

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.

MARIJE BAKKER
SANDER TOET

AMSTERDAM, JUNI 2018



INHOUDSOPGAVE

VOORAF 03

HOOFDCONCLUSIE EN ONZE VISIE 07

DEELCONCLUSIES 11

BIJLAGEN 34





VOORAF

AANLEIDING EN DOEL ONDERZOEK

Aanleiding

Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor het project Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ). Dit project is gericht op mensen met complexe zorgvragen, waarbij complexiteit vooral betrekking heeft op de complexiteit van het zorgsysteem waar cliënten tegenaan lopen. Het doel van OPaZ is te komen tot maatregelen die de zoektocht naar passend zorgaanbod makkelijker en korter moeten maken.

Eén deelproject uit het onderdeel 'inzichten uit initiatieven' van het programma OPaZ is gericht op de rol van bibliotheken met als doel informatie dichtbij mensen met complexe zorgvragen te organiseren. Met de Koninklijke Bibliotheek en drie bibliotheken wordt de komende periode nauw samengewerkt in het kader van OPaZ. Elk van de drie bibliotheken heeft een plan in dit kader opgeleverd.

Doel onderzoek

VWS wil onderzoek inzetten om input te krijgen waarmee de rol van de bibliotheek op een relevante manier vormgegeven kan worden. Doel van het onderzoek is 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? De inzichten moeten VWS gerichte input geven om tot een meer structurele aanpak te komen voor cliënten met een complexe zorgvraag.

Infoplein Bibliotheek Dalfsen–Nieuwleusen

Drie bibliotheken zijn op dit moment actief betrokken bij OPaZ. De status van de drie pilots verschilt per locatie, de een is in de opzetfase, de ander loopt. Dit rapport betreft de Bibliotheek Dalfsen–Nieuwleusen, waar beoogd is dat mensen met een complexe zorgvraag in de toekomst terecht kunnen bij de Infopleinen in de kulturhusen in de dorpskernen Dalfsen, Lemelerveld en Nieuwleusen. In het onderzoek zijn alleen de kernen Dalfsen en Lemelerveld meegenomen.

ONDERZOEKSOPZET

Onderzoeksvraag



Welke wensen en behoeften leven onder cliënten met een complexe zorgvraag en wat zijn verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de bibliotheek op dit gebied?

Over kwalitatief onderzoek

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek in de vorm van individuele diepte-interviews. Het is belangrijk rekening te houden met de indicatieve aard van kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek legt de nadruk op welke aspecten van belang zijn en niet op de cijfermatige verdeling van die aspecten.

Deelnemers

We hebben gesproken met verschillende doelgroepen:

- Frontoffice van de bibliotheek, n=1
- Professionals, n=2
- kulturhusmanager, n=1
- Cliënten van samenwerkingspartners van het Infoplein, n=6

Toonmateriaal

Aan de deelnemers is ook een conceptomschrijving van het beoogde Infoplein voorgelegd. Deze is opgenomen in de bijlagen.



OVER DIT RAPPORT

We hebben dit rapport geschreven op basis van het principe van ‘Pyramid Thinking’.



We starten met een overzicht van de hoofdconclusie en de daarbij horende deelconclusies van dit onderzoek. De hoofdconclusie is het antwoord op de hoofdvraag: *Welke wensen en behoeften leven onder cliënten met een complexe zorgvraag en wat zijn verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de bibliotheek op dit gebied?*

Na dit overzicht presenteren we onze visie, waar we de resultaten van het onderzoek in een breder kader plaatsen en onze aanbevelingen geven. Vervolgens bespreken we elk van de deelconclusies aan de hand van de resultaten uit de gesprekken.

De deelnemers die wij gesproken hebben, noemen wij in dit rapport ‘cliënten’ omdat dit de hoofdgroep van het onderzoek betreft. Indien hier sprake van is, maken we in de conclusies een onderscheid tussen:

- Medewerkers
- Professionals
- Cliënten

Quotes van deelnemers zijn *cursief* weergegeven.

HOOFDCONCLUSIE EN ONZE VISIE



Mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om kleine en grote problemen te kunnen voorleggen en willen hierbij persoonlijk geholpen worden. Een Infoplein in bibliotheek of kulturhus ziet men als een passende en logische plek in Dalfsen

1. Doelgroep heeft behoefte aan begrip, aandacht en een concrete oplossing door een persoon	2. Bibliotheek en kulturhus sluiten beide als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep	3. Zowel de functie van het Infoplein als de geboden kennis en expertise moeten onder de aandacht gebracht worden	4. In een kleinere gemeente moet de rol van de medewerker goed tegen het licht gehouden worden	5. De digitale sociale kaart functioneert nog niet optimaal en heeft niet de voorkeur als informatiebron
Pagina 12–16	Pagina 17–22	Pagina 23–26	Pagina 27–30	Pagina 31–34
Mensen met een zorgvraag vinden het formuleren van een vraag en het vragen van hulp moeilijk is, dus hulp moet zo laagdrempelig mogelijk zijn	Men ziet de bibliotheek als een vriendelijke en toegankelijke plek, maar het bereikt mogelijk een deel van de doelgroep niet	De naam Infoplein wekt verschillende reacties op en dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatieplein voor mensen kan betekenen	Medewerkers moeten verstand van zaken hebben, benaderbaar zijn en niet per se professional	De website Samen Doen in Dalfsen wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk ervaren
Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp is lastig, omdat men niet weet waar of hoe gezocht moet worden en ook vanwege complexe problematiek, begrip- en taalbarrières	Diverse rollen en functies van de bibliotheek, maar zeker ook het kulturhus, helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen	Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein	Training is belangrijk voor het uitvragen, inschatten en beoordelen van de zorgvragen	De website is mogelijk nog niet geschikt als startpunt voor mensen met een complexe zorgvraag
Men wordt graag door personen geholpen die hen de juiste richting op helpen, zodat men bij juiste instanties uitkomt	Vanwege de gevoelige onderwerpen en de kleine omvang van de gemeenschap is aandacht nodig voor de privacy van cliënten	Het bestaan van het Infoplein moet wel onder de aandacht gebracht worden	Medewerkers en professionals willen graag korte lijnen en warme overdrachten	Professionals bevestigen de waarde van een persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website
Professionals bevestigen dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp die hen bij de hand neemt	Een bibliotheek of kulturhus als verzamelpunt van instanties helpt om effectief te helpen	Aanwezigheid van diverse partners in het Infoplein verhogen de waarde en autoriteit ervan	Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft	Een goed werkende website kan een mooi ankerpunt zijn bij het fysieke Infoplein
	Gevaar is dat een Infoplein een extra schijf wordt: een Infoplein moet snel en praktisch verder helpen		Medewerkers die uit de directe omgeving komen zijn mogelijk te dichtbij als aanspreekpunt	



HET CONCEPT VAN HET INFOPLEIN SPREEKT AAN, MAAR ER ZIJN ENKELE KANTTEKENINGEN RONDOM DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN DE PRIVACY VAN CLIËNTEN (1 / 2)

Een laagdrempelig startpunt waar men kleine en grote zorgvragen persoonlijk oppakt is prettig voor mensen met (complexe) zorgvragen

Het onderzoek in Dalfsen bevestigt dat laagdrempeligheid en het snel en vooral ook persoonlijk oppakken van zorgvragen heel prettig is. Vooral minder vaardige burgers met wat complexere zorgvragen kunnen geholpen zijn met een toegankelijk Infoplein in de verschillende dorpskernen.

De ervaring is dat in Gemeente Dalfsen al veel georganiseerd en aangeboden wordt: men voelt zich al vrij goed bediend

Professionals schetsen het gevaar dat misschien te veel geregeld gaat worden en hebben de zorg dat een Infoplein niet moet betekenen dat er een onnodige, niet efficiënte extra schijf tussen hen en de burgers komt. De gesproken cliënten zagen een goed werkend Infoplein als iets prettigs als startpunt, maar gaven tegelijkertijd aan dat ze zichzelf al goed geholpen voelen (dit zit deels in het feit dat de cliënten geworven zijn via maatschappelijke organisaties). Zij hebben hun persoonlijke aanspreekpunt al gevonden, maar bevestigen daarmee wel dat dit heel belangrijk is. De voorgelegde conceptomschrijving klinkt voor iedereen als ideaal en toch vraagt men zich af of het in Gemeente Dalfsen meerwaarde heeft.

