

Reflectie

Interne evaluatie

Sociaal Hus



December 2022

Inhoud

Inleiding	3
1. Wat hebben we gedaan?.....	7
2. Cijfers Sociaal Hus.....	10
3. Bevindingen collega's Sociaal Hus	13
4. Conclusies/ aanbevelingen en doorontwikkeling.....	17
Bijlage 1: visie integrale toegang, januari 2022.....	21
Bijlage 2: werkprocessen en registratie	26
Bijlage 3: artikelen Sociaal Hus Borne Boeit.....	25

Inleiding

Leeswijzer

Deze reflectie (interne evaluatie) bestaat naast de inleiding uit 4 hoofdstukken. In de inleiding beschrijven we wat de integrale toegang inhoudt, wat we willen bereiken en wat de Bornse integrale toegang speciaal maakt.

Hoofdstuk 1 beschrijft welke stappen/processen/activiteiten we ondernomen hebben in het Sociaal Hus.

Wij hebben vanaf de start van de inloop van het Sociaal Hus diverse zaken gemonitord waaronder het aantal mensen en de aard van ondersteuningsvragen. In hoofdstuk 2 geven wij de cijfers daarvan weer.

Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer van de evaluatie die wij gehouden hebben onder de medewerkers van het Sociaal Hus.

Tenslotte worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor de doorontwikkeling van het Sociaal Hus.

Na een zorgvuldige voorbereiding is eind 2021 een start gemaakt met een intensieve samenwerking van partners om inwoners zo eenvoudig mogelijk passende ondersteuning te bieden. Voor de inwoners werd dit op 1 maart 2022 zichtbaar met de opening van het Sociaal Hus. Dit zorgde voor een wezenlijke verandering. Er is één plek voor alle ondersteuningsvragen, met daarachter een proces dat ervoor zorgt dat de inwoner snel en efficiënt geholpen wordt, ongeacht of de vraag voor de gemeente is of voor de partners van het voorveld.



Wat bedoelen we met de integrale toegang?

De gemeente Borne heeft voor haar inwoners één integrale toegang gerealiseerd (fysiek, telefonisch en digitaal) voor:

- Alle ondersteuningsvragen op het gebied van welzijn, opvoeden en opgroeien, onderwijs, zorg, wonen, werk & inkomen en financiën.
- Het stimuleren van een goede (positieve) gezondheid¹, vrijwilligerswerk, sport en cultuur, kijkend vanuit de kansen en mogelijkheden van de inwoner.

Met integraal bedoelen we dat we naar alle leefgebieden kijken en naar het gehele (gezins-)systeem en zijn/haar (informele) netwerk. We werken daarbij toe naar één gezin, één plan, één regisseur. Er kunnen meerdere zorgverleners actief zijn binnen het gezin. De regisseur is het eerste aanspreekpunt voor het gezin en de hulpverleners. De regisseur zorgt dat er afstemming is, bewaakt de voortgang en stuurt op de resultaten. Diverse informatie -, advies- en ondersteuningsvragen kunnen kort en krachtig afgehandeld worden en/of in het voorliggend veld uitgezet worden. Er wordt niet altijd een regisseur toegewezen.

¹ Positieve Gezondheid is een bredere kijk op gezondheid, uitgewerkt in zes dimensies (lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen, dagelijks leven). Met die bredere benadering draag je bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En om zo veel mogelijk eigen regie te voeren, M. Hubert

Bij de integrale toegang gaat het dus zowel om de:

- toeleiding en de toegang;
- het geven van informatie en advies;
- het bieden van passende ondersteuning (die kan ook door zorgorganisaties gegeven worden);
- en nazorg indien nodig.

Het Sociaal Hus is o.a. bedoeld om de route naar de best passende ondersteuning zo kort en zo eenvoudig mogelijk te laten zijn.

