

Memo

Inrichting Infopunten en verhuizing consultatiebureau Lemelerveld

Aan: Gemeenteraad Gemeente Dalfsen
Van: College van B&W Gemeente Dalfsen
Portefeuillehouder: J. Uitslag

Aanleiding:

In de raadsvergadering van 7 november 2019 is gesproken over mogelijke bezuinigingen. Hierin zijn twee voorstellen in samenhang met elkaar besproken: de sluiting van het Servicepunt in Lemelerveld en het onderzoeken van de mogelijkheid het Consultatiebureau te verplaatsen naar Kulturhus De Mozaïek. In amendement A2 wordt ook gesproken over het vormgeven van inwonernabijheid. Zie amendement A2 en A4 2019 van de raadsvergadering 7 november. Met dit memo wordt de raad geïnformeerd over:

1. het onderzoek van de vestiging van het Consultatiebureau Lemelerveld in het Kulturhus De Mozaïek;
2. de voortgang van het Infopunt in de gemeente Dalfsen;
3. het organiseren van nabijheid bij de inwoner;
4. samenvatting;
5. conclusies naar aanleiding van bovenstaande punten.

1. Onderzoek vestiging van het Consultatiebureau in Kulturhus De Mozaïek

Dit onderzoek heeft plaatsgevonden, de uitkomst is dat het Consultatiebureau verhuisd kan worden naar het Kulturhus De Mozaïek in het voorjaar van 2021.

Het onderzoek is begin 2020 uitgevoerd samen met medewerkers van de GGD en De Mozaïek. De uitkomst is dat er door te verhuizen van de huidige locatie naar De Mozaïek naar schatting een structurele besparing van € 8000,- kan plaatsvinden, omdat de huur in De Mozaïek lager is. Er moet een eenmalige kleine investering plaatsvinden in De Mozaïek vanwege technische eisen die de GGD stelt aan een Consultatiebureau. De geschatte kosten hiervan zijn € 2.500. De definitieve huurprijs en verbouwingskosten zijn nog niet bekend. Met het Kulturhus De Mozaïek en de GGD wordt deze verhuizing voorbereid. Het huidige huurcontract loopt tot en met april 2021. De opzegtermijn bedraagt ten minste zes maanden. Gesprekken met de huidige verhuurder moeten nog plaatsvinden.

Het Consultatiebureau verhuizen naar het Kulturhus Lemelerveld heeft als voordeel voor inwoners dat mensen elkaar meer tegenkomen en ontmoeten. Het biedt daarnaast kansen om de samenwerking tussen partijen in het voorveld ten aanzien van het preventief jeugdbeleid te versterken omdat het eenvoudiger is in contact te komen met dienstverlening van andere partijen in het Kulturhus zoals de bibliotheek Saam welzijn en De Kern Maatschappelijk werk.

2. Voortgang Infopunten

In het kader van de regeling 'Innovatieve preventieprojecten sociaal domein 2018' heeft de bibliotheek samen met Saam welzijn het project Infopunten opgezet. Aanleiding was dat welzijnsorganisaties constateerden dat de (sociale) voorzieningen in de gemeenten Dalfsen versnipperd en verspreid waren en daardoor soms moeilijk te bereiken voor de inwoners. Dit belemmerde de toegankelijkheid en vroegsignalering van sociale vraagstukken. Inwoners met kleine

problemen kwamen niet in beeld en ook werd er onvoldoende terugverwezen naar voorliggende (sociale) voorzieningen.

Eind 2018 is in de Kulturhusen gestart met een informatiepunt waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen met hulpvragen. De insteek is om die dan bij voorkeur preventief op te lossen zodat de zorgkosten laag blijven. De Infopunten zijn een zichtbare en herkenbare fysieke plek in de Kulturhusen. Ze worden bemand door professionals van Saam welzijn, de bibliotheek en andere maatschappelijke partners en getrainde vrijwilligers. Inwoners van de gemeente Dalfsen kunnen bij de Infopunten terecht voor allerlei vragen, zoals vragen op het gebied van zorg, wonen, welzijn, werk en inkomen, vervoer en dagbesteding, activiteiten van de Kulturhusen en andere partijen die actief zijn in het voorliggend veld zoals Humanitas en De Kern, maatschappelijk werk.

