
INFOPUNT: "MENSEN EERDER BEREIKEN"

Interview

Laatst bijgewerkt: 1 februari 2019

In Bibliotheek Dalfsen-Nieuwleusen openden in het najaar van 2018 drie Infopunten rond zorg, wonen en welzijn. Jackeline Mekkes, programmamanager Participatie, belicht de gezamenlijke aanpak.



"Gemeente en welzijnsorganisaties constateerden dat hulpvragen niet altijd goed terechtkwamen. Mensen stappen niet snel met eenvoudige hulpvragen naar een organisatie. Pas als de situatie complexer is, wordt hulp gezocht of komen mensen in beeld. De vraag was: hoe zorgen we dat mensen eerder in beeld komen en toegang hebben tot het aanbod? Hoe tonen we wat mogelijk is bij kleine hulpvragen, om grotere problemen vóór te zijn? De gemeente benaderde drie welzijnspartijen die inmiddels zijn gefuseerd tot Saam Welzijn. De partijen betrokken de Bibliotheek als laagdrempelige plek voor het publiek. Wij willen een plek bieden waar mensen vragen kunnen stellen over zorg, wonen en welzijn. En hen opvangen, in gesprek gaan en bekijken welke organisatie hun vraag kan beantwoorden. Ook tasten we af of er meer meespeelt waarvoor eenvoudige oplossingen mogelijk zijn."

Samenwerking

De Bibliotheek heeft samen met de drie welzijnsorganisaties bij de gemeente een projectplan voor de Infopunten ingediend. De Bibliotheek verzorgt de regiefunctie en faciliteiten, zoals de fysieke plek. Saam Welzijn heeft vooral de inhoudelijke kennis en ervaring.

"Vervolgens hebben we bekeken welke partijen we wilden betrekken en die geprioriteerd. Ik ben gaan praten met organisaties in het 'voorliggend veld', organisaties waar mensen zonder indicatie terechtkunnen. Onder meer Vluchtelingenwerk, Humanitas en MEE IJsseloevers. Ik heb bewust geen voorwaarden vooraf gesteld voor deelname. We hebben dit samen ontwikkeld.

Het is soms puzzelen, bijvoorbeeld: wie verwijst je naar de Formulierenbrigade van Humanitas en wat voor ondersteuning kun je direct vanuit het Infopunt geven om mensen sneller te helpen. Dat kan gevoelig liggen. We hebben de raakvlakken benoemd, en ieders belang. We bespreken welke activiteit bij welke partij hoort en waarom. Dit gesprek is belangrijk."

Start

Start

In het najaar van 2018 zijn de drie punten geopend, in Dalfsen, NieuwLeusen en Lemelerveld. "Het belangrijkste is dat wij in gesprek komen met mensen, dat er een luisterend oor is. Dat we hen over een drempel helpen en bekijken wat ze verder nodig kunnen hebben. Bijvoorbeeld de meneer die een treinkaartje kocht bij Kruitvat en niet wist hoe hij het moest activeren: een mooie start voor een gesprek over zijn digitale vaardigheden."

Meerwaarde

"De organisaties hadden afzonderlijk weinig fysieke spreekuren. Met een gezamenlijk fysiek loket zijn we veel toegankelijker. Die meerwaarde zag iedereen, al waren sommige organisaties in aanvang wat aarzelend. De samenwerking verloopt steeds beter en de lijntjes worden korter.

Hierdoor kunnen we ook 'warm doorverwijzen'. We vragen mensen of we hun contactgegevens mogen doorgeven aan de instantie die hen verder kan helpen. Dan worden ze teruggebeld door iemand die al op de hoogte is van de vraag."

Vrijwilligers en medewerkers

"Vrijwilligers werven is boven verwachting gelukt: al snel waren er tien mensen, onder wie veel mannen. Ze zijn getraind in gastvrijheid en vraagverheldering, rond het sociaal domein in de gemeente, en in het speciaal ontwikkelde dashboard.

Saam coördineert de drie vrijwilligersteams, totaal twaalf mensen. Tijdens de openingstijden van de Infopunten is er altijd één vrijwilliger en één beroepskracht van een partner aanwezig, als achterwacht.

In het dashboard is informatie te vinden over onder meer de activiteiten van alle partners, contactgegevens voor doorverwijzing en een registratiesysteem. Binnenkort delen we hier ook informatie die vrijwilligers hebben verzameld om vragen te beantwoorden."

Communicatie

"Rond de opening van de Infopunten hebben we veel publiciteit geregeld. Dat is goed opgepakt door de lokale kranten, op internet en de lokale tv. Maar na de start is publiciteit lastiger. Er staan banners op verschillende websites, we staan in de sociale kaart bij de gemeente. Toch weten mensen ons nog niet goed te vinden. Daar is tijd voor nodig.

Vanuit het Infopunt geven we samen met partners aandacht aan bepaalde onderwerpen. Zo hebben we tijdens de e-healthweek aandacht besteed aan de Uitprobeerdienst van Saam Welzijn en zullen we tijdens de Week van het Geld extra aandacht besteden aan Humanitas. Dat zijn mooie momenten voor extra publiciteit. Ook interviewen we vrijwilligers voor een persbericht in de lokale kranten."

Interview door Karin Ottenhoff
februari 2019