



Project Infopunten – inhoudelijke en financiële verantwoording

Looptijd project: 1 mei 2017 – 31 december 2020
Verantwoordingsperiode: 1 januari 2020 – 31 december 2020
Projectleider: Jackeline Mekkes (Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen)

Inhoudelijke verantwoording

Het project Infopunten is medio 2017 gestart en is geëindigd eind december 2020. In september 2018 is het eerste Infopunt geopend. Deze rapportage geeft de doelen, de eindresultaten en het verloop van het project in 2020 weer.

Doelen:

- laagdrempelig aanbieden van informatie, advies en ondersteuning op het gebied van zorg en welzijn;
- afstemming van het aanbod van de verschillende maatschappelijk betrokken partijen en
- betere positionering van het Kulturhus(concept);
- het bevorderen van het welbevinden van inwoners uit de gemeente Dalfsen;
- het versterken van de eigen kracht;
- vroegtijdige signalering van mogelijke ondersteuningsbehoefte en daarop acteren waardoor hogere zorg- en maatschappelijke kosten worden beperkt.

Eindresultaten project:

- In Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld is een duidelijk herkenbaar fysiek Infopunt in de Bibliotheek in de Kulturhusen Trefkoele+, de Spil en de Mozaïek;
- Door samenwerking en inzet van medewerkers van de verschillende partners kent het Infopunt ruime openingstijden (in vergelijking tot de spreekuren van de partners die vaak maar 1x per week worden georganiseerd voor een bepaalde doelgroep): 7 x 2 uur in Dalfsen, 5 x 2 uur in Nieuwleusen en 4 x 1,5 uur in Lemelerveld.
- Vanwege de corona-maatregelen is sinds mei 2020 het Infopunt ook telefonisch bereikbaar, vanaf december 2020 alle werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
- De volgende lokale maatschappelijke partijen hebben zich als directe partner verbonden aan het Infopunt: de Gemeente, Saam Welzijn, de Bibliotheek, Maatschappelijke Dienstverlening de Kern, MEE IJsseloevers, Humanitas, VluchtelingenWerk, de Spil, Trefkoele+ en de Mozaïek. Gesprekken met de GGD en RIBW zijn gevoerd om ook directe partner te worden.

