

Een sterke sociale basis in Dalfsen

Onderzoek naar behoeften inwoners en doorontwikkeling
Infopunten



Een sterke sociale basis in Dalfsen

Onderzoek naar behoeften inwoners en doorontwikkeling
Infopunten

Rapport
Stichting Openbare Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen

Inhoudsopgave

H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en achtergrond	4
1.2 Onderzoeksvragen	4
1.3 Onderzoeksopzet	5
1.3.1 Documentenanalyse	5
1.3.2 Interviews met betrokken maatschappelijke partners	5
1.3.3 Inwonersperspectief	6
1.4 Leeswijzer	6
H2 Bevindingen: meten is weten	7
H3 Bevindingen uit de gesprekken	11
3.1 Veel gaat al goed	11
3.2 Locatie van Infopunten	11
3.3 Bekendheid/vindbaarheid Infopunten	13
3.4 Wisselwerking met andere informatiepunten en partijen	16
H4 Wat vinden de vrijwilligers?	19
H5 Het droomscenario: waar willen we naartoe?	22
H6 Financiering droomscenario	26
H7 Advies op de lange en korte termijn	28
7.1 Langetermijnadvies	28
7.2 Kortetermijnadvies	29
7.3 Afsluitende woorden	30
Bijlage 1 Overzicht geraadpleegde documenten	33
Bijlage 2 Overzicht respondenten voor interviews	34
Colofon	36

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

In 2017 is, in samenwerking met de gemeente Dalfsen, de Bibliotheek Dalfsen en Saam Welzijn, gestart met het project Infopleinen. Later is de naam Infopleinen vervangen door Infopunten. De Infopunten vervullen een belangrijke rol in de sociale basis en kunnen een vliegwiel vormen bij de inzet op een toekomstbestendige en sterke sociale basis in Dalfsen.

Het doel van de Infopunten is het bieden van passende ondersteuning bij hulpvragen van lokale inwoners. Binnen deze voorziening werken verschillende maatschappelijke partners samen en worden verschillende diensten, ondersteuning en informatie aangeboden. Anderhalf jaar na de start zijn de Infopunten stevig gevestigd in de drie grootste kernen van de gemeente Dalfsen: Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld. Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is tevens ondergebracht bij de Infopunten.

Het project is in 2020 uitgegroeid tot een activiteit die verankerd is in de Kulturhusen van Dalfsen en bij de betrokken maatschappelijke partners. De Infopunten zijn inmiddels het project stadium ontstegen en dit biedt uitzicht op een gezamenlijke werkwijze die structureel ondersteunend is aan de gemeenschap van Dalfsen.

De ambitie van de gemeente Dalfsen en de betrokken partners is om de Infopunten te versterken en te verbreden. Het moet een vanzelfsprekende plek worden voor alle inwoners met vragen die gaan over zelfredzaamheid in algemene zin.

Om daar te komen willen de gemeente en haar partners mogelijkheden voor de doorontwikkeling van de Infopunten in wijk, buurt en buitengebied onderzoeken. De wens van de gemeente en haar partners is dat een Infopunt aansluit bij de behoeften en de leefwereld van de inwoners. Hiertoe hebben zij aan BMC gevraagd een behoefteonderzoek op te zetten dat inzicht verschaft in de ondersteuningsbehoeften van de inwoners en de mate waarin een Infopunt hierin kan voorzien.

Ook zijn de gemeente en haar partners benieuwd in welke organisatievorm de Infopunten het best kunnen voortbestaan. Van 2018 tot en met 2020 werden de Infopunten gefinancierd vanuit een projectsubsidie van de gemeente Dalfsen. Middels deze subsidie kon de projectorganisatie worden opgezet en doorontwikkeld. Sinds 2021 is deze financiering beëindigd. Dit werpt de vraag op op welke wijze de Infopunten kunnen voortbestaan nu de projectfinanciering wegvalt.

1.2 Onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om de gemeente Dalfsen, de leden van de Stuurgroep en alle betrokken partners van de Infopleinen, zoals de Bibliotheek Dalfsen en Saam Welzijn, voldoende houvast te bieden om een afgewogen keuze te kunnen maken over de doorontwikkeling van de Infopunten.

Het onderzoek verzamelt informatie vanuit verschillende bronnen. Deze informatie moet voldoende inzichten bieden die ondersteunend zijn aan de besluitvorming.

De doelstelling leidt tot onderstaande hoofd- en deelvragen.

Hoofdvraag

Sluiten de Infopunten aan bij de ondersteuningsvragen van de inwoners en kan het Infopunt voorzien in de behoeften van de inwoners?

Deelvragen

1. Welke vragen en behoeften leven bij inwoners? Sluit het Infopunt in de huidige vorm daarbij aan en zo nee, wat is er nodig?
2. Is het wenselijk en mogelijk dat de Infopunten worden uitgebreid met nieuwe partners? Welke partners zijn nu aangesloten? Welke partners zouden aangesloten moeten zijn?
3. Welk type organisatievorm past bij het gewenste Infopunt?

1.3 Onderzoeksopzet

Om de kernvraag en deelvragen te beantwoorden is een combinatie van onderzoeksmethoden gehanteerd:

- Documentenanalyse
- Interviews met betrokken maatschappelijke partners
- Inwonersperspectief middels interviews en analyse vragenlijst gemeente

1.3.1 Documentenanalyse

Er is gestart met een documentenstudie. We hebben documenten bestudeerd die een beeld geven over de achtergrond van de Infopunten, zoals de projectplannen en evaluaties. Ook documenten die helpen een blik te werpen op de toekomst van de Infopunten, zoals de visie inrichting toegang sociaal domein, hebben we opgenomen in ons onderzoek. Tot slot hebben we alle data die geregistreerd worden in het online dashboard van de Infopunten (via Rijnbrinkcloud) gebruikt.

Een volledig overzicht van de gebruikte documenten is te vinden in bijlage 1.

1.3.2 Interviews met betrokken maatschappelijke partners

Aangezien de Infopunten al enkele jaren bestaan en een lopend project zijn, is het van belang de betrokken maatschappelijke partners te spreken. De doelen van de interviews waren om de ervaringen met de Infopunten op te halen, uit te vragen welke hulpvragen de partners voorbij zien komen, welke knelpunten zij ervaren, of er nog aanvullende partners zijn die betrokken kunnen worden en hoe de organisatiestructuur nu is en eventueel verbeterd zou kunnen worden. Er zijn in totaal zestien interviews gehouden met betrokken

maatschappelijke partners. Een volledig overzicht van de respondenten die we gesproken hebben is te vinden in bijlage 2.

1.3.3 Inwonersperspectief

De groepsinterviews met inwoners zijn na de interviews met de maatschappelijke partners afgenomen. Helaas bleek het voeren van een groot aantal kwalitatieve interviews met inwoners te tijdrovend en inefficiënt (door de grote afstand tussen de huizen in het buitengebied). Daarom is gebruikgemaakt van het netwerk van organisaties die nauw contact hebben met inwoners, om toch een groep betrokken inwoners te bereiken.

Allereerst heeft de gemeente Dalfsen een vragenlijst naar verschillende aspecten van de toegang uitgezet onder achttien inwoners, waarin ook enkele vragen zijn opgenomen over hun behoeften rond het Infopunt of algemene hulpvragen. De respons op deze vragenlijst was twaalf ingevulde vragenlijsten (66%). Vervolgens zijn met de inwoners die dit wilden twee groepsinterviews gepland, om de behoeften en opgehaalde resultaten verder te kunnen uitdiepen. Deze groepsinterviews hebben plaatsgevonden in week 26.

We hebben twee groepsgesprekken gevoerd met in totaal vijf inwoners.¹ Bij één van de gesprekken was ook een afvaardiging van de Adviesraad Sociaal Domein aanwezig. Naast de interviews met de inwoners zijn ook enkele interviews met stakeholders gebruikt om de behoeften van de inwoners die zij vertegenwoordigen/ondersteunen op te halen. Zo is hierover gesproken met professionals vanuit Saam Welzijn, het Taalpunt en Stimuland.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage presenteren we de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek. Hoofdstuk 2 toont allereerst de kwantitatieve resultaten van de Infopunten sinds de start. Hoofdstuk 3 gaat in op de bevindingen uit de interviews. Hoofdstuk 4 betreft de zienswijze van de vrijwilligers op de Infopunten. In hoofdstuk 5 schetsen we op basis van alle bevindingen het droomscenario. Waar lijken de resultaten op aan te sturen? Hoofdstuk 6 geeft een aanzet tot de financiële mogelijkheden voor dit droomscenario, waarna in hoofdstuk 7 wordt afgesloten met adviezen voor de korte en lange termijn.

¹ Eén inwoner sloot aan bij het gesprek met een stakeholder.

H2 | Bevindingen: meten is weten

In dit hoofdstuk presenteren we de bevindingen op basis van de kwantitatieve analyse uit het online dashboard van de Infopunten. De behoeften van inwoners kunnen uit verschillende bronnen worden opgehaald. We starten met een overzicht van de feitelijke hulpvragen die gesteld zijn. Deze cijfermatige onderbouwing helpt om kwalitatieve opmerkingen uit de gesprekken met respondenten binnen hun feitelijke context te zien.

Inwoners komen met diverse vragen bij Infopunten, het grootste aandeel betreft algemene vragen.

Sinds de start van de Infopunten in 2018 is aan vrijwilligers gevraagd de contactmomenten die zij hebben met inwoners te registreren in een dashboard. Zo is er zicht op de aantallen en het type vragen die worden gesteld. Sindsdien zijn er 1.284 contactmomenten met inwoners geregistreerd in het dashboard (alle Infopunten samen). Onderstaande tabel biedt, per type vraag, een overzicht van hoe vaak een vraag voorbij is gekomen.