Er is vooral behoefte aan een nuchtere en praktisch insteek met snelle doorverwijzing

In Dalfsen lijkt minder behoefte dan in Deventer aan het uitgebreid gaan zitten met cliënten met een kop koffie. Men wil graag een persoonlijke benadering, maar een die wel gericht is op het op weg helpen van mensen naar de juiste dienstverlening. Cliënten geven aan dat ze best zelf moeite willen doen om hulp te krijgen, maar dat het soms erg lastig is de juiste instantie te vinden. Het Infoplein kan hen helpen om hen in de juiste richting te wijzen, het liefst met een concreet contactpersoon die ze kunnen benaderen of door middel van het maken van een afspraak.

Het goed afstemmen van de rollen tussen de medewerkers van het Infoplein en de hulpverleners is van belang, zodat beide partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten en cliënten zo efficiënt en goed mogelijk geholpen worden.

HET CONCEPT VAN HET INFOPLEIN SPREEKT AAN, MAAR ER ZIJN ENKELE KANTTEKENINGEN RONDOM DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN DE PRIVACY VAN CLIËNTEN (2/2)

De dorpskernen in Dalfsen zijn relatief klein: er is merkbaar extra zorg om privacy

Het voldoende anoniem en privé kunnen spreken over de vragen en problemen van de cliënten van het Infoplein vindt men zeer belangrijk. Het lijkt erop dat dit als onderwerp extra leeft, omdat burgers elkaar in de verschillende dorpskernen goed kennen. Men wil niet graag problemen op tafel leggen als dit door burens, vrienden of bekenden gezien of opgevangen kan worden. Dit geeft een dilemma in de opzet van de Infopleinen: enerzijds is gewenst dat het open en benaderbaar is, anderzijds wil men in de openbare ruimte niet te snel herkend worden en anoniem blijven als men met wat serieuzere problemen komt. Er moet zeker een spreekruimte beschikbaar zijn waar men apart kan zitten.

Van de frontoffice medewerkers verwacht men expertise en kennis

Medewerkers zullen op hun vaardigheden getraind moeten worden. De zorgpartners willen en kunnen hier een goede rol in spelen. Cliënten verlangen dat medewerkers echt kennis van zaken hebben en een professionele vertrouwelijkheid in acht nemen. Deze vertrouwelijkheid is ook belangrijk omdat bij sommigen ook de zorg leeft dat vrijwilligers van het Infoplein als dorpsgenoten mogelijk te dichtbij staan.

Bibliotheek is een goede plek voor een Infoplein, ook omdat deze zich in een kulturhus bevindt

Het kulturhus als gebouw met een open en divers karakter, geeft extra logica aan de bibliotheek als host van het Infoplein. De benaming van het Infoplein moet idealiter het open, informatieve en vragende karakter onderstrepen.

DEELCONCLUSIES



Mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om kleine en grote problemen te kunnen voorleggen en willen hierbij persoonlijk geholpen worden. Een Infoplein in bibliotheek of kulturhus ziet men als een passende en logische plek in Dalfsen

1. Doelgroep heeft behoefte aan begrip, aandacht en een concrete oplossing door een persoon	2. Bibliotheek en kulturhus sluiten beide als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep	3. Zowel de functie van het Infoplein als de geboden kennis en expertise moeten onder de aandacht gebracht worden	4. In een kleinere gemeente moet de rol van de medewerker goed tegen het licht gehouden worden	5. De digitale sociale kaart functioneert nog niet optimaal en heeft niet de voorkeur als informatiebron
Pagina 12–16	Pagina 17–22	Pagina 23–26	Pagina 27–30	Pagina 31–34
Mensen met een zorgvraag vinden het formuleren van een vraag en het vragen van hulp moeilijk is, dus hulp moet zo laagdrempelig mogelijk zijn	Men ziet de bibliotheek als een vriendelijke en toegankelijke plek, maar het bereikt mogelijk een deel van de doelgroep niet	De naam Infoplein wekt verschillende reacties op en dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatieplein voor mensen kan betekenen	Medewerkers moeten verstand van zaken hebben, benaderbaar zijn en niet per se professional	De website Samen Doen in Dalfsen wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk ervaren
Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp is lastig, omdat men niet weet waar of hoe gezocht moet worden en ook vanwege complexe problematiek, begrip- en taalbarrières	Diverse rollen en functies van de bibliotheek, maar zeker ook het kulturhus, helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen	Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein	Training is belangrijk voor het uitvragen, inschatten en beoordelen van de zorgvragen	De website is mogelijk nog niet geschikt als startpunt voor mensen met een complexe zorgvraag
Men wordt graag door personen geholpen die hen de juiste richting op helpen, zodat men bij juiste instanties uitkomt	Vanwege de gevoelige onderwerpen en de kleine omvang van de gemeenschap is aandacht nodig voor de privacy van cliënten	Het bestaan van het Infoplein moet wel onder de aandacht gebracht worden	Medewerkers en professionals willen graag korte lijnen en warme overdrachten	Professionals bevestigen de waarde van een persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website
Professionals bevestigen dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp die hen bij de hand neemt	Een bibliotheek of kulturhus als verzamelpunt van instanties helpt om effectief te helpen	Aanwezigheid van diverse partners in het Infoplein verhogen de waarde en autoriteit ervan	Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft	Een goed werkende website kan een mooi ankerpunt zijn bij het fysieke Infoplein
	Gevaar is dat een Infoplein een extra schijf wordt: een Infoplein moet snel en praktisch verder helpen		Medewerkers die uit de directe omgeving komen zijn mogelijk te dichtbij als aanspreekpunt	



MENSEN MET EEN ZORGVRAAG VINDEN HET FORMULEREN VAN EEN VRAAG EN HET VRAGEN VAN HULP MOEILIJK IS, DUS HULP MOET ZO LAAGDREMPELIG MOGELIJK ZIJN

Het vragen van hulp is moeilijk voor mensen met een (complexe) zorgvraag. De complexiteit van de problemen zorgt ervoor dat cliënten het gevoel hebben dat ze niet goed weten waar ze terecht kunnen. Ook is het zorgvuldig formuleren van wat men nodig heeft lastig. Hoe moet een probleem precies omschreven worden? Dit hindert ook in het zoeken van hulp.

Men schaamt zich vaak voor de problemen die men heeft. Liever gaat men in eerste instantie zelf op zoek naar een oplossing, maar het probleem is juist dat dit niet altijd lukt. Een probleem is iemand vaak over het hoofd gegroeid. Er wordt aangegeven dat de lokale cultuur in Dalfsen, en meer nog die in de kleinere dorpskernen, wat stug en nuchter is. Niet teveel poeha maken, rustig blijven en schouders eronder lijkt het motto. Er ligt dus deels een taboe op hulp vragen. Men is hier te trots voor, ziet het mogelijk als aandachtstrekkerij en lost het liever binnenshuis op. Dit zorgt er echter voor dat men pas om hulp komt vragen als de situatie ernstiger wordt, wat het lastiger maakt om deze cliënten te helpen.

- *Men geeft niet graag toe dat het niet gaat. Er is veel verborgen leed achter de voordeur. (professional)*
- *Dat is wellicht toch een soort plattelandsmentaliteit...niet gek doen, zelf oplossen. (professional)*
- *Het is hier toch echt een dorp, met al z'n goede en slechte bijkomstigheden. Je bent hier gewoon of gek. En dat laatste kan je maar beter niet zijn. (medewerker)*

Vanwege deze drempels geven zowel cliënten en medewerkers aan dat het vragen van hulp zo makkelijk en laagdrempelig mogelijk moet zijn. Dat vindt men al gelden voor de 'officiële' instanties, maar zeker ook voor het Infoplein. Er moet voldoende ruimte zijn voor mensen om wat meer ongedwongen eens te peilen hoe en of zij geholpen kunnen worden.

Een praktisch punt qua laagdrempeligheid is de nabijheid van de bibliotheek of het kulturhus. De Gemeente of zorginstanties zitten soms niet in de dorpskernen. Dit maakt een andere locatie zoals de bibliotheek om binnen te kunnen lopen wel zo prettig.

