes van *health in and for all* **polities: gezondheid als integraal onderdeel van álle domeinen. Als gemeentelijke gezondheidsdienst ondersteunen en adviseren wij gemeenten bij het realiseren van hun maatschappelijke opgaven.**

Dat doen we op thema's als: jeugdgezondheidszorg, mentale gezondheid, gezonde leefomgeving en vitaal ouder worden. Door samen vol in te zetten op preventie verhogen we het aantal gezonde levensjaren en versterken we de veerkracht van inwoners. We werken aan 'wicked problems' en dat kunnen we niet alleen. Wij dragen eraan bij dat iedereen actief kan meedoen in de samenleving en op de arbeidsmarkt.

Zo bouwen we aan gemeenschappen waarin inwoners, jong en oud, gezond kunnen leven en meedoen, op school, op het werk en in hun wijk.

Onze kern: passende en wendbare dienstverlening

Onze inwoners zijn niet allemaal gelijk. Ze verschillen; in achtergrond, vaardigheden, toegang tot zorg en behoefte aan ondersteuning. Waar de één zelfstandig zijn weg vindt en veel zelf regelt, heeft de ander juist meer hulp nodig om passende zorg of ondersteuning te krijgen. Dit stelt niet alleen andere voorwaarden aan onze dienstverlening, het vraagt ook om een aanpak die aansluit bij de uiteenlopende behoeften van de verschillende doelgroepen.

Daarom baseren we onze aanpak op vijf uitgangspunten die richting geven aan de nieuwe manier van werken, nú en in de toekomst.

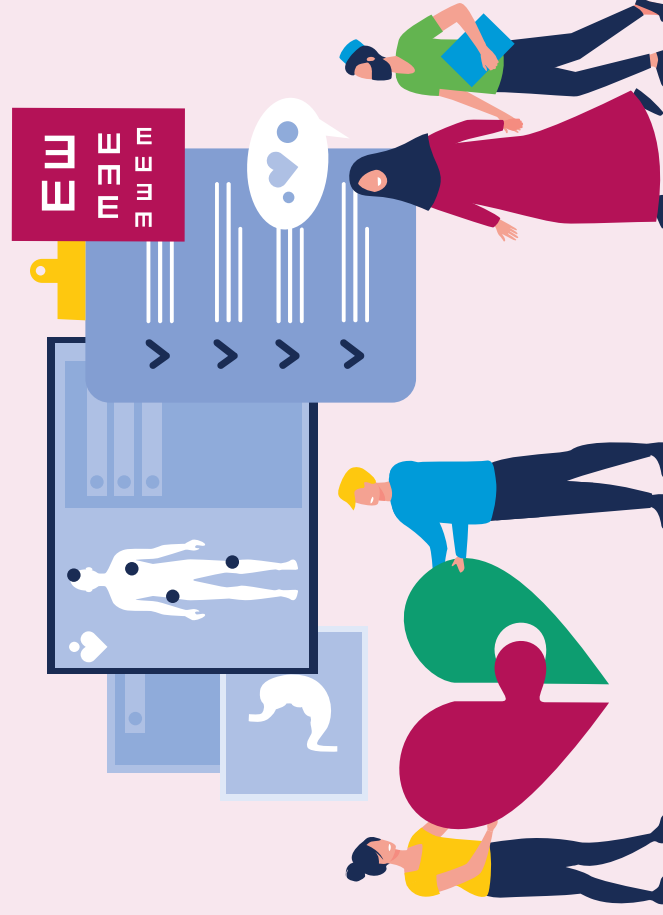
Deze uitgangspunten vormen het kompas voor verdere beleidsontwikkeling, samenwerking en uitvoering.



1. Samen persoonlijk

Aandacht waar het nodig is

Iedere inwoner is uniek. We bieden maatwerk waar nodig en standaardisatie waar mogelijk. Dit betekent dat we inwoners in kwetsbare situaties actief ondersteunen en eigen regie stimuleren waar dat kan. We communiceren eenvoudig, open en actief: gericht op zelfredzaamheid, maar zonder drempels voor wie hulp nodig heeft.



Wat betekent dit?

Onze interventies sluiten aan op de leefwereld van inwoners, bijvoorbeeld door voorlichtingsmateriaal aan te passen aan verschillende taalniveaus en culturen.

We werken met teams die maatwerk leveren passend bij de gezondheidssituaties van de inwoners in de wijk. Inwoners worden actief betrokken bij het ontwikkelen en evalueren van preventie-aanpakken, zodat onze nieuwe dienstverlening blijft aansluiten op hun behoeften en verwachtingen.

2. Samen toekomstbestendig

Nu en straks

We investeren in oplossingen die niet alleen vandaag effect hebben, maar ook bijdragen aan de gezondheid van toekomstige generaties. We bouwen mee aan een samenleving waarin iedereen zo gezond mogelijk kan opgroeien en ouder worden en waarin preventie structureel en samenhangend is georganiseerd. Dit betekent dat we inzetten op bewezen effectieve interventies maar ook op technologie en data om gezondheidsuitdagingen sneller en gericht aan te pakken.