Tabel 1 Overzicht type vragen Infopunt 2018 - juni 2021

Thema vraag	Aantal
Algemeen	601
Bewegen en Sport	27
Jeugd en Zorg	25
Leven Lang Leren	112
Mantelzorg	61
Opleiding en Inburgering	48
Verplaatsen en Vervoer	72
Vrijwilligerswerk	89
Werk	96
Wonen en Huishouden	47
Zorg en Ondersteuning	98

Zoals te zien is in de tabel worden bijna de helft van alle vragen gecategoriseerd als 'algemene' vragen. Een willekeurige greep uit de toelichtingen die de vrijwilligers genoteerd hebben leert dat dit bijvoorbeeld vragen betreft als:

- Waar in het gebouw oefent een koor?
- Welke cursussen worden aangeboden in het Kulturhus?
- Wat zijn de openingstijden van de gemeente?
- Hoe kan ik aan hondenpoepzakjes komen?

- Waar is een voorziening, zoals het Taalpunt, in het gebouw gesitueerd?
- Hoe kan een e-reader van de bank worden geactiveerd?
- Waar kan ik me aanmelden voor vrijwilligerswerk?
- Hoe kan ik een rijbewijs, paspoort of ID-kaart aanvragen?
- Kan men helpen met printen?
- Hoe kan ik voor de DigiD gegevens aanvragen?

Wat opvalt bij deze vragen is dat een deel hiervan beter zou kunnen worden geplaatst onder een specifieke categorie. Bijvoorbeeld de vraag over het vrijwilligerswerk onder 'vrijwilligerswerk' en hoe men aan DigiD gegevens kan komen en wat men er mee kan, past onder een inhoudelijke categorie (afhankelijk van waar men het voor nodig heeft). De binnengekomen vragen lijken daarom vaker inhoudelijke vragen dan op basis van tabel 1 blijkt.

Verder valt op dat er relatief veel vragen worden gesteld binnen de thema's Leven Lang Leren, Zorg en Ondersteuning, Werk en Vrijwilligerswerk. Dit lijken thema's die leven in de samenleving in Dalfsen. Thema's die het minst aan bod komen zijn Jeugd en Zorg en Bewegen en Sport. Tot slot valt op dat onder de noemer Algemeen ook vragen horen die eigenlijk voor het Servicepunt van de gemeente bedoeld zijn, zoals de vragen over aanvragen rijbewijs, paspoort of ID-kaart.

Vervolgens kan worden aangevinkt wat voor afhandeling volgde. In het online systeem wordt gecodeerd op wegwijsvraag (1), informatie verstrekt (2), warme doorverwijzing (3), afspraak gemaakt (4) en overig (5).

Tabel 2 Afhandeling per type vraag

	Wegwijs- vraag	Informatie verstrekt	Warme door- verwijzing	Afspraak gemaakt	Overig
Algemeen	215	126	66	5	178
Bewegen en sport	6	13	2	1	5
Jeugd en Zorg	6	3	7	1	7
Leven Lang Leren	24	28	28	2	29
Mantelzorg	1	10	2	0	48
Opleiding en Inburgering	6	16	11	0	15
Verplaatsen en Vervoeren	2	32	11	2	24
Vrijwilligerswerk	11	18	15	2	41
Werk	2	24	19	1	48

Wonen en Huishouden	6	18	9	0	15
Zorg en Ondersteuning	25	28	16	1	29
Totaal	304	316	186	15	439

* De cijfers tellen niet op tot de aantallen van tabel 1, doordat niet alle afhandelingen gecodeerd zijn.

Bij de algemene vragen valt op dat een groot deel, te weten 215 van de 601 keer, een wegwijsvraag betreft. 126 keer is er informatie verstrekt, 66 keer is er warm doorverwezen en vijf keer kon er direct een afspraak worden gemaakt. Voor de rest zijn de vragen gecodeerd onder overig, waarbij het opvalt dat hier deels dezelfde toelichtingen worden gegeven als bij de wegwijsvragen. Hier zit dus overlap in, wat afhankelijk van de vrijwilliger bij de één of de ander wordt gecodeerd.

Logischerwijs is de verdeling anders bij de meer inhoudelijke categorieën. Verhoudingsgewijs is het aantal wegwijsvragen lager en is het percentage vragen waarover informatie kon worden verstrekt of een warme doorverwijzing volgde hoger. Hier betreft het dan ook vragen over:

- Mantelzorgwaardering
- Ouderenzorg
- Computercursussen
- (Digitale) taalvaardigheden
- Aanvragen zorgverzekering, toeslagen, studiefinanciering, bijstand, pensioenregelingen (Formulierenbrigade)
- Informatie over (medische) hulpmiddelen
- Wmo-voorzieningen
- Vraag voor een ja/nee-sticker
- Vrijwilligerspunt/Taalcoaches
- IND/inburgering gerelateerde vragen
- Sportverenigingen

Samenvattende conclusie

Uit een evaluatie van de Infopunten in april 2020 blijkt dat de Infopunten nog niet goed gevonden worden door inwoners en dat er veelal algemene vragen gesteld worden die inhoudelijk niet passen bij het doel van de Infopunten.

Dit beeld wordt aan de ene kant bevestigd doordat er 1.284 vragen zijn gesteld in drie jaar tijd bij de drie Infopunten. Dat had in theorie hoger kunnen zijn. Aan de andere kant blijkt er wel behoefte aan de Infopunten als we afgaan op de andere cijfers. Er is inhoudelijk informatie verstrekt (316 keer), er is warm doorverwezen (186 keer) of er is direct een afspraak gemaakt (15 keer). Zeker als men in ogenschouw neemt dat een deel van de inhoudelijke vragen nog verborgen zit in de categorie 'algemene vragen' en veel 'overige' handelingen ook betekenen dat er inhoudelijk is geholpen. Daarnaast zijn de Infopunten tijdens de twee lockdowns in 2020 gesloten geweest vanwege de coronapandemie.

In die tijd konden mensen geen vragen stellen, maar deze periode is wel meegenomen in bovenstaande cijfers. Al met al lijken inwoners op basis van de cijfers uit het online systeem de Infopunten met mate te vinden. Hoe dit door vrijwilligers, betrokkenen en inwoners zelf wordt ervaren, volgt in de volgende hoofdstukken.

H3 | Bevindingen uit de gesprekken

In dit hoofdstuk presenteren we de reflectie van de respondenten die we gesproken hebben op de Infopunten. We starten met het perspectief van inwoners en de betrokken organisaties. We behandelen onderwerpen als locatie, bekendheid en de interactie met andere informatiepunten binnen de gemeente. We hebben het perspectief van de inwoners en de betrokken organisaties samen genomen, omdat de betrokkenen van de organisaties ook zicht hadden op de ervaringen van de inwoners.

We hebben het perspectief van de vrijwilligers als apart hoofdstuk opgenomen, omdat zij vanuit hun ervaringen kunnen spreken over de uitvoering van de Infopunten in de praktijk.

3.1 Veel gaat al goed

We presenteren de bevindingen uit de gesprekken met inwoners en stakeholders. Het kan overkomen alsof er vooral knelpunten zijn, maar dat is niet zo. Veel gaat goed. Zo onderschrijven alle respondenten het belang en nut van de Infopunten en zien zij ook de voordelen die de Infopunten al gebracht hebben. Voor bepaalde groepen in de samenleving vervullen de Infopunten al een belangrijke vindplaats (statushouders en digibete ouderen bijvoorbeeld), maar dit kan nog worden uitgebreid naar andere groepen. Ook zien de stakeholders dat er door alle betrokken partijen energie wordt gestoken om de Infopunten tot een succes te maken. Daarbij wordt verder gekeken dan alleen de eigen schotten en eigen afgebakende taken.

Wat daarnaast een grote zegen is voor de gemeente en gemeenschap, is de grote zelfredzaamheid en het noaberschap. Dalfsen blijkt een sociale gemeente en inwoners vertrouwen vaak op hun eigen netwerk als er een probleem is. Hierdoor ontstaat de indruk wel dat inwoners pas in een later stadium met een hulpvraag komen. Deze zijn daarom veelal zorggerelateerd, en daardoor niet altijd te beantwoorden door het Infopunt in de huidige vorm. Dit geeft een vertekend beeld van de opbrengst van de Infopunten. Echter, dit neemt niet weg dat er bij inwoners wel degelijk behoefte bestaat aan een Infopunt. Uit de cijfermatige analyse uit hoofdstuk 2 blijkt dat inwoners vragen hebben waar ze zelf geen antwoorden op weten en contact voor zoeken met het Infopunt. Dit is vooral het geval bij inwoners die een beperkt netwerk hebben.

Onderstaande punten zijn aandachtspunten om de positie van de Infopunten te versterken om zo een goede doorontwikkeling mogelijk te maken.

3.2 Locatie van Infopunten

Locatie Infopunt in Kulturhus behoeft aandacht

De Infopunten zijn gelokaliseerd in de Kulturhusen in de gemeente Dalfsen. De plek van de balie van het Infopunt verschilt per Kulturhus:

- Nieuwleusen (de Spil): grote balie bij entree van het Kulturhus.
- Lemelerveld: balie zit gelijk bij de ingang.

- Dalfsen: de balie van het Infopunt zit wat verder in het gebouw in de Bibliotheekruimte.

Enerzijds is het prettig dat het Infopunt goed zichtbaar is in het Kulturhus. Op die manier nodigt het nieuwsgierige inwoners uit om eens een praatje te maken met de vrijwilliger van het Infopunt.

'Zij (inwoners, HS) komen echt gericht met formulieren en vragen bij me. In Dalfsen zitten we wat dieper in het gebouw zelf, dat helpt ook. Bij de andere balies zitten ze direct achter de ingang. Daar krijg je meer huishoudelijke vragen.' - medewerker gemeente

Anderzijds heeft de centrale plek ook nadelen. Allereerst is het Infopunt vaak de eerste balie die mensen zien als ze het Kulturhus binnenkomen. Daardoor denken mensen dat het een receptie is en stellen ze praktische 'wegwijsvragen'.

Ten tweede is een open en zichtbare plek niet geschikt voor het voeren van gevoelige gesprekken. Men kan wel apart gaan zitten voor een privacygevoelige vraag, maar in bijvoorbeeld De Spil is dit is op de eerste verdieping, zonder zicht op de balie. Over het algemeen lijken de inwoners die een vraag gesteld hebben bij het Infopunt zich niet te schamen voor hun vraag. Zij hebben soms niet eens in de gaten dat andere mensen mogelijk mee kunnen luisteren. Zij willen geholpen worden en aan hun privacy denken ze op dat moment niet. De vrijwilligers geven daarbij aan dat statushouders minder moeite lijken te hebben met privacygevoelige vragen stellen aan de balie dan Nederlanders.