Binnen de integrale toegang onderscheiden wij meerdere plekken waar inwoners hun vraag voor hulp en ondersteuning kunnen stellen. Dit kan bij de 'fysieke toegang', waar professionals een brede uitvraag doen om helder te krijgen waar en hoe iemand het beste geholpen kan worden en bij de zogenoemde vindplekken. Dit zijn de plekken in het voorliggend veld waar inwoners professionals en/of vrijwilligers treffen, zoals bij de kinderopvang, de basisschool, diverse spreekuren, 'de actieve ontmoeting' en het mantelzorgcafé. Vanuit deze vindplekken kunnen mensen ter plekke worden geholpen of worden doorverwezen. Een goede samenwerking is daarbij essentieel.

Ook zijn er mogelijkheden om digitaal of telefonisch gebruik te maken van de toegang. Deze integrale toegang hebben we "Sociaal Hus" genoemd.

Ambitie

Inwoners/gezin krijgen passende ondersteuning door een laagdrempelige, integrale Bornse toegang waarbij een persoonlijke, inhoud-gedreven aanpak centraal staat, uitgaande van de mogelijkheden en het ontwikkelperspectief van de inwoner.

Missie van het sociaal domein gemeente Borne

Een inclusief, veilig, gezond en sociaal Borne waar onze inwoners de ruimte hebben om naar eigen kunnen en wens, mee te doen. Inwoners nemen verantwoordelijkheid voor hun eigen leven, zorgen voor zichzelf en voor elkaar. Als dat niet lukt bieden we passende hulp en ondersteuning.

Belangrijke leidende principes in de visie zijn:

- Zelfredzaamheid en eigen kracht voorop.
- Samen redzaam zijn, waarbij de kracht van de directe, naaste omgeving wordt ingezet.
- Uitgaan van normaliseren en accepteren.
- Inzetten op betekenisvol meedoen en maatschappelijke verbondenheid.
- We verlenen ondersteuning bij het vinden van een oplossing van het probleem en bieden passende hulp en ondersteuning.

Specifiek voor de integrale toegang van Borne

Brede blik

Een eerste keuze die anders is dan de meeste collega-toegangen is de brede blik m.b.t. alle leefgebieden en het werken vanuit het gedachtegoed van positieve gezondheid. Er wordt een brede vraagverheldering uitgevoerd door een medewerker die hier speciaal in geschoold is. Vanuit wat er goed gaat en vanuit wat de inwoner zelf (nog) kan wordt gekeken naar de mogelijkheden en wordt de ondersteuningsvraag geformuleerd. De leidende principes uit de visie op het Sociaal Hus worden hierbij toegepast (zie bijlage, visie integrale toegang, januari 2022).

De manier waarop de gesprekken met de inwoners plaatsvinden, waarbij de inwoner centraal staat en gezamenlijk wordt gezocht naar een passende oplossing (zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig) zal in een aantal gevallen leiden tot een andere oplossing. Tegelijkertijd wordt er in de gesprekken meer nadruk gelegd op het gebruik maken van eigen kracht en eigen netwerk.

Praktijksituaties Sociaal Hus

- *Een inwoner komt in beeld n.a.v. een burenruzie. Er blijkt frustratie achter te zitten omdat het de inwoner niet lukt om aan het werk te komen. Dit wordt opgepakt door Wijkkracht. Mooie schakeling tussen wijkagent die signaleert, Sociaal Hus die vraag en aanbod samenbrengt en dit afstemt met inwoner en Wijkkracht die met de vraag aan de slag gaat.*
 - *Een inwoner krijgt binnenkort een transplantatie van een orgaan van een familielid. Er is een beperkt netwerk, welke zorg is er mogelijk voor inwoner en familielid?*
 - *(Energie)armoede, diverse vragen over de mogelijkheden, waarbij er soms wantrouwen te merken is ten aanzien van de overheid n.a.v. de toeslagenaffaire: kan de bewoner erop vertrouwen dat de tegemoetkoming in de energiekosten niet terugbetaald hoeft te worden? Door een kort lijntje met “Participatie”(uitvoeringsorganisatie) en door heldere informatie te geven aan de inwoner gaat de inwoner met een positief gevoel weer naar huis.*
 - *Zorgen over een buurtgenoot i.v.m. signalen huiselijk geweld. Sociaal Hus heeft hierin een adviesrol met betrekking tot de meldcode.*
 - *Veel aanloop voor Wmo vragen, de laagdrempeligheid van het Sociaal Hus is voor aantal oudere mensen echt een meerwaarde en een kopje koffie wordt gewaardeerd.*
 - *Diverse vragen over passende dagbesteding in het voorliggend veld. Hierbij is de kennis van de deelnemers aan de casustafel van belang. Samen weten we meer, zoals de inbreng van Participatie m.b.t. kennis Wajong, UWV, fietsenwerkplaats, arbeidscoach.*
-