- Spreekuren van het Vrijwilligerspunt (3 kernen), Humanitas en VluchtelingenWerk (Nieuwleusen), Taalpunt (3 kernen) en digitaal vragenuurtje van de Bibliotheek en Saam Welzijn (3 kernen) zijn verbonden aan het Infopunt. Daarnaast kunnen inwoners voor het aanmelden voor activiteiten van Saam Welzijn en de Bibliotheek bij het Infopunt terecht.
- Het Infopunt heeft de samenwerking tussen de partners versterkt. Uit de externe evaluatie, die begin 2020 is uitgevoerd, blijkt dat de samenwerking tussen de verschillende maatschappelijke partners sinds de komst van het Infopunt als beter wordt ervaren. Wel wordt in het evaluatierapport aangegeven dat de afstemming met de gemeente en de positionering van het Infopunt ten opzichte van andere organisaties met een loketfunctie, in het bijzonder de gemeentelijke servicepunten en het Samen Doen loket in het gemeentehuis, kan worden verbeterd. Oriënterende gesprekken hierover zijn in de loop van 2020 in het kader van het nieuw te ontwikkelen preventiebeleid en de toegang gevoerd.
- De infopunten worden bemenst door 15 enthousiaste en goed getrainde vrijwilligers en door beroepskrachten van de partners. Uit de externe evaluatie blijkt dat bezoekers van het Infopunt zeer tevreden zijn over de mate waarin en wijze waarop hun hulpvraag wordt beantwoord door de medewerkers van het Infopunt.
- Er is een digitaal infopunt ontwikkeld waardoor medewerkers in staat zijn op een snelle en efficiënte wijze vragen te beantwoorden of inwoners te verwijzen naar de juiste organisatie;
- In 2019 is het Infopunt versterkt door het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) dat is ondergebracht bij het Infopunt. Het IDO is een initiatief van de Koninklijke Bibliotheek en acht uitvoeringsorganisaties van de overheid, namelijk UWV, CAK, DUO, SVB, CIZ, CBR, Belastingdienst en CJIB. Het is bedoeld voor iedereen die hulp kan gebruiken bij de digitale communicatie met de overheid. Bij het IDO wordt de inwoner geholpen met zijn/haar vraag en/of doorverwezen naar de juiste organisatie. Ook worden inwoners gewezen op de gratis computercursussen van de Bibliotheek waar inwoners kunnen leren hoe ze zelf al hun zaken met de overheid kunnen regelen. In 2020 hebben drie nieuwe landelijke partners zich aangesloten bij het IDO, namelijk LBIO, Logius en RVR. In 2020 is naast het IDO ook de dienstverlening rondom de nieuwe donorwet bij het Infopunt ondergebracht.
- Er is een registratiesysteem ontwikkeld waardoor de bezoekers en het soort vragen gemonitord kunnen worden. In 2018 hebben **78** inwoners het Infopunt bezocht, in 2019 **694** inwoners en in 2020 **435** inwoners. In 2020 is het Infopunt als gevolg van de coronamaatregelen een tijd gesloten geweest wat de afname in aantal bezoekers verklaart.
- In 2020 hebben partners van het Infopunt gesprekken gevoerd over een sterke sociale basis in de gemeente Dalfsen. Deze gesprekken hebben geleid tot een strategisch document dat meegenomen zal worden als input voor het nog te ontwikkelen preventiebeleid. De partners van het Infopunt hebben uitgesproken en opgenomen in het document dat verdergaande samenwerking essentieel is en dat zij het Infopunt zien als vliegwiel voor een toekomstbestendige sociale basis.
- In 2020 is het project geëvalueerd door een externe deskundige. Op basis van de uitkomst van de evaluatie en de gesprekken over een sterke sociale basis is een projectaanvraag ontwikkeld ter versterking, verbreding en doorontwikkeling van de infopunten. Deze aanvraag is ingediend bij de Provincie Overijssel.

Verloop van het project in 2020

Belangrijke ontwikkelingen 2020

- **Covid-19 en telefonisch infopunt.** In 2020 werden we geconfronteerd met het virus Covid-19, de lockdown en overige corona-maatregelen. Als gevolg van deze maatregelen zijn de infopunten medio maart gesloten en konden inwoners niet meer met hun vragen bij het

Infopunt terecht. Vanaf eind mei zijn we met een telefonisch infopunt gestart. In september zijn de fysieke infopunten weer geopend en bleef het Infopunt ook telefonisch bereikbaar. Eind 2020 zijn de infopunten weer gesloten, toen vanwege de corona-maatregelen de vestigingen van de Bibliotheek de deuren opnieuw moesten sluiten. De infopunten zijn wel telefonisch bereikbaar, vanaf medio december zelfs alle werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Binnenkomende telefoontjes worden doorgezet naar de front office van de Kern, waarna medewerkers van de Kern en Saam Welzijn de vragen oppakken. Het telefoonnummer van het Infopunt wordt vanaf medio december ook gecommuniceerd als het telefoonnummer in de gemeente Dalfsen waar je terecht kunt met alle (zorg)vragen die spelen vanwege het virus en de corona-maatregelen.

- **Doorstart Infopunt in Lemelerveld en start in Oudleusen en Hoonhorst**

In Lemelerveld is het Infopunt in oktober 2018 gestart met beperkte openingstijden en zonder inzet van vrijwilligers. De meerwaarde van het Infopunt werd niet door iedereen in het Kulturhus de Mozaïek gevoeld. Vanaf september 2019 was de balie van het Infopunt Lemelerveld niet meer bemenst. Begin 2020 is het Infopunt met nieuwe energie en draagvlak opnieuw gestart in Lemelerveld. Vrijwilligers zijn hiervoor geworven en getraind. Inwoners kunnen 4 x 1,5 uur terecht met hun vragen bij het Infopunt in Lemelerveld.