Het vraagstuk over privacy is dus een punt dat niet zozeer door de inwoners zelf, maar vooral door de vrijwilligers en de samenwerkingspartners als knelpunt ervaren wordt.

'Ik heb vragen gehad over de mantelzorgwaardering. Daar zaten direct weer privacyproblemen bij. Ik ben toen even apart gaan zitten, maar dan zit er niemand achter de balie.' - vrijwilliger

'Ik duik er echt samen met de mensen in, het liefst verwijst ik niet door. Dan is privacy soms nog wel lastig, want ik zit dan ook formulieren met bsn- en rekeningnummers in de open ruimte te bespreken.' - vrijwilliger

Desalniettemin is het onwenselijk dat mensen privé-informatie in een open ruimte kunnen delen.

Daarnaast vragen sommige betrokkenen zich af of het Kulturhus 'an sich' de juiste plek is voor het Infopunt. De reden hiervoor is dat niet alle inwoners het Kulturhus bezoeken. Het Kulturhus wordt door veel mensen eerst en vooral gezien als de bibliotheek en een grote groep mensen komt daar niet. Daarnaast is er een groep die een drempel ervaart om met de

fiets of bus naar het Kulturhus te gaan. Op de vraag waar het Infopunt dan gelokaliseerd zou moeten zijn, antwoorden inwoners “in het gezondheidscentrum of de supermarkt”.

3.3 Bekendheid/vindbaarheid Infopunten

Uit de interviews is gebleken dat de Infopunten nog kunnen winnen aan bekendheid. Daarover gaat deze paragraaf.

Er is al veel inzet gepleegd op het vergroten van de bekendheid.

De organisatie van de Infopunten ziet, al sinds de oprichting, het belang van een grote zichtbaarheid. Er is dus al veel inzet gepleegd om de zichtbaarheid te vergroten. De informatie over de Infopunten staat in de lokale kranten, sociale media wordt ingezet en alle partners verspreiden nieuwtjes over de Infopunten binnen de eigen organisatie. Ook is er een kort filmpje gemaakt over de Infopunten.

Ondanks alle inspanningen blijft het lastig om de Infopunten onder de aandacht te brengen. Men is zoekende via welke kanalen en platformen inwoners het beste bereikt kunnen worden en het communicatiebudget is beperkt. Daarnaast doen de partners het Infopunt ‘erbij’ en is er niet altijd iemand die met volle inzet over alles wat het Infopunt kan betekenen communiceert (met uitzondering van de Bibliotheek).

Uit de gesprekken met betrokken partijen en inwoners blijkt dat vooral goede ervaringen met het Infopunt in het netwerk leiden tot meer bekendheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de inwoner die een familielid naar het Infopunt stuurt nadat deze inwoner zelf goed geholpen is. Of iemand van Saam of een woningbouwvereniging die iemand persoonlijk aanraadt eens bij het Infopunt aan te kloppen. Persoonlijke informatie-overdracht blijkt de beste reclame voor de Infopunten. Het is dus belangrijk dat alle werknemers van de partners goed op de hoogte zijn van het bestaan van de Infopunten en dit actief verspreiden onder hun doelgroepen. Dit neemt niet weg dat ook de zichtbaarheid via algemene kanalen van belang is en dat dit een zoektocht is naar de juiste manier om mensen te bereiken. Ook blijkt dat hiervoor een lange adem nodig is.

Infopunt moet een fysieke plek zijn

Uit de gesprekken met inwoners en stakeholders wordt duidelijk dat een Infopunt een fysieke plek moet zijn. Mensen moeten er naar toe kunnen of er letterlijk ‘tegenaan’ lopen om het te kennen. Ten tijde van corona was het fysieke Infopunt gesloten en is er een telefonisch Infopunt opgericht. Deze telefoonservice heeft weinig bereik gehad (terwijl uit veel onderzoeken blijkt dat de zorgvraag ten tijde van corona geenszins is afgenomen, zoals terug te zien is in de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet die BMC uitvoert²). Vrijwilligers geven aan dat het aantal telefoontjes dat ze in die tijd gehad hebben op één hand te tellen is geweest.

² BMC voert voor meer dan 80 gemeenten cliëntervaringsonderzoeken uit. In 2021 heeft een deel van deze gemeenten gebruikgemaakt van een toevoeging in de vragenlijst die meet of de zorgvraag ten tijde van corona is af- of toegenomen. De samengepakte resultaten duiden op een stagnatie of toename van de zorgvraag door heel Nederland. De gemeente Dalfsen is zelf niet meegenomen in deze resultaten, het betreft een algemeen beeld.

'Voor mij is het beter als iemand echt kan praten, niet alleen digitaal.' - inwoner

Dit geeft dus aan hoe belangrijk het is dat het Infopunt een fysieke plek moet blijven en niet alleen online moet voortbestaan.

Een mobiel Infopunt wordt overwegend positief ontvangen.

Sinds januari 2021 maakt Saam Welzijn gebruik van een bus die de wijken intrekt om de afstand naar inwoners letterlijk te verkleinen. Dit is een project dat in eerste instantie voor een jaar zou lopen. Bij positieve resultaten wordt de bus in de begroting van Saam Welzijn opgenomen.

Eén van de ideeën die tijdens de interviews met professionals is genoemd, is om de zichtbaarheid en mobiliteit van het Infopunt te vergroten door een koppeling te maken met deze bus. De respondenten vinden dit een overwegend positief idee, al worden enkele kanttekeningen geplaatst.

De voordelen van een mobiele bus zijn dat de vindplaats van het Infopunt wordt vergroot, dat inwoners die moeilijk de reis naar het Infopunt kunnen maken alsnog fysiek een vraag kunnen stellen en dat de algemene bekendheid van de Infopunten vergroot wordt, aangezien de bus door de gemeenschap rijdt, op markten kan staan en men de naam van het Infopunt zodoende vaker zal zien. Het Infopunt kan zo een stap zetten richting meer outreachend werken en mogelijk meer preventieve vragen ophalen.

'We zien dat mensen nu bij het Infopunt komen als het eigenlijk al te laat is. Als ze al een verwijzing nodig hebben. We proberen nu met de Saam Welzijn bus veel meer naar de mensen toe te gaan om de vragen eerder te detecteren. Ik ben van mening dat het het beste werkt als men de zaken fysiek kan uitspreken. We hebben die wisselwerking nodig, waarbij we enerzijds actief ophalen en anderzijds mensen hebben die uit zichzelf naar het Infopunt komen. We kunnen de Saam Welzijn bus daarvoor wel voor het Infopunt gebruiken.' - medewerker welzijnsinstelling

Het argument dat de vindplaats van het Infopunt wordt vergroot, is een belangrijke. Meerdere partners en vrijwilligers benadrukken dat de huidige Infopunten vooral inwoners opleveren die in de Kulturhusen komen. Dat is op zich goed, want het Infopunt is 'in de markt' gezet als een plek voor iedereen. Echter, een deel van de inwoners komt niet in de Kulturhusen. Hier komen voornamelijk mensen met een specifieke vraag voor de organisaties die hierin gevestigd zijn. Mogelijk blijven hulpvragen daarom liggen.

Een voorbeeld van een groep die niet of nauwelijks in de Kulturhusen komt zijn de laaggeletterde NT1'ers (mensen met Nederlands als moedertaal). Deze doelgroep zou baat kunnen hebben bij een mobiel Infopunt. Zoals een medewerker van een Kulturhus mooi stelt:

'Er komen nu mensen (bij het Infopunt) vanuit de bieb voor de literatuur, maar je doelgroep is stripboeken.' - medewerker Kulturhus

Tot slot stellen enkele respondenten dat de fysieke afstand tot de Infopunten soms belemmerend werkt. In de buitengebieden zijn bijvoorbeeld casussen bekend van statushouders die niet altijd geld voor de reguliere bus hebben of nog niet kunnen fietsen, of van ouderen die geen grotere afstanden op de fiets willen of kunnen afleggen. Om naar deze mensen te kunnen gaan met een eigen bus vanuit het Infopunt, biedt dan een oplossing om eventuele hulpvragen toch te detecteren.

Er zijn echter ook kanttekeningen te plaatsen. Zo vragen respondenten zich af wat dit organisatorisch betekent voor alle betrokken maatschappelijke partners. Zij draaien nu (als achterwacht) uren achter de balie, betekent dit ook dat zij voor een extra 'balie' (zijnde de bus) iemand moeten leveren als achterwacht? Betekent de bus dat dit een vierde Infopunt is? Daarnaast leeft de vraag: waar zet je de bus neer? Bel je ook ongevraagd bij mensen aan? Dit is niet alleen een logistieke kwestie, maar ook een inhoudelijk debat over de functie van de Infopunten.

'Naar de burger toe zou natuurlijk prima kunnen. Maar als je dit optuigt, werk je dan vraaggericht? Of zet je een voorziening op op basis van aanbod? Je moet vanuit het Infopunt wel iets bieden, vind ik. Dus wat ga je zeggen als je bij mensen aanbelt. [...]. Het Infopunt moet echter bottom-up werken: mensen komen met een probleem of vraag naar het Infopunt.' - medewerker welzijnsinstelling

Aanhaken van andere partijen bij organisatie Infopunten is wenselijk voor vindbaarheid

In de aanloop naar dit onderzoek zijn enkele partijen genoemd om de Infopunten mee uit te breiden. Echter, uit geen van de gesprekken is hier een concrete wens voortgekomen. De samenstelling van partijen voor de stuurgroep lijkt passend. Saam Welzijn is volgens respondenten bekend bij veel inwoners. Saam Welzijn wordt beschreven als een organisatie die goed doordringt tot in de haarvaten van de samenleving. Dit is tevens het geval bij enkele andere aangesloten organisaties, zoals De Kern, MEE en Humanitas. Inwoners die al bekend zijn bij Saam Welzijn of De Kern, stellen daar hun vraag. Er is dus geen behoefte om de stuurgroep uit te breiden, met name omdat een te grote stuurgroep de wendbaarheid beperkt.