Verdeeltafel 16 t/m 27 jaar

Als niet duidelijk is welke professional het meest passend is om met de ondersteuningsvraag van de inwoner aan de slag te gaan dan wordt deze ingebracht in het verdeeltafel. Deze kent 3 verschillende aandachtsgebieden namelijk 18-, 16 t/m 27 en 18+. Bijzonder voor onze Bornse integrale toegang zijn onder andere de werkwijze rondom de overgang van 18- naar 18+, middels een verdeeltafel² voor jongeren van 16-27. In de levensfase van kind naar volwassen gebeurt nogal wat: het afronden van opleidingen en indien mogelijk het starten met een baan, de overgang naar zelfstandig wonen en leven en het hebben en nemen van regie over het eigen leven. De verandering van de Jeugdwet naar de Wmo en participatie maakt het voor de doelgroep nog lastiger. Middels de verdeeltafel voor jongeren van 16-27 hebben we in de integrale toegang de juiste mensen aan tafel 'met de mens centraal' de jongere in de nieuwe levensfase zo goed mogelijk te laten starten.

Wat ook bijzonder te noemen is, is de intrinsieke motivatie van de partijen die deelnemen. De gelijkwaardigheid tijdens de overleggen heeft geleid tot een werksfeer waarin mensen in staat blijven om in mogelijkheden te denken. Dit heeft een positieve bijdrage in de samenwerking. Mensen (en daarmee organisaties) zijn in staat gebleken los te komen van eigen belang en echt te veranderen.

Afgesproken is om na een half jaar de (samen)werking van het Sociaal Hus te eval



² In de doorontwikkeling hebben we van de verdeeltafel een verdeel/casustafel gemaakt.

1. Wat hebben we gedaan?

De Visie op het Sociaal Domein is in september 2021 vastgesteld en dient als basis voor onze werkwijze. Om een praktische vertaalslag te maken is een praatplaat “visie Sociaal Domein” en een praatplaat “Programma Sociaal Domein” gemaakt. De praatplaten hangen op diverse plekken in het gemeentehuis en worden bij veel bijeenkomsten intern en extern gebruikt.



Inloop & intake in Sociaal Hus

Het Sociaal Hus is tijdelijk gerealiseerd en gevestigd in het gemeentehuis. We willen zo s mogelijk verhuizen naar het Kulturhus. In de geplande verbouwing wordt rekening gehou met de wensen die we hebben om daar de dienstverlening optimaal te organiseren. In d tussentijd hebben we voor de startlocatie reeds gekozen voor een sfeer die aansluit bij de sfeer van het Kulturhus. Wijkkracht, Stichting Informele Zorg Twente (SIZ), de Uitvoeringsorganisatie Borne, Hengelo en Haaksbergen en de Wmo- en jeugdconsulenten van de gemeente Borne werken samen vanuit het Sociaal Hus. Inwoners kunnen tijdens de inloopmoment direct terecht met hun (ondersteunings-) vragen. Ook kunnen inwoners bellen of mailen met hun (ondersteunings-) vragen. Collega’s van het Sociaal Hus nemen dan telefonisch contact op of mailen terug. Wijkkracht en SIZ en de consulenten van de gemeente Borne zijn gevestigd in het Sociaal Hus. Uitvoeringsorganisatie Borne, Hengelo en Haaksbergen en de GGD (JGZ en Wijk GGD-er) maken ook onderdeel uit van het Sociaal Hus door aan te sluiten bij de verdeeltafel). Zij nemen geen deel aan de inloop omdat dit niet passend is bij de specifieke ondersteuningsvraag die zij bedienen. Alle intakes van de Uitvoeringsorganisatie vinden sinds april 2022 weer plaats in het Gemeentehuis. Dit is de basis van het Sociaal Hus .