Met behulp van een systeem kan vakinhoudelijke informatie eenvoudig worden bijgehouden en opgezocht worden. Verder worden alle vragen geregistreerd (anoniem) waardoor er zicht is op het aantal bezoekers en soorten vragen.

Inmiddels is er ook een telefonisch Infopunt. Deze is bereikbaar op maandagochtend, dinsdagochtend, donderdagochtend en vrijdagochtend van 10.00 tot 12.00 uur en op woensdagavond van 18.30 tot 20.30 uur voor alle kernen.

Stand van zaken:

Aansluiting landelijke overheden:

In de zomer van 2019 is het Infopunt uitgebreid met het IDO, Informatiepunt Digitale Overheid. Dit is een project vanuit de Manifestgroep, deze bestaat uit 11 landelijke partijen zoals het CAK, DUO, CJIB, UWV, SVB en Belastingdienst. Zij hebben samen met de Koninklijke Bibliotheek het initiatief genomen dichterbij de mensen te komen en te ondersteunen bij het digitaliseren. Dit heeft onder andere te maken met de uitkomsten van onderzoeken naar laaggeletterdheid en de financiële gevolgen die dat heeft, een verlies van 1,3 miljard doordat mensen formulieren niet begrijpen en daardoor niet of onjuist invullen. Het IDO biedt een fysieke plek waar mensen terecht kunnen met vragen en met name trainingen via de Bibliotheek kunnen volgen om zelf digitaal vaardig(er) te worden. Dalfsen is een van de kopgroep bibliotheken om kwartier te maken voor alle bibliotheken in Nederland. Uiteraard is het IDO gekoppeld aan het Infopunt.

Naast het IDO komen vanuit afspraken met het Rijk en de Koninklijke Bibliotheek meer vragen naar lokale bibliotheken toe, zoals bijvoorbeeld het terecht kunnen met vragen over het nieuwe donorregister. Het lijkt er op dat er meer behoefte is/komt aan een fysieke lokale plek, waar mensen terecht kunnen met vragen. Ook deze vraag is gekoppeld aan het Infopunt.

Specifieke informatie Infopunt Lemelerveld

Het Infopunt in Lemelerveld is door een aantal omstandigheden later van de grond gekomen dan de Infopunten in Nieuwleusen en Dalfsen. Inmiddels is het Infopunt in Lemelerveld goed ingericht en open op maandag en dinsdag van 10.00 tot 12.00 uur en op woensdag en donderdag van 14.00 tot 15.30 uur. Daarnaast kan er gebruik gemaakt worden van het telefonische Infopunt voor alle kernen

4. Het organiseren van nabijheid bij de inwoner

In 2019 is het Beleidsplan Dienstverlening vastgesteld. Met de uitgangspunten van Beleidsplan Dienstverlening als basis en in combinatie met meer sectorale/integrale ontwikkelingen, geven we invulling aan het organiseren van nabijheid bij de inwoner. Ter informatie hieronder eerst de visie op dienstverlening;

Visie op dienstverlening

De inwoners en ondernemers van de gemeente Dalfsen staan centraal. Daarom kiezen we voor een persoonlijke benadering in een digitale wereld en leveren we maatwerk, waarbij vraagstukken integraal opgepakt worden. We vragen een actieve rol van onze inwoners en ondernemers. Initiatieven worden gewaardeerd, we bieden ruimte en denken mee. Dit doen we vanuit onze Dalfser klantwaarden: duidelijk, gebruiksvriendelijk, mensgericht en transparant.

Hierbij zijn de volgende ambities vastgesteld:

1. Digitale selfservice waar het kan en persoonlijk als de situatie daar om vraagt.
2. Persoonlijk contact met inwoners en ondernemers: daar maken we het verschil.
3. De inwoner of ondernemer is via al onze kanalen bij ons welkom
4. De inwoner of ondernemer krijgt altijd een duidelijk antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen.
5. De gemeente Dalfsen werkt duurzaam en is kostenbewust .