Wel is het wenselijk om de samenwerkingspartners uit te breiden vanwege de vindbaarheid van de kwetsbare doelgroep. Zoals uit deze rapportage blijkt, is er een groep mensen die niet naar het Kulturhus komt en die ook nog niet in de gaten heeft dat ze een probleem hebben. Het is dus belangrijk om naar deze mensen toe te gaan en hen op de mogelijkheden van de Infopunten te wijzen.

Een mogelijkheid is bijvoorbeeld de woningbouwvereniging of de huisarts. Het moment dat mensen net een nieuwe woning hebben, is niet het juiste moment om ze op de Infopunten te wijzen, ze zijn dan immers nog bezig met verhuizen en klussen.

Een van de woningbouwverenigingen, Vechthorst, doet echter wel een 'after-sales' gesprek na drie maanden. Dit kan een geschikt moment zijn om het Infopunt onder de aandacht te brengen. Op deze manier zijn er nog meer partijen te bedenken die zich aan het Infopunt zouden kunnen verbinden, zoals bijvoorbeeld een zorginstelling.

3.4 Wisselwerking met andere informatiepunten en partijen

Verwarring bij inwoners en samenwerkingspartners over Infopunten en gemeentelijke Servicepunten.

Naast de Infopunten zijn er in de Kulturhusen ook Servicepunten van de gemeente. Bij deze Servicepunten kunnen inwoners bijvoorbeeld terecht voor het afhalen van paspoorten of rijbewijzen. De gemeente heeft in De Spil de beschikking over een eigen ruimte waar enkel medewerkers van de gemeente toegang toe hebben en waar de officiële documenten liggen opgeslagen.

De verhouding/verdeling Infopunt en Servicepunt is in de drie Kulturhusen als volgt verdeeld:

- Nieuwleusen (De Spil): balie van het Infopunt in De Spil is gelijk aan de balie van het gemeentelijk Servicepunt.
- Lemelerveld (De Mozaïek): balie van het Infopunt in De Mozaïek is gelijk aan de balie van het gemeentelijk Servicepunt. Dit Servicepunt wordt gesloten.
- Dalfsen (De Trefkoele+): het gemeentelijk Servicepunt zit in het gemeentehuis.

In de gesprekken met de inwoners werd de verwarring tussen de Servicepunten en de Infopunten ter plekke geïllustreerd. Op de vraag of de inwoner bekend was met de Infopunten antwoordde zij dat zij er wel eens was geweest om haar rijbewijs af te halen. Dit betreft dus niet het Infopunt, maar een Servicepunt.

Ook in de gesprekken met vrijwilligers en beheerders van de Kulturhusen vertellen zij dat het feit dat het Servicepunt en het Infopunt letterlijk dezelfde balie zijn niet logisch is en bijdragen aan de verwarring.

Nu is het zo dat wanneer aan de medewerkers van het Servicepunt een brede welzijnsvraag wordt gesteld, zij snel de inwoner doorverwijzen naar de consulenten van de gemeente. Dat is jammer, omdat de vraag mogelijk ook goed door het Infopunt, dus in het voorveld, te beantwoorden is. Dus ook de medewerkers van de gemeentelijke Servicepunten moeten beter op de hoogte zijn van de mogelijkheden van de Infopunten.

Inwoners weten Samen Doen Dalfsen beter te vinden dan de Infopunten.

Naast de Servicepunten en de Infopunten kunnen inwoners van Dalfsen terecht bij het loket van Samen Doen Dalfsen. Dit is onderdeel van de gemeente Dalfsen en is per e-mail, telefonisch en in de ochtenden fysiek bereikbaar. Volgens de website is het doel:

'Samen Doen in Dalfsen legt uit hoe wonen, zorg, welzijn, werk en geldzaken in de gemeente Dalfsen geregeld zijn en wijst u de weg naar organisaties, hulp en initiatieven in uw eigen buurt.'

Waar de Infopunten tot doel hebben mensen ter plekke te helpen of 'warm' te verwijzen naar een voorliggende voorziening, is Samen Doen, hoewel dit getuige de doelstelling niet uitsluitend zo is, bedoeld als toegang tot de geïndiceerde zorg. De brede verwijzing is weliswaar het middel, maar doordat hier de toegang is belegd tot geïndiceerde zorg zien inwoners Samen Doen vooral in dit licht.

Hoe belangrijk dit verschil is, komt naar voren in een voorbeeld naar de opties en zoektocht in mogelijke oplossingsrichtingen bij hulpvragen. Een vrijwilliger vertelde dat een inwoner langskwam met interesse voor een vervoersvoorziening. Dit zou, indien afgegeven, een voorziening betaald vanuit de Wmo zijn. Echter, de vrijwilliger heeft doorgevraagd en uiteindelijk als oplossing AutoMaatje van de ANWB aangeboden. Dit is een service door vrijwilligers, die alleen een kleine vergoeding voor de gemaakte kilometers ontvangen van degene die ze wegbrengen. De inwoner was hier tevreden mee, en een verwijzing werd voorkomen. Had deze zelfde inwoner zich gemeld aan het loket van Samen Doen, bestaat de kans dat een vervoerspas zou zijn afgegeven. Dit is inherent aan de verschillende doelen van de punten.

De consulenten/screeners van de gemeente zijn, in tegenstelling tot de vrijwilligers van de Infopunten, minder snel geneigd om mensen naar een voorliggende voorziening door te verwijzen. Dit is begrijpelijk, omdat zij de mogelijkheden van geïndiceerde zorg uit hun hoofd kennen. Tegelijkertijd worden hierdoor de mogelijkheden van het voorliggend veld afgesneden. En dat sluit dan weer niet aan op de visie van de gemeente: *meer mensen helpen in het voorliggend veld.*

Voor inwoners is dit onderscheid echter onduidelijk. Ook dit werd ter plekke in een gesprek geïllustreerd toen een (goed geïnformeerde) inwoner gevraagd werd naar het vergroten van de bekendheid van de Infopunten, een verhaal begon over Samen Doen Dalfsen. Zelfs voor gemeentemedewerkers is het verschil soms onduidelijk:

'Wat ik heel lastig vind in Dalfsen is dat er veel verschillende plekken zijn waar men terecht kan. Ik kan het verschil niet uitleggen tussen het Infopunt en Samen Doen Dalfsen. Ik heb me al jaren verwonderd waarom dat niet samengevoegd wordt.' - medewerker gemeente

Er worden door de gemeente al diverse acties ondernomen om aan te sluiten op de Infopunten. Zo zit er in elk geval eens per twee weken, een gemeentemedewerker bij het Infopunt in de Trefkoele+. Deze persoon zit er samen met een vrijwilliger. Ook zat de manager van Samen Doen in de stuurgroep, maar het is niet gelukt om de verbinding vast te houden.

Daarnaast hebben consulenten van de gemeente de trainingen van de Infopunt-medewerkers in kunnen zien, zodat zij meer zicht krijgen op het voorliggend veld (en daar dus ook makkelijker naartoe kunnen verwijzen). Overigens verwijzen de medewerkers van de gemeente soms ook meteen door naar Saam en niet naar de Infopunten. Dat is natuurlijk een goede ontwikkeling, zolang mensen maar bij de juiste hulpbron terechtkomen.

De indruk bestaat dat inwoners Samen Doen Dalfsen over het algemeen goed weten te vinden. De Infopunten zijn minder bekend.

Landelijk versus lokaal: Infopunt Digitale Overheid en Infopunten

Bij het Infopunt is ook het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) aangesloten. Het IDO is een landelijk initiatief vanuit de Koninklijke Bibliotheek waaraan vele partijen zich gelieerd hebben, waaronder diensten van verschillende ministeries, het CAK, het RDW, UWV en CBR. Het IDO is in bijna heel Nederland ondergebracht in of binnen organisaties gelieerd aan bibliotheken. Ook in Dalfsen is dit het geval, waar het IDO is geïncorporeerd in de Infopunten. Het IDO helpt inwoners met vragen over:

- DigiD
- Belastingen en toeslagen
- Zorg
- Werk of uitkering
- Rijbewijs
- AOW-aanvragen
- Verkeersboetes betalen
- Inburgering

Het Infopunt Dalfsen bestond al toen het IDO kwam. Gezien de doelstellingen van het IDO leek het meest voor de hand liggend om dit bij de Infopunten te laten aansluiten.

H4 | Wat vinden de vrijwilligers?

Bij het Infopunt werken momenteel twaalf tot vijftien vrijwilligers. Vanuit Saam Welzijn is er één coördinator die de vrijwilligers werft en aanstuurt. Vrijwilligers zitten achter de balie bij het Infopunt en zijn het aanspreekpunt voor inwoners met een hulpvraag.

Dit hoofdstuk geeft enkel het perspectief van de vrijwilligers weer. We hebben ervoor gekozen dit in een apart hoofdstuk te verwerken, omdat zij een aparte groep vormen binnen de Infopunten die ervaringen met de uitvoering van de Infopunten in de dagelijkse praktijk kunnen delen.

Het is belangrijk om vooraf te melden dat alle respondenten zeer te spreken zijn over de kwaliteit en de inzet van de vrijwilligers. Opvallend is ook dat het Saam geen moeite kost om vrijwilligers te werven voor het Infopunt en dat niemand is afgehaakt door de coronacrisis. Kennelijk is het een gewilde vrijwilligersbaan.

Vrijwilligers moeten over een breed palet van vaardigheden beschikken om de Infopunten te kunnen bemannen.

Vrijwilligers krijgen diverse trainingen om mensen die bij het Infopunt komen verder te kunnen helpen. Zij moeten onder andere:

- helpen bij digitale ongeletterdheid;
- intercultureel werken (voor statushouders), maar ook het lokale accent spreken en kunnen omgaan met mensen met LVB;
- de sociale kaart kennen en passend kunnen doorverwijzen.