Ook in Oudleusen en Hoonhorst is het Infopunt begin 2020 gestart met een wekelijkse spreekuur bemenst door opbouwwerkers van Saam Welzijn. Helaas zijn de spreekuren in Oudleusen en Hoonhorst niet goed van de grond gekomen als gevolg van de corona-maatregelen en zijn de spreekuren medio maart weer stop gezet.

- **Inbedding en doorontwikkeling**

Aangezien het project Infopleinen eind 2020 afloopt is er gekeken naar hoe de infopunten in de toekomst ingebed en doorontwikkeld kunnen worden. Hiervoor is begin 2020 een evaluatieonderzoek gedaan door een externe deskundige, is er door partners van het Infopunt input geleverd voor het te ontwikkelen preventiebeleid van de gemeente waarbij zij aangeven dat het Infopunt een belangrijk instrument is voor een sterke sociale basis en is er een plan voor versteviging en doorontwikkeling van de infopunten ontwikkeld en als projectvoorstel ingediend bij de provincie Overijssel.

Projectorganisatie

Het project is geleid door de programmamanager van de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen. Zij is verantwoordelijk voor de algehele coördinatie en de verantwoording naar de gemeente. In 2020 is vijf keer een stuurgroep bijeen geweest bestaande uit de directeur van Saam Welzijn, de directeur van de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen, de coördinator beleid maatschappelijke ondersteuning van de gemeente en de projectleider. Daarnaast is de werkgroep 4 keer bijeen geweest bestaande uit de projectleider en 2 infopuntcoördinatoren van Saam Welzijn.

Deskundig aanbod

De infopunten worden bemenst door getrainde vrijwilligers die worden ondersteund door beroepskrachten van de verschillende partners. Medewerkers zijn getraind in gastvrijheid, vraagverheldering, het IDO en het digitale infopunt. In totaal zijn er 3 teams die begeleid worden door een infopuntcoördinator van Saam Welzijn.

Om vrijwilligers en beroepskrachten te faciliteren zijn in 2020 3 bijeenkomsten georganiseerd. Tijdens de bijeenkomsten werden nieuwe ontwikkelingen besproken, ervaringen gedeeld en geoefend met casussen. Tijdens de laatste bijeenkomst was er een presentatie van de GGD en Humanitas en werd besproken op welke wijze nog beter samengewerkt/doorverwezen kan worden met/naar deze organisaties. De bijeenkomsten werden als nuttig ervaren. Medewerkers geven aan

dat zij het prettig vinden om op de hoogte te blijven, ervaringen uit te wisselen en meer praktische zaken te bespreken.

Naast de bijeenkomsten worden de vrijwilligers per mail en via het digitale infopunt op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen. Het digitale infopunt wordt doorlopend aangevuld met nieuwe informatie, voorbeelden zijn de nieuwe donorwet, actie van dorpen voor morgen, mantelzorgwaardering van de gemeente, mantelzorgactie van Saam Welzijn en het nieuwe programma digitale vaardigheden van de Bibliotheek.

In 2020 zijn nieuwe vrijwilligers geworven voor het Infopunt in Lemelerveld in samenwerking met het Vrijwilligerspunt. De nieuwe vrijwilligers hebben het trainingsprogramma doorlopen en zijn getraind in gastvrijheid, vraagverheldering, het IDO en het digitale infopunt. In totaal zijn er in 2020 15 vrijwilligers ingezet.

In 2019 is het IDO ondergebracht bij het Infopunt. Het IDO is in 2020 uitgebreid met 3 partners, namelijk LBIO, Login en RVR. Vrijwilligers van de infopunten hebben via een door de KB ontwikkelde e-learning module kennis gemaakt met deze nieuwe partners van het IDO. Daarnaast is informatie over de nieuwe partners van het IDO geplaatst op het digitale infopunt zodat medewerkers snel toegang hebben tot informatie over deze organisaties.

Naast het IDO is ook de dienstverlening rondom de nieuwe donorwet bij het Infopunt ondergebracht. Inwoners die vragen hebben over de nieuwe donorwet of het donorregister kunnen hiervoor vanaf 1 juli 2020 bij het Infopunt terecht. Hier krijgen ze uitleg over de nieuwe wet of hulp bij het invullen van hun keuze of ze wel of geen donor willen zijn. Medewerkers van het Infopunt hebben hiervoor instructie ontvangen en informatie is geplaatst op het digitale infopunt. De dienstverlening rondom de nieuwe donorwet is tot stand gekomen in samenwerking met de KB, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en de Stichting Digisterker.