Overlegtafels

De verdeeltafel met onderverdeling in de drie leeftijdscategorieën is in werking getreden en leidt tot goede en soms verrassend eenvoudige oplossingen. Ook zijn er afspraken gemaakt om in het najaar 2022 de zorgtafels te in te richten. De nieuwe overlegstructuur is samen met de de partners opgesteld en is in gebruik. Daarnaast werken wij nauw samen met partners uit de tweede schil. Zij sluiten op uitnodiging aan bij de verdeeltafel om zelf een vraag in te brengen of mee te denken met de inbreng vanuit het Sociaal Hus .

Samenwerkingsovereenkomst

De samenwerkingsovereenkomst (convenant gegevensdeling) met de (vaste) partners die deelnemen aan de verdeeltafels en zorgtafels is in concept klaar (deze moet nog getekend worden). Hierin hebben we vastgelegd hoe we op een zorgvuldige manier samenwerken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens binnen de overlegvormen van het sociaal domein in Borne. Het uitgangspunt is dat de verwerking van persoonsgegevens gebeurt op grond van de eigen grondslag die iedere partij zelf heeft binnen de mogelijkheden van de wetgeving. Dit convenant bevestigt de gemaakte afspraken om zorgvuldig en veilig met de gegevens van de betrokkene om te gaan.

Werkprocessen

Samen met de collega's die het Sociaal Hus bedienen, hebben wij werkprocessen en de bijbehorende formulieren ontwikkeld voor een uniforme werkwijze en registratie (zie bijlage 2). Middels het "Informatie & Adviesgesprek" vindt er binnen het Sociaal Hus een brede uitvraag aan de voorkant plaats met als doel om met de inwoner mee te denken in mogelijkheden passend bij de vraag, zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Het doel is ook om de route van de inwoner te vereenvoudigen (1 plek) en te verkorten naar de meest passende ondersteuning.

Trainingen

Alle collega's die deelnemen aan het Sociaal Hus hebben in het najaar 2021 de drie daagse training "Samen anders zorgen" en de vier-daagse training "Integrale Toegang Sociaal Domein" gevolgd. Hierbij is vooral ingezet op een veranderende mindset en werkwijze, passend bij de visie van het Sociaal Hus. In het najaar is er een terugkomdag geweest van de Integrale Toegang Sociaal Domein.

Kennissessies

Om collega's kennis te laten maken met elkaars specialisme en werkveld, zijn er kennissessies over Jeugd, Wmo, Participatie en Borne Werkt, Borne Sport en Financiën georganiseerd. Ook is er een workshop over integraal werken georganiseerd. Deze kennissessies zijn in het kader van het Programma Sociaal Domein voor de gemeentelijke medewerkers georganiseerd. De kennissessies (Webinars) zijn opgenomen zodat ze ook voor de overige medewerkers van het Sociaal Hus te bekijken zijn.

Netwerkbijeenkomsten

Er zijn diverse netwerkbijeenkomsten georganiseerd namelijk één met de partners/vindplekken van het Sociaal Hus en één over de regiovisie jeugd. In beide bijeenkomsten is uitgebreid aandacht besteed aan de cultuurverandering die we beogen. We hebben in samenwerking met het Zelfregieteam de theatershow Lastige Ouders mogelijk gemaakt. Voorafgaand aan de voorstelling hebben wij onze visie en de werkwijze van het Sociaal Hus verteld om alle partners binnen gemeente Borne kennis te laten maken met ons Sociaal Hus.

Vindplekken

Naast de vormgeving van het Sociaal Hus zijn ook de vindplekken in Borne belangrijk. Inwoners kunnen met hun (ondersteunings-) vraag bij het Sociaal Hus terecht, maar ook sluiten collega's van het Sociaal Hus aan bij belangrijke vindplekken. Hierbij valt te denken aan scholen, huisartsen, sport, voorliggende dagbesteding etc. Collega's sluiten aan bij externe overlegvormen en dragen ook hier de visie van het Sociaal Hus uit en denken mee met de (ondersteunings-) vragen van de inwoners.