Daarnaast moeten vrijwilligers in staat zijn om inwoners laagdrempelig aan te spreken en de vraag achter de vraag te achterhalen. Hiervoor hebben zij een training gesprekstechnieken gehad. De vrijwilligers vinden de trainingen leuk om te volgen. Het enige nadeel is dat een deel van de kennis uit de trainingen wegvalt omdat zij het geleerde te weinig actief toepassen.

'Mijn ervaring is dat het weliswaar wegzakt, maar dat je altijd met 1-0 voorstaat op degene die voor je staat.' - vrijwilliger

Vrijwilligers moeten dus veel vaardigheden in huis hebben en trainingen volgen. Dat roept de vraag op of het wenselijk is om zoveel inzet en benodigde kennis van vrijwilligers te vragen. De vrijwilligers zelf lijken er geen moeite mee te hebben. Zij vinden het volgen van de trainingen leuk en vinden niet dat er teveel van hen gevraagd wordt. Wel noemen vrijwilligers het jammer dat ze zoveel vaardigheden moeten hebben, en er tegelijkertijd maar beperkte aanwas van vragen is.

Enkele respondenten vragen zich af of de vrijwilligers voldoende affiniteit hebben met de doelgroep. Zij denken dat de vrijwilligers te veel uit een bestuurlijke omgeving komen. Ze zouden bijvoorbeeld graag zien dat vrijwilligers beter het lokale dialect spreken. Tegelijkertijd is de doelgroep van de Infopunten heel breed en is het kunnen spreken in dialect voor een groot deel van de doelgroep niet van belang.

Vrijwilligers vinden het jammer dat ze niet zoveel (inhoudelijke) vragen krijgen.

In hoofdstuk 2 hebben we weergegeven welke soorten vragen zijn binnengekomen bij de Infopunten. Een deel van de vragen is praktisch van aard en gaat over wegwijs maken in het Kulturhus. Door het grote aantal wegwijsvragen, hebben vrijwilligers het gevoel dat hun werk als vrijwilliger en daarmee de Infopunten onvoldoende uit de verf komen.

Vrijwilligers zouden graag zien dat de Infopunten bekender worden, zodat er meer inwoners met inhoudelijke vragen komen. Tevens vinden de vrijwilligers het jammer dat de Infopunten slechts een beperkt aantal uren open zijn; dit draagt immers niet bij aan de zichtbaarheid van de Infopunten zelf.

Vrijwilligers maken overigens wel gebruik van hun eigen netwerk om de bekendheid, en daarmee de aanloop, naar het Infopunt te vergroten. Ook via ander vrijwilligerswerk dat zij doen, sturen zij mensen door naar de Infopunten.

'Ik organiseer apart spreekuur in Dalfsen voor statushouders die na 18 maanden officieel uit begeleiding zijn. [...] Ik ervaar dat er dagen zijn dat ik weinig mensen zie, maar ook dagen dat ik constant bezig ben.' - vrijwilliger

Een ander voorbeeld is een vrijwilliger die zich inzet voor digitale ontwikkeling onder senioren. In Nieuwleusen is het digitale spreekuur samengevoegd met het Infopunt. Het doel hiervan is de aanloop vergroten. Dit lijkt vooralsnog te werken, de betreffende vrijwilliger ziet dat er steeds meer vragen binnenkomen.

Dankzij deze assertieve houding weten vrijwilligers toch bezoekers met inhoudelijke vragen naar het Infopunt te laten komen.

Vrijwilligers zouden graag meer werkzaamheden vervullen als meer aanloop uitblijft.

De vrijwilligers geven aan dat zij meer drukte bij de Infopunten hadden verwacht. De inloop zoals deze er nu is, staat in hun ogen niet in verhouding tot de tijd die ze geïnvesteerd hebben in het leren kennen van allerhande onderwerpen en regelingen. Ook stelt een van de vrijwilligers dat zij, als het niet lukt meer aanloop te genereren, graag aanvullende werkzaamheden zou uitvoeren om de tijd toch nuttig te besteden.

'Je moet echt zoveel weten en zien om alles te kunnen beantwoorden. Dat is een uitdaging. Ik denk dat het gecombineerd zou moeten worden met andere werkzaamheden die je als vrijwilliger kan doen. Omdat we nu zo weinig open zijn kennen inwoners ons niet en lopen ze zo door naar Saam of de coördinator van het Kulturhus. Dan zit ik er een beetje voor niks. Wel sta ik echt achter het idee en sla ik er goed op aan, maar er moet wel echt wat bijkomen.' - vrijwilliger

Het combineren van het Infopunt met andere activiteiten, zoals in combinatie met het digitale spreekuur zoals dat in Nieuwleusen gedaan wordt, is een oplossing om meer aanloop te genereren.

H5 | Het droomscenario: waar willen we naartoe?

Tijdens de interviews is niet alleen gesproken over de knelpunten die op dit moment worden ervaren. Er is ook nagedacht over alternatieven. Wat zijn behoeftes van betrokkenen en wat is nodig of moet beter? Anders gezegd: hoe ziet het droomscenario eruit? Op basis van die gesprekken is een aantal kernelementen benoemd die we hierna zullen uitwerken. Eigenlijk zijn dit omgekeerde bevindingen. In plaats van wat er goed gaat, beschrijven we hoe het er in het ideale geval uit zou zien.

1. Eén informatiepunt voor de inwoner van Dalfsen

De belangrijkste stap in de doorontwikkeling van het Infopunt lijkt het samenvoegen van de verschillende plekken waar inwoners nu kunnen aankloppen met een hulpvraag. Uit de interviews met alle respondenten blijkt dat het voor iedereen soms onduidelijk is welk loket voor welke vraag is. Het samenvoegen van het Infopunt, het gemeentelijk Servicepunt en Samen Doen kan veel onduidelijkheid wegnemen en kan daarmee aansluiten bij de behoeften van de inwoners.

Naast het wegnemen van onduidelijkheid voor de inwoner, brengt het samenvoegen van deze punten ook enkele beleidsmatige, organisatorische en gevoelsmatige voordelen. Allereerst past het samenvoegen van de drie punten uitstekend binnen de recent opgestelde gemeentelijke visie 'inrichting toegang sociaal domein'. Het preventief kunnen werken in het toegangsproces is een belangrijk punt om naartoe te werken, en wordt nu nog onvoldoende vormgegeven. Meer specifiek staat op pagina 3 van de visie:

'In de huidige situatie is de vraag naar preventie en voorzieningen gescheiden. Hierdoor hebben we de indruk dat er bij een vraag naar een voorziening beperkt wordt gekeken naar mogelijkheden in het preventieve veld. Samenwerking tussen professionals in welzijn, maatschappelijk werk en gemeente draagt bij aan het integraal werken en zoeken naar meer mogelijkheden. Dit wordt ook bevestigd door de aanbevelingen uit een landelijk onderzoek naar sociale teams.'

Vrijwilligers die bij het Infopunt zitten, worden zoveel mogelijk getraind op doorverwijzen in het voorliggend veld, screeners van Samen Doen zijn meer gewend om te kijken naar geïndiceerde voorzieningen. Het samenvoegen van deze punten, waarbij de vrijwilligers de frontoffice vormen en screeners worden ingeschakeld als de vrijwilligers geen alternatief, zoals het voorbeeld van AutoMaatje in hoofdstuk 3, tot hun beschikking hebben, levert mogelijk de gewenste stap richting preventie en voorliggend veld op. Het grote voordeel is dat dit tot weinig overgangsproblemen zal leiden. De vrijwilligers zijn al getraind en willen graag meer aanloop. Wel zou een uitbreiding van het aantal vrijwilligers en een verruiming van de openingstijden bediscussieerd moeten worden.

De screeners zouden zelf (deels) op de Infopunten kunnen werken, waardoor een deel van de vragen waarop de vrijwilligers geen antwoord hebben direct fysiek kunnen worden overgedragen. De overige tijd kunnen de screeners dan de telefonische achterwacht vormen.

Gevolg is dat zij, omdat zij niet het eerste aanspreekpunt zijn, meer tijd overhouden voor andere werkzaamheden. Hierbij kan worden gedacht aan het inplannen van huisbezoeken voor consulenten en het beëindigen van 'simpele' indicaties. Dit neemt weer werk weg van de consulenten, waardoor de hele keten voordelen behaalt bij een samenvoeging van de Infopunten.

Momenteel moeten inwoners voor het aanvragen van paspoorten of rijbewijzen naar het Servicepunt. De Servicepunten zitten soms letterlijk in hetzelfde gebouw of zelfs aan hetzelfde bureau als de Infopunten, maar kennen andere openingstijden en zijn niet altijd bezet (evenals de Infopunten). Bij een samenvoeging met het Infopunt zou voor de inwoners duidelijk worden dat zij altijd bij hetzelfde loket kunnen komen met de aanvraag van een rijbewijs. Ook kunnen de openingstijden van dit ene loket dan worden verruimd, zodat inwoners in de praktijk vaker, met alle vragen, fysiek langs kunnen komen. Situaties waarin vrijwilligers moeten verwijzen naar de middag of volgende dag, aan exact hetzelfde loket, worden zo voorkomen. Tevens zorgt dit weer voor de aanwezigheid (in ieder geval de gevoelde aanwezigheid) van de gemeente in alle drie de kernen.

Aanwezig en zichtbaar zijn is een doel van de gemeente (visie inrichting toegang sociaal domein), en toch sluit het Servicepunt in Lemelerveld. Een samenvoeging zou de gemeente weer aanwezig maken in alle kernen. Een nadeel van deze samenvoeging is wel dat de vrijwilligers geen officiële documenten, als rijbewijzen en paspoorten, mogen uitgeven. Dit zou dus betekenen dat de aanvraag gedaan kan worden in de eigen kern bij het Infopunt samen met de vrijwilliger, maar dat men voor de afgifte van het document (eens in de vijf tot tien jaar) naar het gemeentehuis in Dalfsen moet gaan. Het alternatief is dat de gemeente toch op vaste tijden een gemeentelijke medewerker aanwezig laat zijn bij de loketten van de Infopunten, om ook daar afgifte mogelijk te maken.