Netwerk ontwikkelen/Samenwerking

Verschillende maatschappelijke organisaties hebben zich verbonden aan het Infopunt: de Gemeente, de Kulturhusen, De Kern Maatschappelijke Dienstverlening, Humanitas, VluchtelingenWerk, MEE IJsseloevers en natuurlijk de initiatiefnemers Saam Welzijn en de Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen. Eind 2020 zijn gesprekken gevoerd met de GGD en RIBW om tot nadere samenwerking te komen.

In 2020 is naast het Taalpunt, het Vrijwilligerspunt en het IDO ook een spreekuur van Humanitas en VluchtelingenWerk in Nieuwleusen geïntegreerd in het Infopunt. Daarnaast is het digitale vragenuurtje van Saam Welzijn en de Bibliotheek in Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld afgestemd op de openingstijden van het Infopunt.

Samen met de gemeente is gekeken hoe het preventieve aanbod beter in beeld kan worden gebracht op de website samendoenindalfsen.nl. Zowel de projectleider, infopuntcoördinator als vrijwilligers van het Infopunt hebben hieraan meegewerkt.

Vier partners van het Infopunt en de GGD zijn door de gemeente gevraagd om mee te denken over het preventiebeleid en de toegang. Zij hebben een strategisch document opgesteld over een toekomstbestendige sterke sociale basis in de gemeente Dalfsen. In dit document wordt het infopunt als vliegwiel omarmd om tot deze sterke sociale basis te komen. Het strategisch document wordt meegenomen als input voor het te ontwikkelen preventiebeleid en de toegang door de gemeente Dalfsen.

In 2020 is een partnerbijeenkomst georganiseerd voor alle lokale partners van het Infopunt waar aandacht is besteed aan de uitkomsten van de evaluatie, het project toegangsorganisatie van de gemeente, de doorontwikkeling van het welzijns- en gezondheidsbeleid naar preventiebeleid en de inbedding en doorontwikkeling van de infopunten.

Om kennis en ervaring te delen zijn in 2020 vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties uit Kampen, Lossen, Hardenberg, Velsen en Steenwijk op bezoek geweest bij het Infopunt in Dalfsen. Ook met Bibliotheek Rijssen, Bibliotheek Veluwezoom en Bibliotheek Maas en Peel is ervaring gedeeld. Daarnaast is de ervaring met het Infopunt landelijk gedeeld tijdens bijeenkomsten van de KB en regionaal tijdens bijeenkomsten van Rijnbrink.

Communicatie

In 2019 is, met ondersteuning van Rijnbrink, het communicatieplan aangescherpt.

Communicatiematerialen zijn aangepast en minder talig gemaakt. In 2020 is een promotiefilmpje gemaakt waarbij zowel het Infopunt als het daar ondergebrachte Informatiepunt Digitale Overheid helder wordt uitgelegd: <https://www.youtube.com/watch?v=hNOVx7mjj9o>

Het filmpje is verspreid via sociale media en gedeeld met partners en huisartsenpraktijken. Daarnaast wordt het filmpje vertoond op de narrowcasting in de Kulturhusen en is het terug te vinden op de sociale kaart van de gemeente Dalfsen, www.samendoenindalfsen.nl

In 2020 zijn een aantal online advertenties voortgezet en is er een interview met een vrijwillige medewerker van het Infopunt verspreid. Met regelmaat is er via lokale kranten, social media en de partners aandacht gevraagd voor de infopunten.

Evaluatie en monitoring

Evaluatie

In 2020 is het Infopunt door een extern deskundige geëvalueerd. Het evaluatieonderzoek heeft plaatsgevonden in drie fasen: - bureauonderzoek op basis van documenten, - enquêtes en interviews onder inwoners, maatschappelijke partners en (vrijwillige) medewerkers, - analyse en rapportage.