Communicatie

De website van het Sociaal Hus is (aan)gemaakt, www.sociaalhus.nl. Deze is nu nog maar één pagina en dient verder gebouwd te worden waar ook snel en efficiënt voorliggende voorzieningen op te vinden zijn. De websites van de partners en gemeente zijn nog niet gekoppeld.

Er is ook een gezamenlijke 'teams-omgeving' voor alle medewerkers van het Sociaal Hus waarop zij hun informatie delen.

De medewerkers van de verschillende partners van het Sociaal Hus zetten in de ondertekening van hun e-mail middels een logo van het Sociaal Hus dat de organisatie partner is van het Sociaal Hus. Dit zorgt voor extra bekendheid en een eenduidige uitstraling.



Bezoekadres: Rheineplein 1, 7622 DG Borne
Telefoon: 074 - 2658 590
e-mail: sociaalhus@borne.nl

In de zorgkrant van Borne die huis aan huis is verspreid is uitgebreid aandacht besteed aan het Sociaal Hus. In de week van Borne hebben we verschillende keren het Sociaal Hus onder de aandacht gebracht o.a. in de katern B(l)ij in Borne. Daarnaast heeft Borne Boeit in het voor- en najaar een mooie artikel gewijd aan het Sociaal Hus (zie bijlage 3). De kracht van herhaling is belangrijk en het blijft belangrijk om het Sociaal Hus te blijven belichten op diverse manieren. Zo kan onder andere de naamsbekendheid onder de inwoners van Borne vergroot worden.

Daarnaast is het belangrijk om met de partners van het Sociaal Hus goede afspraken te maken over wie verantwoordelijk is voor welke communicatie en hoe de organisaties elkaar ergens bij kunnen helpen. Deze afspraken zijn van cruciaal belang voor het ontwikkelen en onderhouden van een goede website en daarmee van goede informatievoorziening voor de Bornse inwoners.

Samenwerking

De feedback die we van de partners ontvingen waarmee we samen het Sociaal Hus hebben gestart was positief: er wordt goed met elkaar meegedacht, het proces om hier te komen is efficiënt ingericht en de wens om het samen anders te doen is groot. We hebben daardoor zowel ambtelijk als bij de partners relatief weinig uren hoeven te investeren, doordat er vanuit een gezamenlijk visie duidelijke keuzes gemaakt worden.