2. Mensen zien op veel plekken het logo van het Infopunt en kennen het Infopunt (het Infopunt gaat naar de mensen toe)

Een veelgehoorde opmerking van alle respondenten, inclusief de inwoners zelf, is de relatief lage bekendheid en zichtbaarheid van het Infopunt. In het droomscenario weten alle inwoners van Dalfsen het Infopunt te vinden als ze een ondersteuningsvraag hebben. Het logo is te zien op meer plekken dan alleen de gemeente en de Kulturhusen. Het droomscenario, waarbij de drie informatiepunten binnen de gemeente worden samengevoegd, zou helpen om de zichtbaarheid te vergroten. De gemeente heeft dan immers een grotere rol in het vergroten van de bekendheid.

Een paar aandachtspunten in het droomscenario in relatie tot de zichtbaarheid zijn:

- Naam informatiepunt: interessant is de discussie onder welke naam het Infopunt dan verder moet gaan. Hoewel de naamsbekendheid van de Infopunten vergroot kan worden, is het zonde om het 'kind met het badwater' weg te gooien wanneer voor een nieuwe naam gekozen wordt of als het Infopunt volledig onder de noemer Samen Doen Dalfsen valt. Samen Doen heeft de naamsbekendheid mee, maar de Infopunten staan voor een (in eerste instantie) oplossing in het voorliggend veld, waardoor mensen mogelijk minder snel teleurgesteld worden als er niet direct naar geïndiceerde zorg

wordt gekeken. Een derde optie zou een nieuwe naam zijn, maar dan moet er opnieuw worden gebouwd aan naamsbekendheid, waar zowel Samen Doen als het Infopunt al veel in hebben geïnvesteerd in de afgelopen jaren. Dit lijkt daarom geen reële optie. Dit is een onderdeel waar in het vervolgtraject een keuze over gemaakt moet worden.

- **Openingstijden:** bij een samenvoeging moeten de openingstijden flink verruimd worden. Twee uur per dag zal niet langer genoeg zijn aangezien de vragen die eerder direct bij Samen Doen, het Infopunt of het Servicepunt binnenkwamen, nu op één punt binnenkomen.
- **Mobiel Infopunt:** Het inzetten van de bus van Saam Welzijn zou kunnen helpen met het vergroten van de zichtbaarheid van het Infopunt in het droomscenario. Alle respondenten zijn het erover eens dat het Infopunt in het droomscenario vraaggericht moet werken (dus aansluiten bij de vragen van de inwoners). Momenteel bestaat de indruk dat het Infopunt aanbodgericht is en dat maakt het lastig om de precieze functie van de bus te bepalen. Echter, in het droomscenario werkt het Infopunt vraaggericht, in dat geval is het een logische keuze om de bus te incorporeren in het Infopunt omdat een bus dan naar de mensen toe gaat om vragen op te halen.

3. De huidige samenwerkingspartners blijven behouden in de stuurgroep en nieuwe partners voor de signalering sluiten aan

Alle partijen uit de stuurgroep zijn enthousiast over de Infopunten. In het droomscenario blijven de huidige partijen zich energiek inzetten om iets moois neer te zetten voor de inwoners.

Nieuwe partijen zijn niet zozeer nodig in de functie van achterwacht, maar wel in de signaleringsfunctie. Hiervoor moeten zij op de hoogte zijn van het bestaan en de activiteiten van het Infopunt. Leden van de stuurgroep moeten hiertoe regelmatig presentaties geven aan de mogelijke partijen, zoals woningcorporaties en mogelijk het RIBW en/of de GGD. Een andere optie is om frequent de schil van nieuwe partners uit te nodigen bij een overleg zodat zij op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen.

4. Blijf investeren in de vrijwilligers en de achterwacht

Hoe moet de bemensing van het ideale Infopunt eruit zien? Het belangrijkste vereiste is dat men met brede hulp- en zorgvragen kan omgaan en getraind is in de aansluiting met verschillende typen inwoners. Dit kan met vrijwilligers worden vormgegeven, mits zij goed zijn getraind. De huidige vrijwilligers zijn kundig en hebben trainingen gevolgd om met verschillende typen mensen de vraag achter de vraag op te halen. Daar hoeft niets aan gedaan te worden. Wel is het belangrijk om de vrijwilligers gemotiveerd te houden. In de gesprekken merkten we dat door het feit dat er weinig inhoudelijke vragen kwamen, de motivatie van de vrijwilligers onder druk werd gezet.

En hoe ziet de bemensing van de achterwacht eruit in het droomscenario? Idealiter zijn de partijen uit de achterwacht tijdens de openingstijden van de Infopunten fysiek aanwezig of telefonisch bereikbaar. De achterwacht bestaat al uit de bestaande partijen, maar in het droomscenario zijn ook de screeners van de gemeente bereikbaar of fysiek beschikbaar in de achterwacht.

Sterker nog: zij zullen een belangrijke rol vervullen op het moment dat de Infopunten samen gaan met Samen Doen Dalfsen en er dus meer vragen binnenkomen die betrekking hebben op geïndiceerde zorg. Wanneer wordt doorgeschakeld naar de screeners nemen zij de gesprekshandleiding die zij normaal hebben door en maken hoogstwaarschijnlijk een afspraak voor een gesprek. Screeners zitten dus niet achter de balie, maar zijn wel beschikbaar tijdens de openingstijden. Wanneer zij niet telefoneren of geen vraag hebben van het Infopunt, kunnen zij andere werkzaamheden verrichten, zoals het inplannen van gesprekken of uitwerken van eerdere bezoeken.

5. De Infopunten zitten in een passende fysieke omgeving, met ruimte voor privacygevoelige gesprekken en werkplekken voor de achterwacht

In het droomsценario zal het Infopunt meer (en deels andere) ruimte behoeven dan het momenteel inneemt in het Kulturhus. Met het oog op de vraagstukken die, zeker als inwoners ook voor toeleiding tot geïndiceerde zorg naar het Infopunt komen, in complexiteit, privacygevoeligheid en aantal zullen toenemen, dient er een goede mogelijkheid te zijn om apart te gaan zitten en gevoelige gesprekken afgeschermd te kunnen voeren. Deze mogelijkheid bestaat nu weliswaar al wel, maar dit kan praktischer worden ingericht.

Daarnaast is het in het droomsценario zo dat de screeners van de gemeente geregeld aanwezig zijn op de locaties van de Infopunten. Dit borgt korte lijntjes met de vrijwilligers achter de balie en een snellere afhandeling van een deel van de vragen. Echter, er is dan wel een werkplek voor de screener nodig die ook af te sluiten is, zodat de screener op momenten dat er geen vragen zijn aan het eigen werk kan zitten en indien nodig ook vertrouwelijke telefoontjes kan plegen.

6. Er is oog voor de lange termijn en het perspectief van inwoners

De keuzes die bij het droomsценario komen kijken, vragen om een langetermijnvisie. Er is commitment nodig vanuit partnerorganisaties en de gemeente Dalfsen om tot één informatiepunt te komen en ook het uitbreiden/aanpassen van de locatie in het Kulturhus kost tijd. Het is dan ook aan te raden om, indien de verschillende punten inderdaad worden samengevoegd, dit in een projectvorm te gieten. Dit project kan dan in een pilotfase van start gaan, waarna wordt geëvalueerd en constant wordt gemonitord op kinderziekten en andere behoeftigheden.

Ook is het van belang om in de monitoring rekening te houden met het perspectief van inwoners, zodat het aanbod van het ideale Infopunt blijft aansluiten op de behoeften. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van de vragenlijst van Lang Leven Thuis.

H6 | Financiering droomsценario

In dit hoofdstuk beschrijven we enkele mogelijkheden voor de financiering van het droomsценario van de Infopunten.

In de beginjaren hebben de Infopunten een startsubsidie gekregen om de organisatie op te zetten. De financiering is gebruikt voor algemene coördinatie (uitgevoerd door de bibliotheek) en het opzetten/inrichten van de Infopunten. In die periode is de organisatie opgetuigd en lopen de Infopunten zoals ze nu lopen. Sinds 2021 is deze financiering beëindigd. Dit betekent dat de taken van coördinatie en vrijwilligersmanagement nog steeds bij de bibliotheek en Saam liggen, maar dat daar geen budget tegenover staat. Aanvullend steken ook de overige samenwerkingspartijen tijd in de Infopunten, bijvoorbeeld tijdens de overleggen en bij de achterwachtfunctie. Ook hier staat geen budget tegenover.

Al met al functioneren de Infopunten momenteel ondanks het gebrek aan budget. Maar het is niet wenselijk, want financiering voor coördinatie en vrijwilligersmanagement is nodig om de Infopunten - ook in de huidige vorm - te laten draaien. Bovendien, wanneer de Infopunten zich willen doorontwikkelen, bijvoorbeeld in de richting van het droomsценario, is een zekere financiering wel nodig. Het droomsценario is niet van de ene op de andere dag gerealiseerd, dat kost tijd. Met de huidige - niet-bestaande - financiële middelen, is het niet mogelijk voor de partijen om door te ontwikkelen.

Hieronder beschrijven we enkele mogelijkheden, waarbij er financiële middelen of menskracht vrijkomt om een doorontwikkeling mogelijk te maken.

Rol van de gemeente

Het is lastig om precies te zeggen welke rol de gemeente - in menskracht en genereren van bekendheid - precies zal krijgen. Hiervoor moet eerst duidelijkheid komen of het droomsценario - of een variant daarvan - werkelijk gewenst is door alle partijen. Echter, wanneer de Infopunten een taak van de gemeente overnemen, vindt er een verschuiving plaats van de screeners van de gemeente naar de vrijwilligers van de Infopunten. Dit betekent dat er ook een rol is weggelegd voor de gemeente om bij te dragen aan de financiering, dat doen ze nu immers ook al. Tegelijkertijd kan het mogelijk wel tegen lagere kosten, omdat de medewerkers van het Infopunt (vrijwilligers) goedkoper zijn dan de screeners.