Uit het evaluatierapport (zie bijlage) komt onder andere naar voren dat bezoekers van het Infopunt zeer tevreden zijn over de mate waarin en wijze waarop hun hulpvraag wordt beantwoord door de medewerkers van het Infopunt en dat de samenwerking tussen partners is versterkt. Daarnaast wordt aangegeven dat het Infopunt nog onvoldoende bekend is en dat men matig positief is over het bereiken van de indirecte doelen, dat wil zeggen, het bevorderen van het welbevinden van kwetsbare volwassenen en ouderen en het versterken van de eigen kracht. Doordat de ondersteuningsbehoefte van inwoners in het algemeen onvoldoende bekend is bij de partners, is het lastig te beoordelen of deze doelen worden behaald.

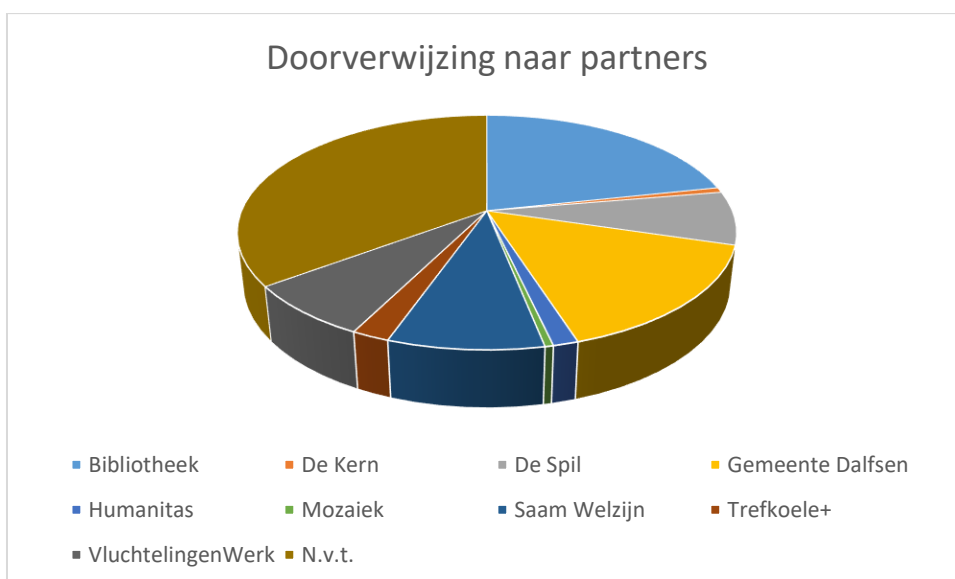
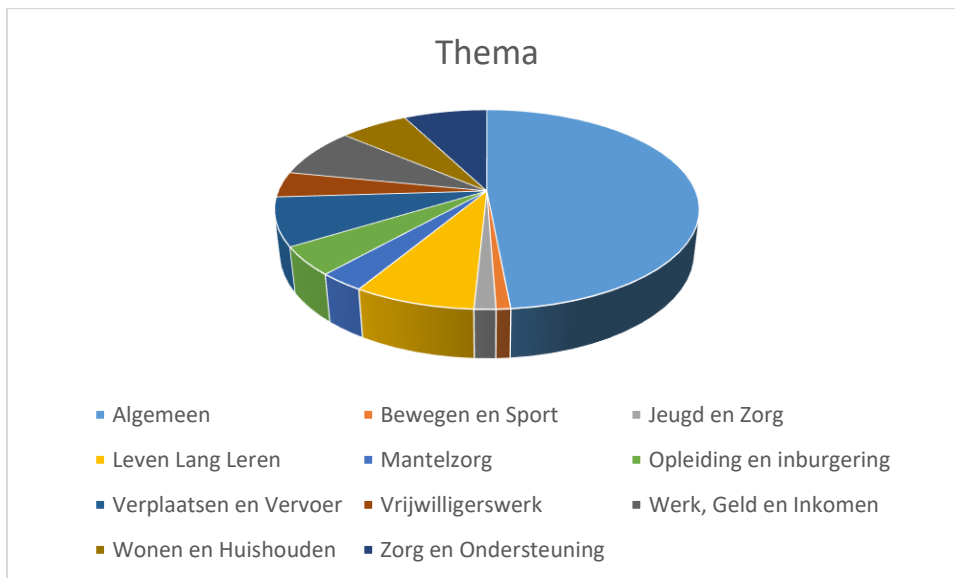
In het evaluatierapport worden aanbevelingen gedaan voor doorontwikkeling van het Infopunt. Er wordt geadviseerd om voorafgaand aan het doorontwikkelen van het Infopunt een uitgebreide peiling van de ondersteuningsbehoefte van de inwoners van de gemeente Dalfsen te laten plaatsvinden. In samenhang met de uitkomsten van de behoeftepeiling moeten de verschillende betrokken partners in gesprek gaan over de wijze waarop het infopunt doorontwikkeld kan worden en kunnen er keuzes gemaakt worden in de vorm (naar één loket, fysiek en/of digitaal, gemeentelijk of gemeente overstijgend/provinciaal, eventuele uitbreiding van de maatschappelijke partners) en de inhoud van het aanbod. Ook moet er dan nagedacht worden over de consequenties die dit heeft