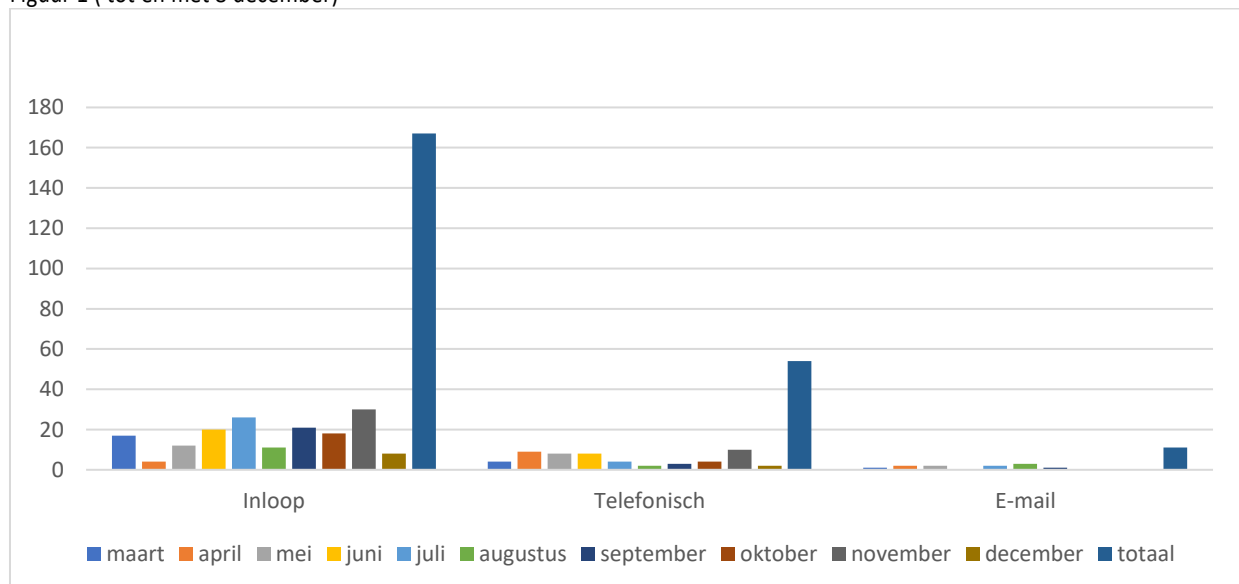
2. Cijfers Sociaal Hus

Om goed te monitoren welke vragen bij het Sociaal Hus komen, hebben we vanaf de start gemonitord op welke wijze inwoners bij het Sociaal Hus binnen komen met hun ondersteuningsvragen. Daarnaast hebben we de leeftijd van de inwoners en de soort ondersteuningsvraag geregistreerd. Hieronder zijn deze uitgewerkt in diverse grafieken. Er zijn zowel mannelijke als vrouwelijke inwoners met een ondersteuningsvraag bij het Sociaal Hus gekomen, omdat er geen significant verschil is tussen de aantallen, hebben wij deze niet in de cijfers meegenomen. Bij de monitoring hebben we geen cijfers van de vindplekken meegenomen. Belangrijk in de visie van ons Sociaal Hus is de positieve gezondheid en inwoners die graag iets willen bijdragen aan andere inwoners dan wel de maatschappij. In onze registratie hebben wij alleen de ondersteuningsvragen gemonitord. Bij de doorontwikkeling van het Sociaal Hus nemen wij dit mee in de registratie.

Wijze van Contact

Inwoners kunnen op verschillende manieren bij het Sociaal Hus terecht. Voor ons als gemeente zijn de inloopmomenten nieuw. In het algemeen zien we een toename in het aantal inwoners dat bij het Sociaal Hus binnen loopt. Daarnaast kunnen mensen bellen en mailen met hun ondersteuningsvraag. In dat geval neemt een collega van het Sociaal Hus contact op met de inwoner om een brede uitvraag te doen. We zien en merken dat inwoners nog veelal de bekende telefoonnummers en e-mailadressen van alle partners gebruiken om telefonisch en per mail hun vragen stellen, het telefoonnummer en e-mailadres is nog beperkt bekend.

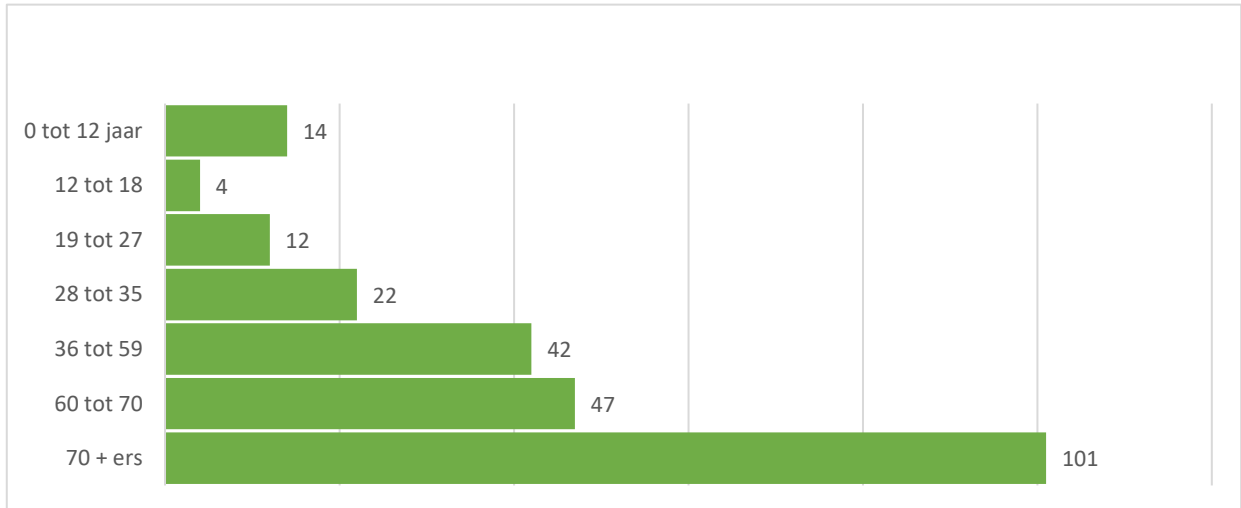
Figuur 1 (tot en met 8 december)