Enkele mogelijkheden waaraan de gemeente kan bijdragen, zijn:

- **Voortrekkersrol doorontwikkeling:** de gemeente lijkt op dit moment geen financieringsmogelijkheden, bijvoorbeeld in de vorm van subsidie, te hebben om de doorontwikkeling van de Infopunten te realiseren. Wel kan de gemeente menskracht ter beschikking stellen. Zo past de doorontwikkeling van de Infopunten, en het nader tot elkaar komen van Samen Doen Dalfsen en de gemeentelijke Servicepunten, binnen de visie inrichting toegang sociaal domein. Deze toegangsvisie is al goedgekeurd door het college en een gemeentemedewerker is momenteel bezig om de nieuwe toegang in gang te zetten. Deze medewerker kan ook een voortrekkersrol vervullen bij het coördineren en opzetten van de nieuwe toegang in het droomsценario.

- Bekendheid: de gemeente kan investeren in bekendheid van de Infopunten, bijvoorbeeld door op de website een meer zichtbare link te zetten naar de Infopunten.
- Beschikkingen: elke samenwerkingsorganisatie van de Infopunten heeft een subsidierelatie met de gemeente en ontvangt hiervoor een beschikking. In de toekomst kan de gemeente de deelname aan de Infopunten opnemen in de beschikking van alle samenwerkingsorganisaties. Op die manier maakt het Infopunt officieel onderdeel uit van de opdracht die de organisaties hebben gekregen van de gemeente, zonder dat dit direct leidt tot een toename aan subsidiegelden.

Tot slot nog het volgende over de rol van de gemeente bij de financiering van de Infopunten: het is de verwachting dat met vrijwilligers die goed getraind en bekend zijn in het voorliggend veld, meer vragen daar opgepakt worden. Dit zou kunnen leiden tot minder geïndiceerde zorg. Dit levert een besparing op voor de gemeente. Vanwege deze preventieve functie en daarmee besparing in geïndiceerde zorg, ligt het voor de hand dat de gemeente investeert in de Infopunten.

Bovengenoemde punten zijn enkele mogelijkheden waaraan de gemeente kan bijdragen. Uiteindelijk is het afhankelijk van de precieze invulling van het droomscenario welke financiering noodzakelijk is.

Rol van de provincie

De provincie hecht groot belang aan de leefbaarheid van het platteland. Mede daardoor heeft de provincie dit onderzoek naar de doorontwikkeling van de Infopunten gefinancierd. De provincie kan mogelijk nog een rol vervullen, bijvoorbeeld door financiering van projectondersteuning in de volgende fase van de doorontwikkeling.

Mogelijk liggen er kansen bij het Informatiepunt Digitale Overheid

Vanuit de campagne IDO wordt per jaar € 2.500 ter beschikking gesteld. De Infopunten kunnen indirect gebruikmaken van dit budget. Dit is echter niet zo'n groot bedrag en tegelijkertijd is het gevaar met het IDO dat deze merknaam verwarring oplevert als het helemaal onder de Infopunten valt, zoals nu al het geval is met de verschillende punten waar inwoners kunnen aankloppen.

H7 | Advies op de lange en korte termijn

De punten uit hoofdstuk 7 zijn adviezen op korte en lange termijn bij het toewerken naar het droomscenario. Dit droomscenario ontstaat niet van de ene op de andere dag en er zullen in de praktijk stapsgewijs veranderingen moeten worden doorgevoerd. Sommige van deze punten, zoals presentaties geven bij partijen met een signaleringsfunctie, kosten relatief weinig tijd om te organiseren en kunnen al snel worden uitgevoerd. Andere adviezen, zoals het opstellen van een gezamenlijk plan van aanpak of beslissingen over aanpassing van locaties, zullen meer tijd in beslag nemen.

7.1 Langetermijnadvies

Doorontwikkeltraject: commitment opstellen plan van aanpak.

Het belangrijkste advies is het creëren van draagvlak voor het droomscenario en het uitwerken van een concreet plan van aanpak voor de uitvoering hiervan. In lijn met de visie inrichting toegang sociaal domein ligt een toenadering tussen Samen Doen en de Infopunten voor de hand. De gemeente heeft aangegeven hierin een voortrekkersrol te kunnen vervullen en heeft hiertoe al enkele afspraken met leden van de stuurgroep en andere betrokkenen binnen de gemeente ingepland.

Allereerst moet er commitment komen vanuit de betrokken partijen en de gemeente dat Samen Doen Dalfsen, de Servicepunten en de Infopunten gezamenlijk de toegang gaan vormen. Hiervoor kan bijvoorbeeld een samenwerkingsovereenkomst of intentieverklaring opgesteld worden.

Vervolgens dient er een meer concreet plan van aanpak opgesteld te worden met daarin uitsluitend over de volgende onderdelen:

- Invulling van de achterwachtfunctie: in het droomscenario is al beschreven dat vrijwilligers het Infopunt bemensen en dat de achterwacht vervuld wordt door screeners van de gemeente en (gedeeltelijk) samenwerkingsorganisaties. Dit vraagt om een omslag in denken en een andere organisatievorm, ook aan gemeentelijke kant. Dit is dus niet zomaar georganiseerd en hiervoor moet men de tijd nemen.
- Aanpassing/verbouwing locatie: In de ideale wereld werken de vrijwilligers, screeners en mensen uit de achterwacht op de locatie van de Infopunten en zijn zij fysiek beschikbaar bij een vraag die in hun straatje past. Tegelijkertijd is voor de inwoners die een hulpvraag hebben meer privacy wenselijk. Op termijn zou geïnvesteerd kunnen worden in een ruimte achter de Infopunten, waar mensen een privégesprek kunnen voeren (denk bijvoorbeeld aan een ruimte met een glazen wand) en/of een ruimte waar de achterwacht en screeners (mobiel) kunnen werken. Dit is een project van de lange adem, maar moet ook meegenomen worden in het plan van aanpak.
- Verruiming openingstijden: wanneer de Infopunten opgenomen worden in de toegang van de gemeente Dalfsen, betekent dit ook dat de openingstijden verruimd worden. Dit is nodig omdat het aantal mensen met een hulpvraag zal toenemen omdat ook mensen met behoefte aan geïndiceerde zorg bij het Infopunt aankloppen. Bovendien vergroot ruimere openingstijden de zichtbaarheid.

Over bovenstaande punten moeten knopen doorgehakt worden die vastgelegd worden in het plan van aanpak.

7.2 Kortetermijnadvies

Maak gebruik van data en monitor de behoeften van inwoners.

Een deel van de inwoners van Dalfsen weet de Infopunten niet te vinden. Het ligt dus voor de hand om naar hen toe te komen, bijvoorbeeld met de bus. De vraag is alleen: naar welke inwoners ga je toe? En waar zet je de bus neer? Dit probleem kan ondervangen worden door gebruik te maken van bestaande data. In welke wijken wonen de inwoners waarvan je verwacht dat ze het Infopunt niet weten te vinden? Dat is vervolgens de plek om met de bus te gaan staan.

Ook is het van belang om in de monitoring rekening te houden met het perspectief van de inwoners, zodat het aanbod van het ideale Infopunt blijft aansluiten op de behoeften. In het kader van dit onderzoek zijn er vragen over de Infopunten toegevoegd bij de huisbezoeken van Lang Leve Thuis. Behoud dit en analyseer regelmatig de bevindingen (bijvoorbeeld drie keer per jaar). Hetzelfde geldt voor een regelmatige analyse van het online dashboard van de Infopunten. Doe op basis van de analyses eventueel aanpassingen in het aanbod.

Genereer aandacht voor de Infopunten, ook voor mensen die niet in het Kulturhus komen.

De Infopunten moeten doorgaan met free publicity op de plekken die ze nu al benaderen, zoals de lokale kranten en de sociale media. Aanvullend is het wenselijk om de Infopunten onder de aandacht te brengen bij mensen die niet het Kulturhus bezoeken of niet de lokale krant lezen (huis-aan-huis wordt over het algemeen heel goed gelezen). Denk hierbij aan zichtbaarheid op plekken waar mensen sowieso komen, zoals in gezondheidscentra, apotheken, supermarkten en bushokjes. Het filmpje dat al eerder is gemaakt, kan hiervoor gebruikt worden, maar een flyer is ook een middel om hiervoor in te zetten.

We raden aan om ook intern bij alle partners ervoor te zorgen dat er iemand verantwoordelijk is voor de inzet van sociale media en nieuwsberichten op de website. Een communicatiecoördinator (zoals nu het geval) vanuit één organisatie die zorgt voor de content is belangrijk. Andere organisaties kunnen dat overnemen. Daarbij is de interne communicatie (en sturing!) richting medewerkers van groot belang (immers gesprekken en goede ervaringen dragen in grote mate bij aan de bekendheid) zodat zij daadwerkelijk in de praktijk gaan vertellen over het Infopunt en mensen op de hoogte brengen. Het is daarbij belangrijk dat medewerkers van de partners hetzelfde informatieniveau hebben. Aansluiting bij thema's uit het leven van mensen (verhuizen, verlies van baan, overlijden partner, belastingaangifte) maar ook aansluiting bij landelijke campagnes (Week van Lezen en Schrijven, Week van de Mantelzorg, et cetera) zal helpen. Daarbij is het belangrijk 'versnippering' tegen te gaan en helder te zijn naar inwoners in relatie tot andere organisaties in het veld. Wat is de positie van het Infopunt hierbinnen? En wat is de toegevoegde waarde van het Infopunt?

Ook de gemeente kan meer doen in de communicatie. Al in deze fase - ongeacht de bewerkstelling van het droomsценario - kan de gemeente beter communiceren wat het verschil is tussen Samen Doen Dalfsen, de Infopunten en de gemeentelijke Servicepunten. Zolang deze informatiepunten apart van elkaar blijven bestaan is het heel belangrijk om in de communicatie aan te geven wat het verschil is hiertussen.

Combineer het Infopunt met andere activiteiten.

Het digitale spreekuur in Nieuwleusen is hiervan een goed voorbeeld: combineer het Infopunt met andere activiteiten. Op deze manier wordt meer aanloop gegenereerd en kan men al pratende over het ene onderwerp op een hulpvraag over een ander onderwerp komen.

Breid de stuurgroep niet uit maar presenteert de Infopunten bij partijen met een signaleringsfunctie.