- *Voor de gemeente moet je toch weer helemaal naar Dalfsen. Veel makkelijker als je hier bij de bibliotheek binnen kunt lopen. (cliënt)*



ZELF ZOEKEN NAAR (ONLINE) INFORMATIE OF HULP IS LASTIG, OMDAT MEN NIET WEET WAAR OF HOE GEZOCHT MOET WORDEN EN OOK VANWEGE COMPLEXE PROBLEMATIEK, BEGRIP- EN TAALBARRIÈRES

Bij het zelf zoeken naar informatie of hulpinstanties loopt men tegen verschillende drempels aan. Men weet niet precies waar men heen kan en welke instanties kunnen helpen. Vragen of problemen bestaan soms uit meerdere aspecten, waardoor cliënten door de bomen het bos niet meer zien. Men weet niet altijd met welk deelprobleem of zoekvraag men moet starten. Bedenken welke zoekterm men online moet gebruiken vindt een deel van de minder vaardige doelgroep lastig.

- *Waar begin je met zoeken? (cliënt)*
- *Ik kan prima met het internet overweg, maar ik weet gewoon niet welke instantie mij kan helpen. Je vindt wel informatie over maatschappelijk werk bijvoorbeeld, maar kom ik daar wel voor in aanmerking? Ik heb zo'n lastige situatie, ik weet niet of ze me wel kunnen helpen. (cliënt)*
- *Soms vind ik op internet een organisatie of spreekuur, maar dan is het helemaal niet in de buurt van Dalfsen. Ik wil weten wat ze me hier in de buurt te bieden hebben. (cliënt)*

Professionals geven aan dat een deel van de cliënten met zorgvragen minder digitaal vaardig is, waardoor online op zoek gaan naar informatie of hulpinstanties lastig is. Ook laaggeletterdheid of het niet (voldoende) beheersen van de Nederlandse taal maakt het moeilijk zelf informatie op te zoeken of telefonisch contact op te nemen met instanties. Het is professionals niet duidelijk hoe groot het deel van de (potentiële) cliënten hierdoor gehinderd wordt, maar men geeft aan dat dit zeker een rol speelt.

- *Je hebt nog zoveel mensen die helemaal niet handig zijn op de computer. Veel ouderen zijn het nog niet gewend zo te zoeken en zien vaak door de bomen het bos niet. (professional)*
- *Voor mij is mailen heel lastig. Daar heb ik echt hulp bij nodig. Ik wil het wel leren, maar ik maak nog veel fouten. (cliënt)*



MEN WORDT GRAAG DOOR PERSONEN GEHOLPEN DIE HEN DE JUISTE RICHTING OP HELPEN, ZODAT MEN BIJ JUISTE INSTANTIES UITKOMT

Soms hebben cliënten al bij verschillende instanties aangeklopt, maar heeft men niet de hulp gekregen die men nodig heeft. Ook is de problematiek die men heeft vaak gerelateerd aan instanties, zoals de gemeente, het UWV of de belastingdienst. Het is zeker niet altijd de eerste stap die men neemt om op de gemeente af te stappen. Hoewel cliënten wel aangeven dat in de Gemeente Dalfsen zaken relatief goed geregeld zijn.

- *Vergeleken met andere dorpen of grotere steden is de gemeente wel erg prettig hier. Daar was ik wel door verrast. Ze gaan echt een stapje verder om je te helpen. Maar ze kunnen niet alles oplossen natuurlijk. (cliënt)*

In hun zoektocht naar hulp hebben cliënten behoefte aan begrip en empathie, iemand die naar hen luistert en aan de hand neemt om een oplossing te vinden voor de situatie. Cliënten hebben vaak een steuntje in de rug nodig.

- *Ik wil graag zelf dingen proberen, maar het is wel prettig als er iemand naast je gaat zitten die je helpt als het niet gaat. Het is gewoon fijn als iemand tijd voor je neemt. (cliënt)*

Het Infoplein kan, naast de doorverwijsfunctie, duidelijk een luisterend oor bieden aan de cliënten. Mensen willen vaak ook simpelweg hun verhaal kwijt. Cliënten geven aan dat ze het wel prettig vinden om vervolgens doorverwezen te worden naar een hulpverlener, bijvoorbeeld het sociaal wijkteam of een financieel expert, en dat dit doorverwijzen snel en efficiënt gebeurt. Begrip en steun krijgen lijkt echter ook van groot belang.

- *Je moet het gevoel hebben gewoon gezellig een praatje te kunnen maken. Dat je weet dat ze er voor open staan om je verhaal te horen. En als ze me dan kunnen doorverwijzen voor mijn specifieke vragen is dat fijn. (cliënt)*
- *Mensen willen apart kunnen zitten met een kop koffie erbij. Even het verhaal vertellen en de situatie toelichten. (professional)*

PROFESSIONALS BEVESTIGEN DAT EEN DEEL VAN DE DOELGROEP BEHOEFTE HEEFT AAN PERSOONLIJKE HULP DIE HEN BIJ DE HAND NEEMT

Volgens professionals hebben mensen met een complexe zorgvraag behoefte persoonlijk op weg te worden geholpen met een oplossing voor hun probleem of antwoord op hun vragen. Complexe situaties vragen maatwerk voor elke cliënt, volgens professionals is er geen vaste procedure, maar worden cliënten op gevoel en ervaring verder geholpen of doorverwezen.

Vaak lopen cliënten al langere tijd rond met hun vraag of probleem. Zij hebben iemand nodig die hen echt verder helpt en samen met hen de situatie aanpakt. Persoonlijk contact stelt men erg op prijs.

- *Sommige mensen hebben voldoende aan een telefoonnummer, maar anderen kun je niet zomaar met een nummer op pad sturen. Dan zal je even met iemand moeten meelopen of dat telefoontje voor ze of samen met ze moeten plegen. (professional)*

Bij het goed kunnen helpen van cliënten is het volgens professionals altijd van belang dat er goed doorgevraagd wordt naar de persoonlijke situatie van iemand. Dit geldt in hun werk, maar zien zij ook als belangrijk voor het werk bij het Infoplein. Cliënten komen met een probleem binnenlopen, maar bij navraag blijkt er veel meer of andere problematiek aan ten grondslag te liggen. Medewerkers, professionals én cliënten zien dan ook de waarde van goede training voor de FO-medewerkers van het Infoplein, zodat het uitvragen van de situatie zo goed mogelijk gebeurt.

- *Dat vraagt wel wat van de medewerkers. Je wilt niet iemand naar een belastingspreekuur sturen als er veel meer speelt op de achtergrond. Is iemand dan wel optimaal geholpen? (professional)*

Mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om kleine en grote problemen te kunnen voorleggen en willen hierbij persoonlijk geholpen worden. Een Infoplein in bibliotheek of kulturhus ziet men als een passende en logische plek in Dalfsen

1. Doelgroep heeft behoefte aan begrip, aandacht en een concrete oplossing door een persoon	2. Bibliotheek en kulturhus sluiten beide als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep	3. Zowel de functie van het Infoplein als de geboden kennis en expertise moeten onder de aandacht gebracht worden	4. In een kleinere gemeente moet de rol van de medewerker goed tegen het licht gehouden worden	5. De digitale sociale kaart functioneert nog niet optimaal en heeft niet de voorkeur als informatiebron
Pagina 12–16	Pagina 17–22	Pagina 23–26	Pagina 27–30	Pagina 31–34
Mensen met een zorgvraag vinden het formuleren van een vraag en het vragen van hulp moeilijk is, dus hulp moet zo laagdrempelig mogelijk zijn	Men ziet de bibliotheek als een vriendelijke en toegankelijke plek, maar het bereikt mogelijk een deel van de doelgroep niet	De naam Infoplein wekt verschillende reacties op en dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatieplein voor mensen kan betekenen	Medewerkers moeten verstand van zaken hebben, benaderbaar zijn en niet per se professional	De website Samen Doen in Dalfsen wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk ervaren
Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp is lastig, omdat men niet weet waar of hoe gezocht moet worden en ook vanwege complexe problematiek, begrip- en taalbarrières	Diverse rollen en functies van de bibliotheek, maar zeker ook het kulturhus, helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen	Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein	Training is belangrijk voor het uitvragen, inschatten en beoordelen van de zorgvragen	De website is mogelijk nog niet geschikt als startpunt voor mensen met een complexe zorgvraag
Men wordt graag door personen geholpen die hen de juiste richting op helpen, zodat men bij juiste instanties uitkomt	Vanwege de gevoelige onderwerpen en de kleine omvang van de gemeenschap is aandacht nodig voor de privacy van cliënten	Het bestaan van het Infoplein moet wel onder de aandacht gebracht worden	Medewerkers en professionals willen graag korte lijnen en warme overdrachten	Professionals bevestigen de waarde van een persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website
Professionals bevestigen dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp die hen bij de hand neemt	Een bibliotheek of kulturhus als verzamelpunt van instanties helpt om effectief te helpen	Aanwezigheid van diverse partners in het Infoplein verhogen de waarde en autoriteit ervan	Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft	Een goed werkende website kan een mooi ankerpunt zijn bij het fysieke Infoplein
	Gevaar is dat een Infoplein een extra schijf wordt: een Infoplein moet snel en praktisch verder helpen		Medewerkers die uit de directe omgeving komen zijn mogelijk te dichtbij als aanspreekpunt	