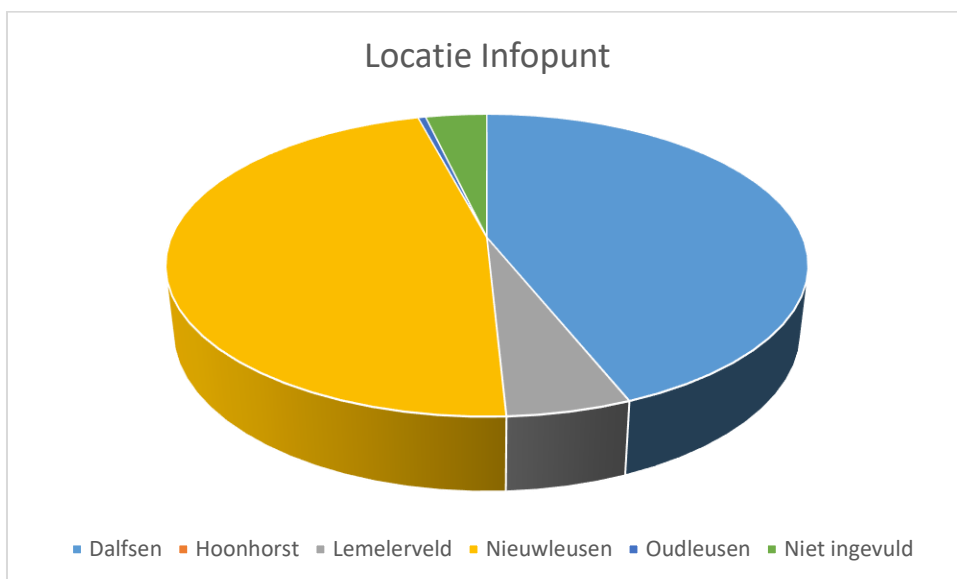
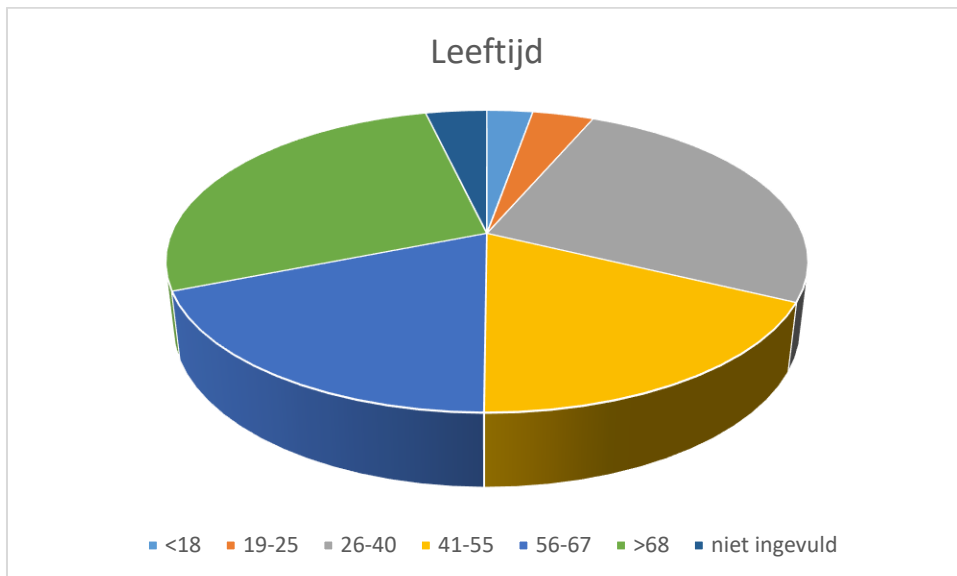
voor de (benodigde deskundigheid van de) medewerkers die het Infopunt gaan bemensen. Ook wordt geadviseerd om via verschillende kanalen over het Infopunt te (blijven) communiceren.

Monitoring

Op basis van het voor het Infopunt ontwikkelde registratiesysteem kan het Infopunt gemonitord worden. Uit het registratiesysteem blijkt dat in 2020 **435** inwoners het Infopunt hebben bezocht. Dit is een afnamen in vergelijking met 2019, toen 694 inwoners het Infopunt hebben bezocht. Het is lastig om conclusies te trekken uit de aantallen van 2020 vanwege de lockdown en overige coronamaatregelen. De fysieke Infopunten zijn in 2020 meer dan een half jaar verplicht gesloten geweest. Het aantal vragen dat binnenkomt bij het telefonische Infopunt is lager dan bij het fysieke Infopunt.

Hieronder worden een viertal diagrammen weergegeven die laten zien hoe de **435** bezoekers zijn verdeeld wat betreft het thema van de gestelde vraag, de organisatie waarnaar is doorverwezen, de leeftijd van de inwoner en de locatie waar de vraag is gesteld.





Verduurzaming projectresultaten

De Infopunten zijn stevig gevestigd in de 3 grootste kernen van Dalfsen, te weten Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld. Inwoners kunnen bij de infopunten terecht voor een diversiteit aan vragen op het brede terrein van zorg, wonen en welzijn, het vergroten van basisvaardigheden en de digitale overheid. De vragen worden meteen beantwoord of naar de juiste organisatie warm doorverwezen door goed getrainde vrijwilligers en beroepskrachten van de aangesloten partners. Hierbij worden de medewerkers van het Infopunt ondersteund door een digitaal infopunt. Door de komst van het Infopunt is de samenwerking verbeterd.

De infopunten zijn het projectstadium ontstegen en gaan een nieuwe fase in. Een fase van doorontwikkeling waarin de nadruk ligt op versterken en verbreden: beter in beeld krijgen van de

behoeften van de inwoners, het versterken van de organisatie en de positionering en het mobiel maken van het infopunt. Gesprekken hierover zijn gevoerd met de partners en de gemeente, o.a. in het kader van het nog te ontwikkelen preventiebeleid. Daarnaast is door de partners van het Infopunt een projectaanvraag (zie bijlage) ontwikkeld en ingediend bij de Provincie Overijssel. Het doel van deze aanvraag is het versterken, verbreden en door ontwikkelen van de Infopunten in de gemeente Dalfsen als vliegwiel om te komen tot een toekomstbestendige sociale basis.

Financiële verantwoording

Zie voor de financiële verantwoording van 2020 bijgevoegd overzicht 'Begroting en realisatie project infopunten 2020'

In totaal is er € 41.871,56 besteed.

- In 2020 zijn de kosten voor communicatiematerialen hoger uitgevallen dan begroot. Dit komt voornamelijk doordat er gekozen is voor een professioneel promotiefilmpje dat aansluit, wat betreft stijl, bij de filmpjes die gemaakt zijn voor het Informatiepunt Digitale Overheid.
- Door de corona-maatregelen hebben er minder fysieke bijeenkomsten plaatsgevonden, waardoor er minder kosten zijn gemaakt dan begroot voor reizen, zaalhuur en catering.
- De kosten voor inzet van de communicatieadviseur zijn iets lager uitgevallen en de kosten voor inzet van de projectleider zijn iets hoger uitgevallen dan begroot.