Wat betekent dit?

We zetten in op bewezen effectieve interventies, maar benutten ook technologie, zoals e-Health en data-analyse om gezondheidsuitdagingen sneller en gericht aan te pakken. Dit betekent dat we niet alleen reageren op symptomen, maar samen met inwoners en partners werken aan structurele oplossingen.

We gebruiken technologie en data om ons werk slimmer in te richten en professionals te ondersteunen bij het maken van keuzes. We ontwikkelen samen met gemeenten integrale plannen waarin gezondheid een plek krijgt in ruimtelijke ordening, onderwijs, werk en welzijn. Dit doen we vanuit een data- en netwerkgestuurde aanpak, waardoor we risico's beter kunnen voorspellen en preventie persoonlijker en effectiever kunnen maken. We spelen in op trends in de samenleving en bewegen mee met de behoeften van onze inwoners en ketenpartners.

3. Samen toegankelijk

Digitaal én dichtbij

We verbinden de kracht van technologie én de kracht van ontmoeting. Waar mogelijk zetten we in op digitale dienstverlening: toegankelijk, efficiënt en gebruiksvriendelijk. Fysieke aanwezigheid blijft daar waar persoonlijke aandacht essentieel is, bijvoorbeeld in sommige wijken/buurtten en op gemeenteniveau. Zo maken we onze dienstverlening bereikbaar voor alle inwoners, ongeacht leeftijd, achtergrond of situatie.



Wat betekent dit?

Inwoners kunnen online betrouwbare gezondheidsinformatie vinden, afspraken maken en vragen stellen via klantvriendelijke digitale loketten. Voor inwoners die dat niet kunnen of willen, blijven we fysieke spreekuren en, indien nodig, huisbezoeken aanbieden.

We investeren ook in digitale ondersteuning voor onze professionals, zoals e-health, apps en dashboards voor wijkgerichte analyses, zodat zij beter en sneller kunnen inspelen op lokale behoeften. Daarbij gaat het niet alleen om het snel en flexibel inspelen op lokale hulpvragen, maar ook om het collectiveren van gesignaleerde trends. Dit stelt ons in staat om patronen te herkennen, vroegtijdig in te grijpen en samen met gemeenten en partners structurele oplossingen te ontwikkelen voor terugkerende of opkomende gezondheidsproblemen.

4. Samen duidelijk

Laagdrempelig en begrijpelijk

Onze dienstverlening is laagdrempelig, begrijpelijk en zowel fysiek als digitaal toegankelijk, zonder bureaucratische drempels. Dit betekent niet alleen dat we aanwezig zijn op plekken waar inwoners komen, zoals (multifunctionele-)wijkcentra, gezondheidscentra, bibliotheken, scholen, kinderdagverblijven en sportverenigingen, maar ook dat onze communicatie helder en begrijpelijk is.



Wat betekent dit?

Onze dienstverlening is toegankelijk en zo laagdrempelig als mogelijk: geen ingewikkelde formulieren of verwijzingen nodig voor basistaken van de GGD.

We zorgen voor begrijpelijke communicatie, met aandacht voor laaggeletterdheid en digitale vaardigheden. We sluiten aan bij het dagelijks leven van inwoners, zodat zij zich gehoord en gezien voelen.

5. Samen lokaal

Verbinden in de wijk

We zijn zichtbaar en aanwezig in wijken en gemeenten, waar we gebiedsgericht en vanuit lokale netwerken werken. Inwoners zijn niet alleen ontvanger, maar ook mede vormgever van onze dienstverlening. Zo maken we preventie en positieve gezondheid concreet en voelbaar in het dagelijks leven van inwoners.



Wat betekent dit?

Waar dat kan, werken we **wijkgericht** samen met huisartsen, welzijnsorganisaties, (multifunctionele) **wijkgebouwen**, gezondheidscentra, scholen, **kinderdagverblijven** en sportverenigingen.

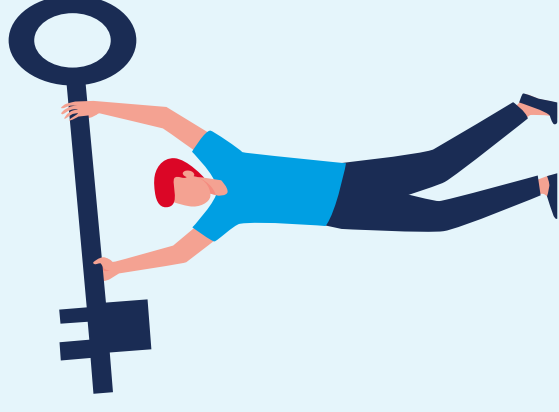
We participeren in lokale wijkteams en maken gezondheid zichtbaar onderdeel van sociaal beleid. We zetten samen met ons netwerk specialisten in die inwoners ondersteunen en informeren waar nodig.