MEN ZIET DE BIBLIOTHEEK ALS EEN VRIENDELIJKE EN TOEGANKELIJKE PLEK, MAAR HET BEREIKT MOGELIJK EEN DEEL VAN DE DOELGROEP NIET

De bibliotheek ziet men als een prettige, openbare en positieve omgeving waar men makkelijk naar binnen kan lopen. Men wordt vriendelijk benaderd in de bibliotheek, waardoor het als een veilige omgeving voelt waar men welkom is. Dit maakt de bibliotheek volgens cliënten, professionals en medewerkers geschikt als plek voor een initiatief zoals het Infoplein. Deze kwalificaties gelden in belangrijke mate evenzeer voor het kulturhus.

- *Je kan hier voor van alles binnenlopen. Vriendelijke mensen ook allemaal. (cliënt)*
- *We hebben hier heel bewust voor een hele toegankelijke opzet gekozen. Mensen kunnen altijd in het bibliotheek gedeelte terecht. (medewerker)*

De bibliotheek of het kulturhus vervult duidelijk een rol in het lokale leven. Dit heeft voor- en nadelen. Aan de ene kant is de bibliotheek daardoor dichtbij en toegankelijk. Aan de andere kant vindt men het soms spannend om bekenden tegen te komen in de bibliotheek.

- *Je wilt misschien niet je buurman tegen het lijf lopen, zodat hij weet dat je hulp nodig hebt. (professional)*

De bibliotheek voelt als een soort van overheidspartij, maar niet direct als een officiële instantie. Die benaderbaarheid is belangrijk voor mensen met complexe zorgvragen.

Als nadeel van de bibliotheek of het kulturhus als locatie wordt aangegeven dat een deel van de inwoners er minder snel zal komen. Men ziet voornamelijk ouders met jonge kinderen, jongeren en senioren als bezoekers. De groep die mogelijk gemist wordt als bezoekers zijn werkende mensen met wat oudere kinderen. Deze mensen hebben minder aanleiding (zoals de bibliotheek, de kinderopvang of het buurthuis) om het gebouw binnen te stappen en zullen dus minder snel spontaan met het Infoplein bekend raken.

- *Als je kinderen hier niet meer op de opvang zitten of je hoeft hier niet te zijn om te sporten, dan stap je toch minder snel binnen. (medewerker)*

DIVERSE ROLLEN EN FUNCTIES VAN DE BIBLIOTHEEK, MAAR ZEKER OOK HET KULTURHUS, HELPEN BIJ HET VERLAGEN VAN DE DREMPEL OM NAAR BINNEN TE STAPPEN

Bewoners van Gemeente Dalfsen kunnen voor allerlei zaken bij de bibliotheken terecht, zoals het lenen van boeken, maar ook het volgen van workshops en trainingen. Daarnaast bieden de kulturhusen waarin de bibliotheken zitten nog andere functies. Dit zorgt er duidelijk voor dat locaties niet alleen worden gezien als een plek voor boeken, maar juist als een breder platform met een divers en sociaal karakter. Dit geeft meer logica aan het binnenstappen van mogelijke klanten.

- *Het is fijn als je eerst kan binnenstappen en even kan rondkijken. (cliënt)*

Door dit diverse karakter acht men het gemakkelijk om binnen te stappen bij de bibliotheek. Men kan bij wijze van spreken 'toevallig' bij het Infoplein terechtkomen, wat een laagdrempelig gevoel geeft. De inrichting van het Infoplein moet deze 'toevalligheid' en laagdrempeligheid ondersteunen: men zit niet op een officieel loket te wachten. Eerder denkt men aan een informatiepunt (een lage tafel of een wat hogere balie) waar men zelf wat kan uitzoeken, men de mogelijkheid heeft een medewerker te spreken die proactief vraagt of men kan helpen met iets of omdat men heel makkelijk een afspraak kan inplannen. In dit laatste geval wil men graag discreet apart kunnen zitten, zodat men zijn intieme verhaal kwijt kan. Dat verhaal wil men niet bij het informatiepunt zelf te vertellen.

- *Je hebt hier al de balie. Het is misschien wel gek als je in de rij moet gaan staan bij de mensen die iets over boeken willen vragen. Aan de andere kant wil je ook niet dat het te herkenbaar is dat je met een probleem binnen komt. Ik zie wel een soort aparte tafel voor me. (professional)*
- *Je moet wel apart iemand kunnen spreken. Je gaat niet je verhaal afsteken waar iedereen bij is. (professional)*
- *Ik denk dat het geen balie moet zijn, dat voelt al weer zo officieel. Ik sta aan de ene kant en de medewerker aan de andere kant. Een gezellige tafel of wat stoelen in een hoekje lijkt me beter. (cliënt)*
- *Het moet wel een punt zijn waar je voor allerlei vragen terecht kunt. Dat het niet bekend gaat staan als de plek waar je komt als je problemen hebt. (cliënt)*



VANWEGE DE GEVOELIGE ONDERWERPEN EN DE KLEINE OMVANG VAN DE GEMEENSCHAP IS AANDACHT NODIG VOOR DE PRIVACY VAN CLIËNTEN

Ook al waardeert men het beoogde open en toegankelijke karakter van het Infoplein, professionals, medewerkers en cliënten geven tegelijkertijd aan dat in de bibliotheek voldoende aandacht moet zijn voor de privacy. De problematiek of vragen waarvoor men bij het Infoplein komt, zijn vaak persoonlijk en gevoelige van aard en het is niet wenselijk dat anderen meeluisteren.

- *Je hebt wel een kamer nodig waar je iemand mee naartoe kan nemen. Even weg van luisterende oren. (medewerker)*

Dat Dalfsen en de omliggende dorpskernen wat kleinere gemeenschappen zijn maakt dat men nog eens extra over privacy nadenkt in dit verband. Mensen kennen elkaar goed in deze dorpskernen. Het uiten van problemen waar buurtgenoten of kennissen bij zijn voelt niet prettig.

- *Mijn rijbewijs vernieuwen doen ze hier gewoon aan die grote tafel daar. Maar het gaat mensen niet aan wat ik allemaal bespreek als ik hier mijn rijbewijs kom vernieuwen. Als er iets is wil ik dat liever apart bespreken. (cliënt)*
- *Vanuit het café dat hier in het gebouw naast de ingang zit, kun je alles goed in de gaten houden en dat gebeurt hier ook echt hoor. Je moet dus zorgen dat andere mensen niet weten of zien dat men een probleem wil voorleggen of bespreken. (professional)*

We kunnen concluderen dat het eerste punt van aankloppen heel laagdrempelig en open moet zijn, maar wanneer men de problematiek daadwerkelijk gaat bespreken het al snel prettig is om in een aparte hoek of ruimte van de bibliotheek te zitten. Mogelijk zelfs uit het zicht van andere bezoekers.

EEN BIBLIOTHEEK OF KULTURHUS ALS VERZAMELPUNT VAN INSTANTIES HELPT OM EFFECTIEF TE HELPEN

Wat men waardevol acht is de fysieke aanwezigheid van verschillende instanties in de bibliotheek of het kulturhus. Zowel cliënten als professionals en medewerkers zien voor zich dat mensen met een (complexe) zorgvraag daardoor snel bij de instanties terecht kunnen komen die de daadwerkelijke hulp verlenen. Er zijn korte lijnen en medewerkers kunnen snel, makkelijk en warm cliënten doorverwijzen naar hulpverleners.