Met name de ambities: twee en drie zijn van belang voor het organiseren van inwonernabijheid. Hierbij is het uitgangspunt dat we aansluiten bij de leefwereld van mensen, datgene waarover mensen zich druk/zorgen maken, het contact/ontmoeting waar behoefte aan is in plaats van aanbodgericht de bestaande diensten aanbieden. Zo zien we op korte termijn een mogelijkheid tot meer verbinding met zaken rondom de gemeentelijke dienstverlening betreffende de fysieke leefomgeving vanuit het werken onder de Omgevingswet. Een idee is bijvoorbeeld om plannen voor ontwikkelingen in een bepaalde kern, ter inzage te leggen in een Kulturhus. Voor het verder vormgeven van inwonernabijheid wordt ook aangesloten bij het traject rond bestuurlijke vernieuwing.

4. Samenvatting

1. Verhuizing Consultatiebureau Lemelerveld

Het onderzoek is begin 2020 uitgevoerd samen met medewerkers van de GGD en De Mozaïek. De uitkomst is dat er door te verhuizen van de huidige locatie naar De Mozaïek naar schatting een structurele besparing van € 8000,- kan plaatsvinden, omdat de huur in De Mozaïek lager is. Er moet een eenmalige kleine investering plaatsvinden in De Mozaïek vanwege technische eisen die de GGD stelt aan een Consultatiebureau. De geschatte kosten hiervan zijn € 2.500. De definitieve huurprijs en verbouwkosten zijn nog niet bekend.

Naast het financiële voordeel dat de verplaatsing oplevert, biedt het verhuizen naar het Kulturhus in Lemelerveld kansen voor inwoners om elkaar meer te ontmoeten. Verder biedt het voor de partijen in het voorveld, die ook vanuit het Kulturhus werken, kansen om nog beter met elkaar te laten samenwerken.

2. Infopunt

Eind 2018 is in de Kulturhusen gestart met een informatiepunt waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen met hulpvragen. Inwoners van de gemeente Dalfsen kunnen bij de Infopunten terecht voor allerlei vragen, zoals vragen op het gebied van zorg, wonen, welzijn, werk en inkomen, vervoer en dagbesteding, activiteiten van de Kulturhusen. Inmiddels is er ook een telefonisch Infopunt dat bereikbaar is voor alle kernen. Het Infopunt in Lemelerveld is door een aantal omstandigheden later van de grond gekomen dan de Infopunten in Nieuwleusen en Dalfsen. Inmiddels is het Infopunt in Lemelerveld ingericht.

In de zomer van 2019 is het Infopunt uitgebreid met het IDO, Informatiepunt Digitale Overheid. Dit is een project vanuit de Manifestgroep, deze bestaat uit 11 landelijke partijen zoals het CAK, DUO, CJIB, UWV, SVB en Belastingdienst. Zij hebben samen met de Koninklijke Bibliotheek het initiatief genomen dichtbij de mensen te komen en te ondersteunen bij het digitaliseren.

3. Organiseren van nabijheid bij de inwoner

Op basis van het beleidsplan dienstverlening en ontwikkeling in de gemeente (bestuurlijke vernieuwing, Omgevingswet) wordt nader invulling gegeven aan het organiseren van nabijheid bij de inwoner.

4. Conclusies

1. Het Consultatiebureau verhuizen naar het Kulturhus levert naar schatting een kostenbesparing op van € 8000,- per jaar. Door het Consultatiebureau te verhuizen naar het Kulturhus ontstaan er meer ontmoetingsmogelijkheden tussen inwoners. Daarnaast faciliteert het vestigen in het Kulturhus, de samenwerking tussen de partijen die ook in het Kulturhus gevestigd zijn. Voor de transformatie van het sociaal domein kan dit voordelen bieden.
2. De Infopunten in de gemeente Dalfsen worden steeds completer ingericht. Dit geldt ook het Infopunt in Lemelerveld: hier kunnen inwoners nu ook terecht voor allerlei vragen. Ook vragen over het wegwijs maken in vragen over gemeentelijke diensten, zoals het ondersteunen bij het invullen van een digitaal formulier.
3. De wijze waarop we in de gemeente Dalfsen inwonernabijheid willen vormgeven, blijft onze aandacht houden.