De sleutel: samen sterk, samen gezond

De maatschappelijke opgaven waar we samen, als GGD'en, gemeenten, partners en inwoners voor staan, zijn complex en raken meerdere domeinen tegelijk. Daarom werken we aan nieuwe manieren van samen werken, binnen en buiten onze organisatie.

Dit betekent dat we integrale, wijkgerichte preventie-aanpakken ontwerpen, daar waar mogelijk elkaars data, expertise en netwerken benutten voor lokaal maatwerk én goede voorbeelden uitwisselen om samen te leren.

Ook van inwoners vragen we een andere rol: meer betrokkenheid, meer regie, meer samenwerking. We beseffen dat verandering tijd, lef en doorzettingsvermogen vraagt. Maar samen kunnen we het verschil maken. Wij maken *samen* gezond gewoon.



Onze dienstverlening in één overzicht

Online afspraken, digitale monitoring, ouderportalen, e-consulten en e-health toepassingen, slimme richtlijnen, spraakgestuurd werken, toepassing van AI, maar ook fysieke spreekuren en huisbezoeken voor wie dat nodig heeft.

Samen toegankelijk



Samen toekomst-bestendig

Nu en straks

Vroegsignalering bij jeugdigen, preventie en eigen regie voor jeugdigen en ouders, valpreventie voor ouderen, data-analyse voor risico-voorspelling, flexibel inzetbare teams voor nieuwe gezondheids-uitdagingen en (vaccinatie) campagnes om infectieziekten te voorkomen.

Samen duidelijk

Laagdrempelig en begrijpelijk

Communicatie op maat voor laaggeletterden, geen onnodige bureaucratie, en aanwezigheid op plekken zoals (multi-functionele) wijkgebouwen, gezondheidscentra, scholen, kinderdagverblijven en sportverenigingen.

Vijf uitgangspunten die richting geven aan de nieuwe manier van werken, nú en in de toekomst.

Samen persoonlijk

Aandacht waar het nodig is

Maatwerk, zoals voorlichtingsmateriaal dat aansluit op verschillende taalniveaus en culturen, en wijkteams die inspelen op specifieke gezondheidssituaties, bijv. centering ouderschap.

Samen lokaal

Verbinden in de wijk

Samenwerking met huisartsen, welzijnsorganisaties, (multi-functionele) wijkgebouwen, gezondheidscentra, scholen, kinderdagverblijven en sportverenigingen, deelname aan wijkteams en inzet van gezondheidsbevorderaars voor ondersteuning.

Van concept naar beleid: het dienstverleningsconcept als kompas

Dit dienstverleningsconcept vormt het kompas voor verdere ontwikkeling als gemeentelijke gezondheidsdienst. Het is nadrukkelijk bedoeld als gezamenlijk kompas: van en voor gemeenten, inwoners en partners.

Op basis van dit concept geven we richting aan beleidsontwikkeling voor ondersteunende en strategische thema's als:

- huisvesting en spreiding van locaties;
- personeelsontwikkeling en teaminrichting;
- digitale dienstverlening en hybride werken;
- communicatie en publieksbenadering;
- datagedreven werken en monitoring.

Maar ook voor de uitvoering van onze wettelijke taken, zoals:

- jeugdgezondheidszorg en het daaruit voortvloeiende jeugdgezondheidsbeleid;
- toezicht kinderopvang;
- infectieziektebestrijding en pandemische paraatheidsbeleid.

Zo zorgen we dat alle onderdelen van onze organisatie, van uitvoering tot strategie, bijdragen aan één gedeelde ambitie: gezondheid vanzelfsprekend maken.



Dit concept vraagt om gedeeld eigenaarschap

Dit dienstverleningsconcept is niet van de GGD'en alleen. Als gemeenten en GGD'en delen we dezelfde opdracht: inwoners ondersteunen bij het gezond, veerkrachtig en volwaardig meedoen in de samenleving.

Daarom is het belangrijk dat gemeenten zich hierin herkennen en het met vertrouwen kunnen uitdragen. Bijvoorbeeld in gesprekken met de gemeenteraden of met inwoners. Omdat het:

- ✓ aansluit bij gemeentelijke prioriteiten zoals bestaanszekerheid, kansengelijkheid en preventie;
- ✓ duidelijk maakt wat inwoners mogen verwachten voor hun publieke gezondheid;
- ✓ ruimte biedt voor lokaal maatwerk én gezamenlijke keuzes.

Van concept naar beweging

In de komende jaren vertalen we dit concept naar:

- uitvoeringsplannen per regio en/of gemeente;
- heldere afspraken over bereik, kwaliteit en impact;
- een weloverwogen inzet van middelen, geld en personeel;
- meetbare doelen en doorontwikkeling.

Wij maken
samen
gezond
gewoon

“Daarmee bouwen we stap voor stap samen aan een GGD die past bij de tijd van nu én voorbereid is op de toekomst. Samen met inwoners, gemeenten en partners maken wij gezond gewoon, zoals beschreven in onze toekomstvisie.”

Wij maken
samen
gezond
gewoon