- *Je kent iedereen in dit gebouw wel zo'n beetje. Dat maakt dat je ook sneller binnenloopt. (medewerker)*
- *Misschien kan ik wel ergens in het gebouw terecht voor hulp, dan kunnen ze me meteen even wijzen waar ik moet zijn. (cliënt)*

Een ander voordeel van het bij elkaar zitten van meerdere instanties in één gebouw vindt men de mogelijkheid tot het gezamenlijk verantwoordelijkheid zijn voor het bemannen van het Infoplein. Bibliotheek medewerkers verwachten dat het helpen op het Infoplein niet zomaar naast de reguliere bibliotheek werkzaamheden zal gaan. Men verwacht extra bezetting nodig te hebben. Meerdere instanties zouden, middels een rooster, kunnen zorgen voor deze extra bezetting. Dit acht men ook nodig om te zorgen dat de 'openingstijden' van het Infoplein niet te krap zijn.

- *Als je mensen met vragen over boeken moet helpen, kun je niet met iemand een kop koffie gaan drinken om uit te zoeken waar je hem mee verder kan helpen. Dat gaat niet. Dan staat er niemand in de bieb. (medewerker)*
- *Er is nu ook niet altijd iemand van de bieb. In de ochtend krijgen wij de vragen die mensen hebben. Het Infoplein moet niet iets worden dat maar twee uurtjes per dag open is. Dat werkt volgens mij niet (professional)*
- *Ik zie voor me dat soms iemand van de bieb er zit, soms iemand van Saam, soms iemand van een van de andere partners. Dan verdeel je het werk. (professional)*

GEVAAR IS DAT EEN INFOPLEIN EEN EXTRA SCHIJF WORDT: EEN INFOPLEIN MOET SNEL EN PRAKTISCH VERDER HELPEN

Een andere kant van het feit dat het kulturhus een verzamelgebouw is qua functies en instellingen is dat professionals zich wel afvragen of een informatieplein wel zo nodig is. Mensen kunnen immers ook direct bij de juiste instelling aankloppen voor hulp of zorg. Ze hebben het gevoel dat zij als organisaties ook al laagdrempelig benaderbaar zijn.

- *Men kan zonder problemen bij ons binnenlopen. We zitten hier op de gang, dus mensen zien je ook zitten. Dat is in Dalfsen net anders, daar zitten we boven, maar op zich weten mensen ons te vinden denk ik. (professional)*

Zowel cliënten als professional geven aan dat er in Gemeente Dalfsen al veel geregeld is voor inwoners en dat de zorg best toegankelijk is. Men geeft aan dat de Gemeente zelf een goed benaderbaar WMO loket heeft.

- *We moeten oppassen dat we niet dingen dubbel gaan doen hier in de gemeente. (professional)*
- *Ze willen je hier bij de gemeente echt helpen. (cliënt)*
- *Ik weet eigenlijk al waar ik heen kan, al mijn vragen kan ik bij de Kern stellen. Dus ik zou niet weten waar ik het Infoplein nog voor nodig heb. (cliënt)*

De angst is dat een Infoplein een extra onnodige stap voor cliënten gaat betekenen. Mensen willen snel geholpen worden. De focus van het Infoplein moet dan ook vooral gericht zijn op het praktisch verder helpen van mensen, vinden professionals.

- *Het moet niet zo zijn dat iemand weer weken moet wachten, voordat hij of zij bij ons uitkomt. Dat is zonde. (professional)*
- *Snel uitzoeken waar iemand moet wezen en dan snel doorsturen. Niet zelf teveel willen helpen. (professional)*

Mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om kleine en grote problemen te kunnen voorleggen en willen hierbij persoonlijk geholpen worden. Een Infoplein in bibliotheek of kulturhus ziet men als een passende en logische plek in Dalfsen

1. Doelgroep heeft behoefte aan begrip, aandacht en een concrete oplossing door een persoon	2. Bibliotheek en kulturhus sluiten beide als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep	3. Zowel de functie van het Infoplein als de geboden kennis en expertise moeten onder de aandacht gebracht worden	4. In een kleinere gemeente moet de rol van de medewerker goed tegen het licht gehouden worden	5. De digitale sociale kaart functioneert nog niet optimaal en heeft niet de voorkeur als informatiebron
Pagina 12–16	Pagina 17–22	Pagina 23–26	Pagina 27–30	Pagina 31–34
Mensen met een zorgvraag vinden het formuleren van een vraag en het vragen van hulp moeilijk is, dus hulp moet zo laagdrempelig mogelijk zijn	Men ziet de bibliotheek als een vriendelijke en toegankelijke plek, maar het bereikt mogelijk een deel van de doelgroep niet	De naam Infoplein wekt verschillende reacties op en dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatieplein voor mensen kan betekenen	Medewerkers moeten verstand van zaken hebben, benaderbaar zijn en niet per se professional	De website Samen Doen in Dalfsen wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk ervaren
Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp is lastig, omdat men niet weet waar of hoe gezocht moet worden en ook vanwege complexe problematiek, begrip- en taalbarrières	Diverse rollen en functies van de bibliotheek, maar zeker ook het kulturhus, helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen	Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein	Training is belangrijk voor het uitvragen, inschatten en beoordelen van de zorgvragen	De website is mogelijk nog niet geschikt als startpunt voor mensen met een complexe zorgvraag
Men wordt graag door personen geholpen die hen de juiste richting op helpen, zodat men bij juiste instanties uitkomt	Vanwege de gevoelige onderwerpen en de kleine omvang van de gemeenschap is aandacht nodig voor de privacy van cliënten	Het bestaan van het Infoplein moet wel onder de aandacht gebracht worden	Medewerkers en professionals willen graag korte lijnen en warme overdrachten	Professionals bevestigen de waarde van een persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website
Professionals bevestigen dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp die hen bij de hand neemt	Een bibliotheek of kulturhus als verzamelpunt van instanties helpt om effectief te helpen	Aanwezigheid van diverse partners in het Infoplein verhogen de waarde en autoriteit ervan	Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft	Een goed werkende website kan een mooi ankerpunt zijn bij het fysieke Infoplein
	Gevaar is dat een Infoplein een extra schijf wordt: een Infoplein moet snel en praktisch verder helpen		Medewerkers die uit de directe omgeving komen zijn mogelijk te dichtbij als aanspreekpunt	



DE NAAM INFOPLEIN WEKT VERSCHILLENDE REACTIES OP EN DEKT MOGELIJK ONVOLDOENDE DE LADING VAN WAT HET INFORMATIEPLEIN VOOR MENSEN KAN BETEKENEN

Reacties op de naam Infoplein zijn dubbel. Een deel van de geïnterviewden vindt de naam prima passen bij de voorgelegde omschrijving. Men vindt de naam vrij functioneel. Het is een zakelijke, nuchtere term die een objectieve beschrijving geeft. Het sluit associatief goed aan bij de bibliotheek. Het voelt logisch dat in een bibliotheek naar informatie gezocht kan worden.

- *Infoplein is toch prima. Dat is wat het is. (professional)*
- *In een bibliotheek kun je ook voor informatie over allerlei onderwerpen terecht. En bij het Infoplein krijg je ook informatie, maar dan over je persoonlijke situatie. (cliënt)*

Men vindt de naam niet per se warm of uitnodigend. Een deel van de geïnterviewden vindt dit ook niet nodig. Nadeel is wel dat het over kan komen dat het bij een Informatieplein voornamelijk draait om het zelf zoeken van informatie. Het suggereert niet dat het mogelijk is hulp te krijgen. Dit maakt dat de naam ook wat afstandelijk of onpersoonlijk klinkt.

- *Het klinkt niet echt gezellig. Eerder wat bureaucratisch. (medewerker)*

Een deel van de geïnterviewden geeft aan een andere naam te prefereren. Suggesties zijn namen als Vraagbaak of Vraag(baak)tafel. Voor hen benadrukt een dergelijke naam veel meer de functie van het mogen stellen van willekeurige vragen en het geholpen worden in plaats van het zoeken van objectieve en praktische informatie. Een naam als Vraagbaak vindt men warmer en persoonlijker klinken. Een dergelijke naam suggereert meer dat er geholpen wordt door personen, dan dat een computersysteem de hoofdrol zal spelen. Een naam als vraagbaak vindt men wel eerder bij het kulturhus passen, dan bij een bibliotheek.