Presentaties over de Infopunten bij partijen met een signaleringsfunctie, zoals woningcorporaties, zorgt voor een grotere bekendheid van de (activiteiten van de) Infopunten. Zo kunnen deze partijen hun doelgroepen sneller doorverwijzen naar de Infopunten en daarmee sneller komen tot oplossingen in het voorliggend veld. Leden van de stuurgroep moeten hiertoe regelmatig presentaties geven aan de mogelijke partijen. Een andere optie is om frequent de schil van nieuwe partners uit te nodigen bij een overleg van de stuurgroep zodat zij op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen rondom de Infopunten.

7.3 Afsluitende woorden

In deze paragraaf komen we terug op de hoofd- en deelvragen van het onderzoek.

Hoofdvraag

Sluiten de Infopunten aan bij de ondersteuningsvragen van de inwoners en kan het Infopunt voorzien in de behoeften van de inwoners?

Op basis van dit onderzoek luidt het antwoord op de hoofdvraag bevestigend. Op basis van de kwantitatieve analyse blijkt een behoefte van inwoners naar een punt waar zij met allerlei soorten vragen terecht kunnen. Ondanks de relatief geringe bekendheid en de beperkingen door corona, zijn sinds de start van de Infopunten 1.284 geregistreerde contactmomenten met inwoners geweest. Daarvan is in ieder geval 316 keer informatie verstrekt, 186 keer warm doorverwezen naar een partner en 15 keer een directe afspraak gemaakt. Ook blijkt na analyse van de beschrijvingen die de vrijwilligers bij algemene categorieën hebben neergezet dat hier nog meer inhoudelijke hulpvragen in verscholen zitten. Wel kunnen de cijfers nog een stuk hoger uitvallen, en dat heeft vooral te maken met de relatieve onbekendheid van de Infopunten.

Gesprekken met alle betrokken partners, en zeker die met vrijwilligers, bevestigen dat de ondersteuningsvragen die nu worden gesteld aansluiten bij de huidige opzet van het Infopunt. Vrijwilligers lopen zelden tegen een vraag aan waarop zij geen antwoord hebben, of waar zij niet naar een passende partner kunnen verwijzen.

Gekeken naar mogelijkheden om in de toekomst nog beter aan te sluiten bij de ondersteuningsvragen en behoeften van inwoners komt vooral de behoefte van inwoners naar meer duidelijkheid, dus waar men met welke vraag terecht kan, naar voren. Een Infopunt waarbij de gemeentelijke toegang tot geïndiceerde zorg en toegang tot het voorliggend veld vervlochten zijn, heeft de voorkeur en sluit het beste aan bij de behoeften van de inwoners. Het hebben van één toegang geeft duidelijkheid in communicatie en mensen kunnen dan voor werkelijk al hun vragen – ook voor geïndiceerde zorg – bij één punt terecht.

Deelvraag 1

Welke vragen en behoeften leven bij inwoners? Sluit het Infopunt in de huidige vorm daarbij aan en zo nee, wat is er nodig?

Bij de inwoners die gebruikmaken van het Infopunt blijken vooral vragen binnen de thema's een Leven Lang Leren, Zorg en Ondersteuning, Werk en Vrijwilligerswerk binnen te komen, al komen vragen in alle categorieën voldoende voor. Ook zijn er veel 'algemene' vragen gesteld, die grotendeels bestaan uit vragen die stammen uit het feit dat de balie van het Infopunt ook dienst doet als receptie in twee van de drie Kulturhusen. Dit is niet erg, deze contactmomenten dragen bij aan de bekendheid van het Infopunt en kunnen dienen als opstap naar een hulpvraag.

Tabel 3 Overzicht type vraag bij Infopunten

Thema vraag	Aantal
Algemeen	601
Bewegen en Sport	27
Jeugd en Zorg	25
Leven Lang Leren	112
Mantelzorg	61
Opleiding en Inburgering	48
Verplaatsen en Vervoer	72
Vrijwilligerswerk	89
Werk	96
Wonen en Huishouden	47
Zorg en Ondersteuning	98

Een minder positieve uitkomst is de ervaren onduidelijkheid voor inwoners waar zij met welke vraag terecht kunnen. Inwoners hebben behoefte aan één punt waar zij ál hun vragen kunnen stellen. De nu ontstane situatie dat een inwoner naar de balie komt en wordt doorverwezen naar dezelfde balie, maar dan enkele uren of een dag later, is onwenselijk. Een samenvoeging van de verschillende punten in de gemeente is aan te raden.

Deelvraag 2

Is het wenselijk en mogelijk dat de Infopunten worden uitgebreid met nieuwe partners? Welke partners zijn nu aangesloten? Welke partners zouden aangesloten moeten zijn?

De partners die nu zijn aangesloten, zijn voldoende voor de vragen van inwoners. Wel is het aan te raden de partners uit te breiden met partijen die persoonlijk contact hebben met inwoners, zoals woningbouwverenigingen of huisartsen. Nieuwe partijen zijn niet zozeer nodig in de functie van achterwacht, maar wel in de signaleringsfunctie. Hiervoor moeten zij op de hoogte zijn van het bestaan en de activiteiten van het Infopunt. Leden van de stuurgroep moeten hiertoe regelmatig presentaties geven aan de mogelijke partijen, zoals woningcorporaties en mogelijk het RIBW en/of de GGD. Een andere optie is om frequent de schil van nieuwe partners uit te nodigen bij een overleg van de stuurgroep zodat zij op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen.

Een mooi voorbeeld waar winst te behalen is in de signalering van hulpvragen voor het Infopunt, zijn de 'after-sales' gesprekken van de woningbouwvereniging.

Deelvraag 3

Welk type organisatievorm past bij het gewenste Infopunt?

Waar het gaat om het type organisatievorm, is deze afhankelijk van de richting waarin de Infopunten zich ontwikkelen. In het droomscenario adviseren we om de Samen Doen Teams, Infopunten en gemeentelijke Servicepunten samen te voegen. De gemeente heeft een belangrijke stem in het realiseren van dit droomscenario. En eigenlijk moet als eerste worden onderzocht of en onder welke voorwaarden de gemeente dit voor zich ziet. Pas wanneer ook binnen de gemeente duidelijkheid is over welke vorm de toegang gaat krijgen, kan meer duidelijkheid komen over de organisatievorm. Wanneer de Infopunten in de huidige vorm blijven bestaan, volstaat de huidige hybride vorm. Alle partijen zijn te spreken over de huidige samenstelling van de partnerorganisaties en hebben geen behoefte aan een meer juridisch vastgelegde vorm.

Bijlage 1 | Overzicht geraadpleegde documenten

- Rapport Ruigrok Netpanel 'Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPAZ) - Dalfsen. Een kwalitatief onderzoek onder medewerkers van de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen, zorgprofessionals en cliënten met complexe zorgvragen, in opdracht van het Ministerie van VWS'.
- Voortgangsrapportage Saam Welzijn en de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen 'Project Infopleinen 1 mei 2017 tot en met 31 december 2018'.
- Voortgangsrapportage Saam Welzijn en de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen 'Project Infopleinen 1 januari 2019 - 31 december 2019'.
- Voortgangsrapportage Saam Welzijn en de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen 'Project Infopleinen - inhoudelijke en financiële verantwoording'.
- Rapport Marsha de Vries: Onderzoek en Advies 'Evaluatie Infopunt. April 2020'.
- Visiedocument gemeente Dalfsen 'Visie inrichting toegang sociaal domein'
- Rapport gemeente Dalfsen 'Toegangsscan perspectief (vertegenwoordiger van) inwoners/cliënten - Gemeente Dalfsen'.
- Rapport gemeente Dalfsen 'Toegangsscan perspectief medewerker in de uitvoering - Gemeente Dalfsen'.

Bijlage 2 | Overzicht respondenten voor interviews

Voor dit onderzoek is gesproken met de volgende respondenten:

Naam	Organisatie	Functie
Judith Bosch	Saam Welzijn	Opbouwwerker
Alie Buit	Saam Welzijn	Welzijnswerker
Wout Noorman	Saam Welzijn	Directeur
Sonja Paauw	Bibliotheek Dalfsen	Communicatiemedewerker
Annemarie Dubbink	Stimuland	Projectleider
Ilse Schoorlemmer	Kulturhus de Mozaïek	Beheerder
Dorien Grootenhuis	Kulturhus de Mozaïek	Beheerder
Jan	Kulturhus de Trefkoele+	Personeels- en programmamanager
Emily Poppe	Kulturhus de Trefkoele+	Bedrijfsleider
Stefan Keijser	Kulturhus de Spil	Manager
Antoinet Kootstra	Humanitas	Coördinator thuisadministratie
Ina Olthoff	Humanitas	Medewerker Vluchtelingenspreekuur
Ellen Groen	MEE	Regiomanager
Jan Toonen	Stichting de Kern	Manager
Jonne de Hoop	Stichting de Kern	Maatschappelijk werker
Nicole Oolman	GGD IJsselland	Teammanager
Pimm Westra	Vluchtelingenwerk	Teamleider
Nathalie Verbeeck	Gemeente Dalfsen	Beleidsmedewerker
Ilse Veerbeek	Gemeente Dalfsen	Beleidsmedewerker
Maria	Infopunt	Vrijwilliger
Louise	Infopunt	Vrijwilliger
Gerard	Infopunt	Vrijwilliger
Albert	Infopunt	Vrijwilliger
Sabine Sijbom	Bibliotheek Dalfsen	Coördinator Taalpunt
Jackeline Mekkes	Bibliotheek Dalfsen	Programmamanager participatie

Anke Bruggeman	Bibliotheek Dalfsen	Directeur
Hifa	Inwoner	Inwoner
Joey	Inwoner	Inwoner
Ruud Houweling	Inwoner	Inwoner/lid participatieraad
Alina	Inwoner	Inwoner
Roeline Visscher	Vechthorst	Regisseur Leefbaarheid

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

September 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	<ul style="list-style-type: none">• Hinke Stallen• Wouter Witteveen
Projectnummer	:	P0018525
Correspondentienummer	:	DH-0609-1201

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl