

Bijlage 4



Project Infopleinen

1 mei 2017 tot en met 31 december 2018

Voortgangsrapportage

Doelen project

- 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;
- zichtbaar maken van de transformatie in het Sociaal Domein;
- vroegtijdige signalering van mogelijke ondersteuningsbehoefte en daarop acteren waardoor hogere zorg- en maatschappelijke kosten worden beperkt.

Verslag 2017 (mei tot en met december)

In mei 2017 is de Bibliotheek gestart met het project Infopleinen. Het project is een initiatief van de 3 welzijnspartijen in Dalfsen, Landstede Welzijn, SWOL en SMON (nu Saam Welzijn), en de Bibliotheek. Hoofddoel van het project is vroegtijdige signalering van mogelijke ondersteuningsbehoeften, het bieden van de juiste informatie en/of begeleiding zodat complexe zorgsituaties worden voorkomen. Hiervoor worden in de drie kernen Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld in de Bibliotheek in de Kulturhusen infopleinen ingericht waar je met allerlei vragen omtrent zorg en welzijn terecht kan en warm wordt doorverwezen. De infopleinen dragen bij aan het zichtbaar maken van de transformatie in het sociale domein.

Voor het slagen van het project is de samenwerking tussen verschillende maatschappelijke partijen essentieel. In 2017 is voornamelijk gewerkt aan het opbouwen van relaties. Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen en de kulturhusen. Ook is er een stuurgroep en een werkgroep opgericht. Een projectdefinitie is geformuleerd en eerste stappen zijn gezet voor de inrichting van de infopleinen. Daarnaast is er een projectaanvraag ingediend bij en gehonoreerd door de Koninklijke Bibliotheek om naast de fysieke infopleinen een digitaal infoplein te ontwikkelen. Het doel van het digitale infoplein is door middel van digitale oplossingen ondersteuning te bieden

aan professionals en vrijwilligers van de fysieke infopleinen, zodat zij de burgers van Dalfsen kunnen ondersteunen bij hun hulpvraag en “warm” kunnen doorverwijzen.

Het project infopleinen is geaccepteerd als één van de pilots van het landelijke project Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ) van het Ministerie van VWS en als zodanig door de projectleider gepresenteerd tijdens de landelijke dag basisvaardigheden van de Koninklijke Bibliotheek.

Door een afgeketste fusie van de Bibliotheek en het vertrek van de directeur en een fusie van de welzijnspartijen is in nauw overleg met de gemeente besloten om de start van de infopleinen te verschuiven naar 2018.

Verslag 2018

In 2018 is de stuurgroep in een nieuwe samenstelling van start gegaan. De nieuwe directeur van de Bibliotheek, de directeur van Saam Welzijn en teamleider uitvoering maatschappelijke ondersteuning van de gemeente hebben plaats genomen in de stuurgroep. De stuurgroep is acht maal bijeen geweest. Daarnaast is de werkgroep vier maal bijeen geweest.

Netwerk ontwikkelen

Begin 2018 is door de stuurgroep besloten om bij het ontwikkelen en het opstarten van de infopunten¹ vooral de maatschappelijke organisaties in het voorliggende veld te betrekken. Individuele gesprekken en twee bijeenkomsten hebben geleid tot nauwe betrokkenheid van de Kulturhusen, de Kern Maatschappelijke Dienstverlening, Humanitas, VluchtelingenWerk, MEE IJsseloevers en de gemeente Dalfsen.

Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de Participatieraad, Rosengaerde, Carinova, Zorggroep Raalte en de Veste. Ook is er meermaals aandacht besteed aan het Infopunt tijdens overleggen van gebruikers van de Kulturhusen. Overige (potentiële) partners in de welzijn- en zorgsector zijn geïnformeerd over het Infopunt via een brief en uitgenodigd voor de openingen.

De balie van het Infopunt wordt bemest door medewerkers/vrijwilligers van MEE IJsseloevers, Humanitas, VluchtelingenWerk, Kulturhus de Mozaïek, Saam Welzijn en de Bibliotheek/Taalpunt. De Kern Maatschappelijke Dienstverlening ziet geen mogelijkheid om de balie te bemensen maar is wel nauw betrokken en fungeert als achterwacht. Met de gemeente wordt nog overleg gevoerd in welke mate zij kunnen bijdragen aan de bemensing van/samenwerking met het Infopunt.

Medewerkers Infopunt

In het voorjaar van 2018 is gestart, in samenwerking met het Vrijwilligerspunt van Saam Welzijn, met het werven van vrijwilligers. In totaal zijn er negen nieuwe vrijwilligers geworven. Daarnaast zijn er nog een aantal vrijwilligers van VluchtelingenWerk, de Bibliotheek en Saam Welzijn enthousiast geraakt. In totaal zijn er 15 vrijwilligers die ingezet kunnen worden. Besloten is dat bij de start van de Infopunten vrijwilligers ingezet worden naast een beroepskracht.

Voor de (betaalde en vrijwillige) medewerkers van de infopunten is een trainingsprogramma ontwikkeld. Dit trainingsprogramma bestaat uit een training over gastvrijheid (verzorgd door Rijnbrink) een training vraagverheldering (verzorgd door MEE IJsseloevers) en een training over het digitale infopunt (verzorgd door Rijnbrink). In totaal hebben 36 mensen deelgenomen aan de trainingen.

¹ In 2018 is besloten dat de definitieve naam voor het infoplein ‘Infopunt’ wordt. Daarom wordt in dit verslag vanaf 2018 gesproken over het Infopunt.

Voor medewerkers van het Infopunt is een werkomschrijving gemaakt, een rooster en een contactenlijst. Deze documenten zijn toegevoegd aan het digitale infopunt (zie onder voor meer informatie over het digitale infopunt). Medewerkers van het Infopunt worden begeleid door een infopuntcoördinator. Drie medewerkers van Saam Welzijn hebben deze taak op zich genomen.

Fysieke infopunten en opening

De infopunten in Nieuwleusen en Lemelerveld zijn in de zomer van 2018 ingericht. De inrichting van het Infopunt in Nieuwleusen was meegenomen in het ontwerp van het nieuwe Kulturhus de Spil. In Lemelerveld zijn er kleine aanpassingen gemaakt rondom de informatiebalie van de Bibliotheek die al aanwezig was. In Dalfsen is een deel van de bibliotheek omgevormd tot een ontmoetingsruimte/infoplein waar de infopuntbalie een onderdeel van uitmaakt. In november 2018 is het infoplein/punt in Dalfsen gerealiseerd.

Op 1 september is het Infopunt geopend in Nieuwleusen tijdens een feestelijke opening/open huis van Kulturhus de Spil. Op 5 oktober is het Infopunt geopend in Lemelerveld tijdens de herfstfair in Kulturhus de Mozaïek. Door aan te sluiten bij al bestaande activiteiten was er een goede opkomst. 29 november is het derde en laatste Infopunt geopend. Tijdens de opening was een informatiemarkt over zorg en welzijn georganiseerd, waar 24 organisaties zich hebben gepresenteerd. Ook is er aandacht besteed aan het project Kernegezond Dalfsen. Ook deze laatste opening is goed bezocht. Alle drie de openingen hebben voor publicaties in lokale media gezorgd en een twee items op Vechtdal TV.

Digitaal infopunt

Met subsidie van de Koninklijke KB heeft de Bibliotheek, in nauwe samenwerking met Rijnbrink, een digitaal infopunt ontwikkeld. Het doel van het digitale infopunt is door middel van digitale oplossingen ondersteuning bieden aan medewerkers van de fysieke infopleinen, zodat zij de burgers van Dalfsen kunnen ondersteunen bij hun hulpvraag en “warm” kunnen doorverwijzen. Het digitale infopunt is een startpagina die verwijst naar een voor de infopunten ontwikkeld registratiesysteem, digitale bronnen en werkdocumenten. In het registratiesysteem wordt o.a. per kern geregistreerd welke hulpvragen worden gesteld, op welke wijze de hulpvraag is beantwoord en (indien sprake is van een doorverwijzing) naar welke organisatie is doorverwezen. Naast het digitale infopunt is er per Infopunt een mailadres aangemaakt. Deze mailadressen kunnen worden gebruikt door de medewerkers van het Infopunt om door te verwijzen. Inwoners kunnen niet via telefoon of e-mail contact opnemen met het Infopunt. In eerste instantie is gekozen voor alleen een fysiek Infopunt waar inwoners langs moeten komen.

Tijdens een training zijn medewerkers van het Infopunt getraind in het digitale infopunt. Vanaf begin november is het digitale infopunt in gebruik genomen. Het digitale infopunt wordt de eerste paar maanden getest en daar waar nodig aangepast.

PR en communicatie

Er is een communicatieplan opgesteld en er zijn verschillende communicatiematerialen zoals een logo, flyer, poster en banner ontwikkeld. Een persbericht is uitgegaan rondom het werven van vrijwilligers en de openingen van de infopunten. Advertenties zijn geplaatst in lokale media. Raadsleden, de plaatselijke belangen en (potentiële) partners zijn geïnformeerd over het Infopunt via een brief en uitgenodigd voor de openingen.

Naast de lokale PR en communicatie is er landelijk aandacht gevraagd voor de infopunten tijdens het Bibliotheekcongres in Den Helder in de workshop ‘Infoplein Dalfsen werkt’, tijdens een workshop van het VNG Congres tijdens een bijeenkomst van het Ministerie van VWS over passend zorgaanbod en tijdens de Landelijke dag van de Basisvaardigheden van de Koninklijke Bibliotheek in de workshop

'Infopunt als agora'. De Koninklijke Bibliotheek heeft daarnaast een kort filmpje gemaakt over het Infopunt als voorbeeld van de Bibliotheek als hulp om de hoek.

Onderzoek

In het kader van het landelijke project Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ) is door Ruigrok Netpanel een kwalitatief onderzoek gedaan onder de medewerkers van de Bibliotheek, zorgprofessionals en cliënten met zorgvragen. Doel van het onderzoek was het in kaart brengen van de wensen en behoeften van cliënten met een (complexe) zorgvraag. Hoe wil men informatie ontvangen, in hoeverre dichtbij huis en welke rol kan de bibliotheek hierin spelen? Resultaten van het onderzoek zijn onder betrokkenen van het Infopunt en landelijk via de OPaZ website en de website van de Koninklijke Bibliotheek verspreid.