- *Aan een vraagbaak stel je een vraag. Dan hoeft je niet zelf te zoeken. (professional)*
- *Het klinkt wat vriendelijker. (medewerker)*

ER IS BEHOEFTE AAN DUIDELIJKHEID OVER HET SOORT PROBLEMEN EN VRAGEN WAARMEE MEN TERECHT KAN BIJ HET INFOPLEIN

Cliënten hebben niet direct een duidelijk beeld van het soort problemen of vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein. Enerzijds suggereert de conceptomschrijving dat ze met ‘alles’ terecht kunnen, anderzijds hebben cliënten moeite om te bedenken welke thema's of problemen men dan precies kan aankaarten

- *Dit klink alsof je voor alles langs mag komen. Een beetje zoals Google, maar dan in de bibliotheek. (cliënt)*
- *Ze beloven wel heel veel, dat ze je met alles kunnen helpen. Zou natuurlijk heel mooi zijn, maar is het ook realistisch? Misschien kunnen ze wat voorbeelden geven van vragen die ik zou kunnen stellen en welke vragen niet. (cliënt)*

Cliënten, maar ook professionals, lijken behoefte te hebben aan enige afbakening van waarmee men wel of niet terecht kan bij het Infoplein. Cliënten denken dat het geven van voorbeelden van vragen of thema's hen kan helpen om een beeld te krijgen van de scope van hulpverlening door het Infoplein.

- *Het is ook wel weer raar als je in de rij moet staan tussen de mensen die voor zakjes voor de hondenpoep komen. (professional)*

HET BESTAAN VAN HET INFOPLEIN MOET WEL ONDER DE AANDACHT GEBRACHT WORDEN

Ondanks dat mensen het logisch vinden dat een Infoplein in de bibliotheek zal huizen en de functie goed bij de bibliotheek aansluit, is het niet zo dat mensen dit spontaan verwachten in een bibliotheek. Men moet wel degelijk bewust gemaakt worden, middels communicatie, van het bestaan en de aanwezigheid van het Infoplein.

- *Je verzint het niet zelf. Je moet wel ergens gelezen of gehoord hebben dat het er is. (cliënt)*
- *Je denkt niet 'aha, laat ik eens naar de bieb gaan. Daar kunnen ze me vast helpen'. (professional)*
- *Lokale kranten en blaadjes worden hier goed gelezen. Daar moet je gebruik van maken. Vertel iets over het Infoplein en wat je er kunt doen. (cliënt)*

Ook de expertise van de bibliotheek op dit vlak, het opvangen van (complexe) zorgvragen en het op de juiste wijze doorverwijzen, moet bekend gemaakt worden, omdat men deze expertise niet direct verwacht.

- *Ik heb het zelf ook hoor...bij een bibliotheek denk ik toch voornamelijk aan boeken. (professional)*

AANWEZIGHEID VAN DIVERSE PARTNERS IN HET INFOPLEIN VERHOGEN DE WAARDE EN AUTORITEIT ERVAN

Het zien van de verschillende samenwerkingspartners in de conceptomschrijving spreekt cliënten aan. Het geeft waarde aan de functie van het Infoplein dat het niet alleen door de bibliotheek is opgezet. Als deze professionele (zorg)organisaties betrokken zijn, heeft men er vertrouwen in dat de gewenste kennis en expertise aanwezig zijn. Het geeft autoriteit aan het initiatief, zonder dat het hierdoor ontoegankelijk en onbereikbaar wordt.

- *Als ik al die namen zie van die organisaties, dan geeft dat wel vertrouwen dat ik echt geholpen kan worden. Bij alleen de bibliotheek had ik nog mijn twijfels of ze meer konden doen dan een beetje Googlen zoals ik zelf thuis ook doe. (cliënt)*

Mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om kleine en grote problemen te kunnen voorleggen en willen hierbij persoonlijk geholpen worden. Een Infoplein in bibliotheek of kulturhus ziet men als een passende en logische plek in Dalfsen

1. Doelgroep heeft behoefte aan begrip, aandacht en een concrete oplossing door een persoon	2. Bibliotheek en kulturhus sluiten beide als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep	3. Zowel de functie van het Infoplein als de geboden kennis en expertise moeten onder de aandacht gebracht worden	4. In een kleinere gemeente moet de rol van de medewerker goed tegen het licht gehouden worden	5. De digitale sociale kaart functioneert nog niet optimaal en heeft niet de voorkeur als informatiebron
Pagina 12–16	Pagina 17–22	Pagina 23–26	Pagina 27–30	Pagina 31–34
Mensen met een zorgvraag vinden het formuleren van een vraag en het vragen van hulp moeilijk is, dus hulp moet zo laagdrempelig mogelijk zijn	Men ziet de bibliotheek als een vriendelijke en toegankelijke plek, maar het bereikt mogelijk een deel van de doelgroep niet	De naam Infoplein wekt verschillende reacties op en dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatieplein voor mensen kan betekenen	Medewerkers moeten verstand van zaken hebben, benaderbaar zijn en niet per se professional	De website Samen Doen in Dalfsen wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk ervaren
Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp is lastig, omdat men niet weet waar of hoe gezocht moet worden en ook vanwege complexe problematiek, begrip- en taalbarrières	Diverse rollen en functies van de bibliotheek, maar zeker ook het kulturhus, helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen	Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein	Training is belangrijk voor het uitvragen, inschatten en beoordelen van de zorgvragen	De website is mogelijk nog niet geschikt als startpunt voor mensen met een complexe zorgvraag
Men wordt graag door personen geholpen die hen de juiste richting op helpen, zodat men bij juiste instanties uitkomt	Vanwege de gevoelige onderwerpen en de kleine omvang van de gemeenschap is aandacht nodig voor de privacy van cliënten	Het bestaan van het Infoplein moet wel onder de aandacht gebracht worden	Medewerkers en professionals willen graag korte lijnen en warme overdrachten	Professionals bevestigen de waarde van een persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website
Professionals bevestigen dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp die hen bij de hand neemt	Een bibliotheek of kulturhus als verzamelpunt van instanties helpt om effectief te helpen	Aanwezigheid van diverse partners in het Infoplein verhogen de waarde en autoriteit ervan	Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft	Een goed werkende website kan een mooi ankerpunt zijn bij het fysieke Infoplein
	Gevaar is dat een Infoplein een extra schijf wordt: een Infoplein moet snel en praktisch verder helpen		Medewerkers die uit de directe omgeving komen zijn mogelijk te dichtbij als aanspreekpunt	



MEDEWERKERS MOETEN VERSTAND VAN ZAKEN HEBBEN, BENADERBAAR ZIJN EN NIET PER SE PROFESSIONAL

Van de medewerkers van de Infopleinen wordt verwacht dat ze kennis van zaken hebben en getraind zijn voor het werk, dus ook in de opvang van complexere vragen. Het mogen niet zomaar medewerkers zijn die gaan helpen met online zoeken. In dat geval krijgen cliënten het gevoel dat ze het net zo goed zelf hadden kunnen uitvissen. Van Infoplein medewerkers wordt verwacht dat ze parate kennis hebben en cliënten daadwerkelijk verder kunnen helpen door het bespreken van hun vragen of zorgen, om deze vervolgens te kunnen vertalen in het concreet helpen van cliënten naar de juiste (vervolg) dienstverlening.

- *Ik weet niet of ik af zou stappen op iemand die maar twee uurtjes per week in de bibliotheek werkt. Je wilt wel dat iemand weet waar hij het over heeft. (cliënt)*
- *Ze moeten wat ervaring hebben met de verschillende problemen waarmee mensen komen en welke instantie dit kan oplossen. Een goed netwerk is heel belangrijk denk ik. (cliënt)*

Cliënten vinden niet dat het per se professionals moeten zijn. Het mogen gerust getrainde vrijwilligers zijn, zolang ze een zekere deskundigheid en daadkracht uitstralen. Tegelijkertijd moeten Infoplein medewerkers erg vriendelijk en benaderbaar zijn. Een open, warm karakter wordt op prijs gesteld.

- *Het maakt me niet uit of het een vrijwilliger of een professional is. Maar iemand die weet waar hij het over heeft, dat is belangrijk. (cliënt)*
- *Ik denk dat je qua karakter wel gevoel voor dat werk moet hebben. Je moet wel openstaan voor verhalen van mensen. (professional)*
- *Het moet niet te stijfjes zijn, niet dat ze daar in een jasje zitten en mij vertellen wat ik moet doen. Gewoon een gesprek op gelijk niveau. (cliënt)*

TRAINING IS BELANGRIJK VOOR HET UITVRAGEN, INSCHATTEN EN BEOORDELEN VAN DE ZORGVRAGEN

Training voor de medewerkers vindt iedereen van belang. Het is werk dat niet zomaar gedaan kan worden. Het afhandelen van vragen, het leren inschatten wanneer er meer speelt dan een simpele vraag, het durven doorvragen in een privégesprek, daadkrachtig zijn, het aanspreken van mensen op de juiste wijze. Dit zijn enkele van de zaken waarin medewerkers getraind moeten worden. Het is belangrijk dat men leert hoe de balans is tussen luchtig en ontspannen mensen aanspreken, maar tegelijkertijd aanvoelen wanneer er iets serieuzer besproken moet worden en het voor cliënten prettig is om apart te gaan zitten.

De zorgpartners van het Infoplein vinden dat ze een verantwoordelijkheid hebben in de training van de medewerkers en zijn bereid een rol te spelen in deze training.

MEDEWERKERS EN PROFESSIONALS WILLEN GRAAG KORTE LIJNEN EN WARME OVERDRACHTEN

Zowel medewerkers als de professionals onderstrepen dat ze behoefte hebben aan korte lijnen. Het liefst heeft men snel en direct contact met elkaar.

- *Het is altijd fijn als je de gezichten kent. Dat werkt zoveel prettiger. (professional)*
- *Het gaat er toch om dat je een eigen netwerk opbouwt zodat je snel je weg vindt. (medewerker)*

Ten aanzien van de cliënten vindt men een warme overdracht zeer belangrijk. Cliënten moeten niet met een telefoonnummer op pad gestuurd worden, tenzij ze dit zelf expliciet willen. Liever helpt men de cliënten door ze persoonlijk naar de vervolgstap te begeleiden. Dit draagt bij aan het gevoel goed geholpen te worden.

- *Je moet even dat telefoontje voor iemand plegen of even meelopen. Ik denk dat we ook even na afloop moeten checken hoe het met die persoon verlopen is. Niet om te weten hoe de hulpverlening op zich gaat, maar gewoon om te weten of iemand goed terecht is gekomen. (medewerker)*
- *Als mensen op pad worden gestuurd met wat gegevens op een briefje weet je dat er soms toch niet gebeld gaat worden (professional)*



MEDEWERKERS EN PROFESSIONALS HEBBEN BEHOEFTE AAN EEN GOEDE AFSTEMMING VAN DE SAMENWERKING, WAARBIJ DUIDELIJK IS WIE WELKE ROL HEEFT

Bij bepaalde vragen kunnen cliënten meteen geholpen worden, zoals het lezen van een brief of hulp bij het bellen van een instantie. Voor andere vragen of problemen is zorg en aandacht nodig, zonder dat dit in hulpverlening zelf moet uitmonden. Professionals vinden het erg belangrijk dat medewerkers niet op de stoel van de hulpverlener gaan zitten. De wens is dat het Infoplein vooral ‘doorgeefluik’ is naar de juiste hulpverleners en instanties.

- *Ik ben erg benieuwd hoe het gaat lopen. Op papier klinkt het heel goed, maar het moet niet zo zijn dat ons werk gedaan gaat worden. Ik ben ook erg benieuwd wat wij van onze kant bij het Infoplein kunnen neerleggen qua vragen. (professional)*

Professionals zijn huiverig dat het werk van het Infoplein mogelijk gaat dubbelen met hun eigen taken. Zowel cliënten als professional geven het beeld dat er in Gemeente Dalfsen al veel voorzieningen zijn en dat deze goed benaderbaar zijn, deels door de beperkte omvang van de gemeente. Dit maakt dat er duidelijk behoefte is goed af te stemmen hoe samenwerking eruit zal zien en welke rol de medewerkers en de zorgprofessionals hebben rondom de werkzaamheden van het Infoplein.

- *Ik ben nog wat op zoek naar wat de meerwaarde gaat zijn van zo’n Infoplein. (professional)*

MEDEWERKERS UIT DE DIRECTE OMGEVING KOMEN ZIJN MOGELIJK TE DICHTBIJ ALS AANSPREEKPUNT

Professionals en medewerkers vragen zich af wat verstandig is waar de medewerkers van het Infoplein vandaan komen: uit de directe omgeving zelf of liever medewerkers die wat meer afstand hebben tot de locatie waar gewerkt wordt. Voordeel van medewerkers uit de directe omgeving is dat men de omgeving goed kent en een bekend gezicht te bieden heeft. Nadelen die geschetst worden, zijn dat medewerkers uit de directe omgeving mogelijk te bekend zijn of te dichtbij staan. Het lijkt verstandig om hier een afweging in te maken. Belangrijk is dat cliënten kunnen inschatten dat medewerkers professionele afstand en discretie kunnen bewaren.

- *Het kan zijn dat je niet graag je verhaal doet aan die buurvrouw van verderop in de straat. (professional)*
- *Het moet vertrouwelijk gaan voor de mensen. Niet dat ze bang zijn dat de hele buurt het weet. (medewerker)*

Mensen met een zorgvraag hebben behoefte aan een laagdrempelig startpunt om kleine en grote problemen te kunnen voorleggen en willen hierbij persoonlijk geholpen worden. Een Infoplein in bibliotheek of kulturhus ziet men als een passende en logische plek in Dalfsen

1. Doelgroep heeft behoefte aan begrip, aandacht en een concrete oplossing door een persoon	2. Bibliotheek en kulturhus sluiten beide als plek goed aan bij de behoeften van de doelgroep	3. Zowel de functie van het Infoplein als de geboden kennis en expertise moeten onder de aandacht gebracht worden	4. In een kleinere gemeente moet de rol van de medewerker goed tegen het licht gehouden worden	5. De digitale sociale kaart functioneert nog niet optimaal en heeft niet de voorkeur als informatiebron
Pagina 12–16	Pagina 17–22	Pagina 23–26	Pagina 27–30	Pagina 31–34
Mensen met een zorgvraag vinden het formuleren van een vraag en het vragen van hulp moeilijk is, dus hulp moet zo laagdrempelig mogelijk zijn	Men ziet de bibliotheek als een vriendelijke en toegankelijke plek, maar het bereikt mogelijk een deel van de doelgroep niet	De naam Infoplein wekt verschillende reacties op en dekt mogelijk onvoldoende de lading van wat het informatieplein voor mensen kan betekenen	Medewerkers moeten verstand van zaken hebben, benaderbaar zijn en niet per se professional	De website Samen Doen in Dalfsen wordt als onduidelijk en niet gebruiksvriendelijk ervaren
Zelf zoeken naar (online) informatie of hulp is lastig, omdat men niet weet waar of hoe gezocht moet worden en ook vanwege complexe problematiek, begrip- en taalbarrières	Diverse rollen en functies van de bibliotheek, maar zeker ook het kulturhus, helpen bij het verlagen van de drempel om naar binnen te stappen	Er is behoefte aan duidelijkheid over het soort problemen en vragen waarmee men terecht kan bij het Infoplein	Training is belangrijk voor het uitvragen, inschatten en beoordelen van de zorgvragen	De website is mogelijk nog niet geschikt als startpunt voor mensen met een complexe zorgvraag
Men wordt graag door personen geholpen die hen de juiste richting op helpen, zodat men bij juiste instanties uitkomt	Vanwege de gevoelige onderwerpen en de kleine omvang van de gemeenschap is aandacht nodig voor de privacy van cliënten	Het bestaan van het Infoplein moet wel onder de aandacht gebracht worden	Medewerkers en professionals willen graag korte lijnen en warme overdrachten	Professionals bevestigen de waarde van een persoonlijk netwerk boven het gebruik van de website
Professionals bevestigen dat een deel van de doelgroep behoefte heeft aan persoonlijke hulp die hen bij de hand neemt	Een bibliotheek of kulturhus als verzamelpunt van instanties helpt om effectief te helpen	Aanwezigheid van diverse partners in het Infoplein verhogen de waarde en autoriteit ervan	Medewerkers en professionals hebben behoefte aan een goede afstemming van de samenwerking, waarbij duidelijk is wie welke rol heeft	Een goed werkende website kan een mooi ankerpunt zijn bij het fysieke Infoplein
	Gevaar is dat een Infoplein een extra schijf wordt: een Infoplein moet snel en praktisch verder helpen		Medewerkers die uit de directe omgeving komen zijn mogelijk te dichtbij als aanspreekpunt	



DE WEBSITE SAMEN DOEN IN DALFSEN WORDT ALS ONDUIDELIJK EN NIET GEBRUIKSVRIENDELIJK ERVAREN

Onder de cliënten die we gesproken hebben was de website Samen Doen in Dalfsen niet bekend, waardoor zij niet konden aangeven wat ze van de website vonden.

Professionals zijn kritisch op de website. Ze vinden een verbeterslag op de website noodzakelijk is. De hoeveelheid informatie, verwijzingen en doorlinks maken de website nog niet gebruiksvriendelijk. De informatie kan beter en prettiger geordend worden, zodat medewerkers en zorgverleners gegevens die zij nodig hebben sneller kunnen vinden. Ook achten de professionals de informatie nog niet altijd compleet (sommige organisaties ontbreken) en in sommige gevallen juist overcompleet (er staan voor hun gevoel onnodige landelijke organisaties op).

- *Ik word zelf al niet wijs uit deze site. Vraag me af of mensen hier hun weg wel in kunnen vinden. (professional)*
- *Zo'n site werkt het beste als alle organisaties uit de regio te vinden zijn. Je hebt niets aan wat er landelijk is. Dat staat te ver van de mensen af. (professional)*
- *Soms zie ik er ook organisaties opstaan waarvan ik me afvraag 'wat doen die hier in de lijst'!? (professional)*

DE WEBSITE IS MOGELIJK NOG NIET GESCHIKT ALS STARTPUNT VOOR MENSEN EEN COMPLEXE ZORGVRAAG

Cliënten kunnen de website gebruiken om informatie op te zoeken rondom o.a. wonen, welzijn en zorg, maar is voor mensen met een complexe zorgvraag mogelijk nog lastig om zelf en zelfstandig informatie of hulp op te zoeken. Begrip-, kennis- en taalbarrières zorgen ervoor dat de informatie voor een deel van de doelgroep moeilijk te begrijpen is.

PROFESSIONALS BEVESTIGEN DE WAARDE VAN EEN PERSOONLIJK NETWERK BOVEN HET GEBRUIK VAN DE WEBSITE

Professionals geven aan waarde te hechten aan het eigen persoonlijke netwerk. Wanneer ze cliënten moeten doorverwijzen of contacten moeten leggen voor een bepaalde situatie weten ze meestal waar ze terecht kunnen en andere hulpverleners via directe nummers kunnen bereiken. Dit maakt dat men niet altijd intensief van de website Samen Doen gebruik maakt. Men contacteert ook regelmatig collega zorgverleners (van andere instellingen) om aan de juiste contacten te komen.

- *Je bouwt in al die jaren je eigen netwerk op. Meestal weet ik direct wie ik voor iets ga bellen. (professional)*
- *Ik weet ook wie ik moet bellen om wel aan het juiste adres, persoon of telefoonnummer te komen. Zo help je elkaar. Dat doe ik eigenlijk eerder dan dat ik zelf ga zitten zoeken. (professional)*

EEN GOED WERKENDE WEBSITE KAN EEN MOOI ANKERPUNT ZIJN BIJ HET FYSIEKE INFOPLEIN

Een goed werkende sociale kaart die beschikbaar is op een computer aan een balie of informatiepunt in de bibliotheek, kan dienen als ankerpunt voor de serviceverlening op dit vlak. Professionals en medewerkers verwachten niet direct dat mensen hier uitgebreid zelf in gaan zoeken, maar het biedt een instrument om samen mee aan de slag te gaan. Het kan een goede aanleiding vormen om gezamenlijk een zorgvraag uit te diepen en te bespreken.

- *Degene die het zelf uit kunnen zoeken, gaan toch wel thuis Googlen, maar het lijkt me prettig als je het bij de hand hebt. Het geeft wel iets om op af te stappen. (professional)*

BIJLAGEN



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Hoofdvraag en subvragen

Voor het onderzoek geldt de volgende onderzoeksvraag:



Welke wensen en behoeften leven onder cliënten met een complexe zorgvraag en wat zijn verwachtingen en ervaringen ten aanzien van de Bibliotheek op dit gebied?

Bij deze hoofdvraag horen de volgende subvragen:

- Welke informatiebehoefte hebben cliënten met een complexe zorgvraag?
- Op welke wijze ziet men een rol voor de bibliotheek middels een Infoplein in ondersteuning op het gebied van complexe zorgvragen?
- Wat zijn de wensen en verwachtingen ten aanzien van een Infoplein?
- Welke beeld hebben cliënten bij een Infoplein?
- Welke ervaringen hebben medewerkers en professionals bij een Infoplein?

Methode

Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd in de vorm van individuele diepte-interviews. Door middel van individuele interviews leren we de doelgroep (beter) begrijpen en horen we wat voor mensen met een complexe zorgvraag van belang is. We zijn ingegaan op de ervaringen die cliënten hebben in de zoektocht naar zorg en ondersteuning en hoe professionals dit zien. Daarnaast bespraken we de verwachtingen van zowel cliënten, medewerkers als professionals van een Infoplein in de bibliotheek in Dalfsen en Lemelerveld.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Uitvoering

De interviews hebben plaatsgevonden op 15 mei in de Bibliotheek Dalfsen en Lemelerveld. De interviews duurden elk maximaal 60 minuten. Van de gesprekken zijn audio-opnames gemaakt. Medewerkers en professionals hebben vrijwillig meegedaan aan het onderzoek. Cliënten hebben als dank voor hun deelname een geldelijke vergoeding ontvangen.

Deelnemers en selectie

De deelnemers zijn geworven en uitgenodigd door de bibliotheek Dalfsen. De verdeling van de verschillende doelgroepen is als volgt:

- Frontoffice van de bibliotheek, n=1
- Professionals, n=2
- kulturhusmanager, n=1
- Cliënten van samenwerkingspartners van het Infoplein, n=6

Topic list

De gesprekken zijn gevoerd volgens een topic list die in overleg met het ministerie van VWS en de Bibliotheek Dalfsen tot stand is gekomen.

CONCEPTOMSCHRIJVING INFOPLEIN

Infoplein Dalfsen

Het Infoplein is de fysieke plek waar je terecht kunt met al je vragen over zorg, wonen en welzijn: persoonlijke, praktische, complexe of eenvoudige vragen. De plek waar de vraag verhelderd wordt en je, daar waar nodig, 'warm' wordt doorverwezen naar de juiste instantie.

Het Infoplein wordt opgericht om mensen te helpen die niet direct naar een zorg of ondersteuningsorganisatie willen stappen. Bijvoorbeeld omdat je niet precies weet waar je met je vraag terecht kunt, of omdat je denkt dat jouw hulpvraag niet zwaar genoeg is. Ook kan het zijn dat je eerst wilt kijken of er geen andere oplossingen zijn. Of heb je gewoon een hele praktische vraag, ben je op zoek naar een training, maar weet je niet precies wat je wilt of waar je moet zijn? Ook dan is het Infoplein de plek waar je terecht kunt. Samen maken we jouw vraag helder en vinden we de juiste plek om geholpen te worden. Het Infoplein helpt je verder.

Bij het Infoplein werken deskundige mensen met een warm hart. Het zijn goed getrainde medewerkers en vrijwilligers die vanuit de deelnemende partners opgeleid en begeleid worden en die je graag op weg helpen.

Het Infoplein wordt gevestigd in de Bibliotheek in de Trefkoele+. Het is een initiatief van de Bibliotheek en Saam Welzijn, maar ook andere partners zoals de Kern, Humanitas, VluchtelingenWerk, Mee-IJsseloevers en de gemeente Dalfsen leveren een belangrijke bijdrage.



In opdracht van het Ministerie van VWS, juni 2018

Marije Bakker, marije@ruigroknetaanel.nl



Sander Toet, sander@ruigroknetaanel.nl



Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam, Telefoon 020-6238512, e-mail: info@ruigroknetaanel.nl, KvK 34135878, BTW 809001469B01, Bank 659170264