Leeftijd van de inwoners met een ondersteuningsvraag

De leeftijd van de inwoners die met een vraag bij het Sociaal Hus komen wordt hieronder weergegeven. Tijdens de inloop komen vooral volwassenen en dan met name ouderen binnen met een (ondersteunings-) vraag. Dit is ook terug te zien in de verwijzingen.

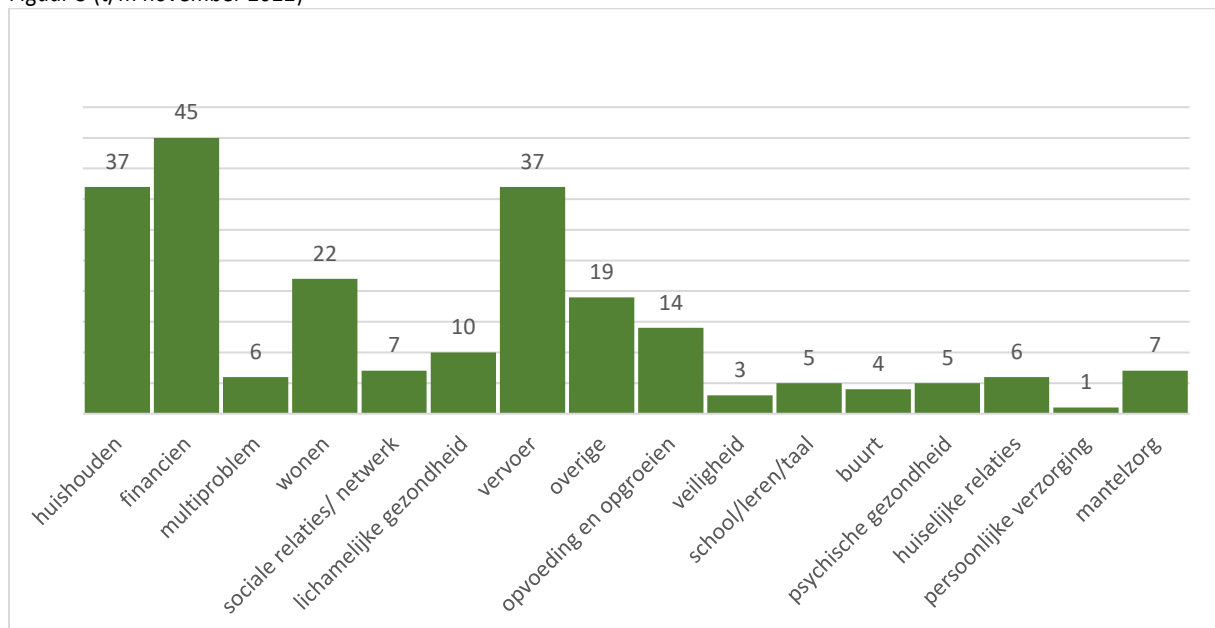
Figuur 2 (tot en met 8 december)



Soorten ondersteuningsvragen

De ondersteuningsvragen binnen het Sociaal Hus zijn divers. Er zijn met name veel ondersteuningsvragen m.b.t. huishoudelijke ondersteuning, vervoer en financiën. Dit past bij het beeld omdat, veel inwoners boven 60 jaar zich bij het Sociaal Hus hebben gemeld. De grote hoeveelheid vragen m.b.t. de financiën zijn veelal vragen omtrent de energietoeslag. Daarnaast zijn in het voorjaar 2022 veel inwoners bij het Sociaal Hus gekomen om zich aan te melden voor vrijwilligerswerk. Met name toen bekend werd dat de gemeente Borne vluchtelingen ging huisvesten in het gebouw van Mariamediatrice. Deze zijn niet in deze cijfers meegenomen.

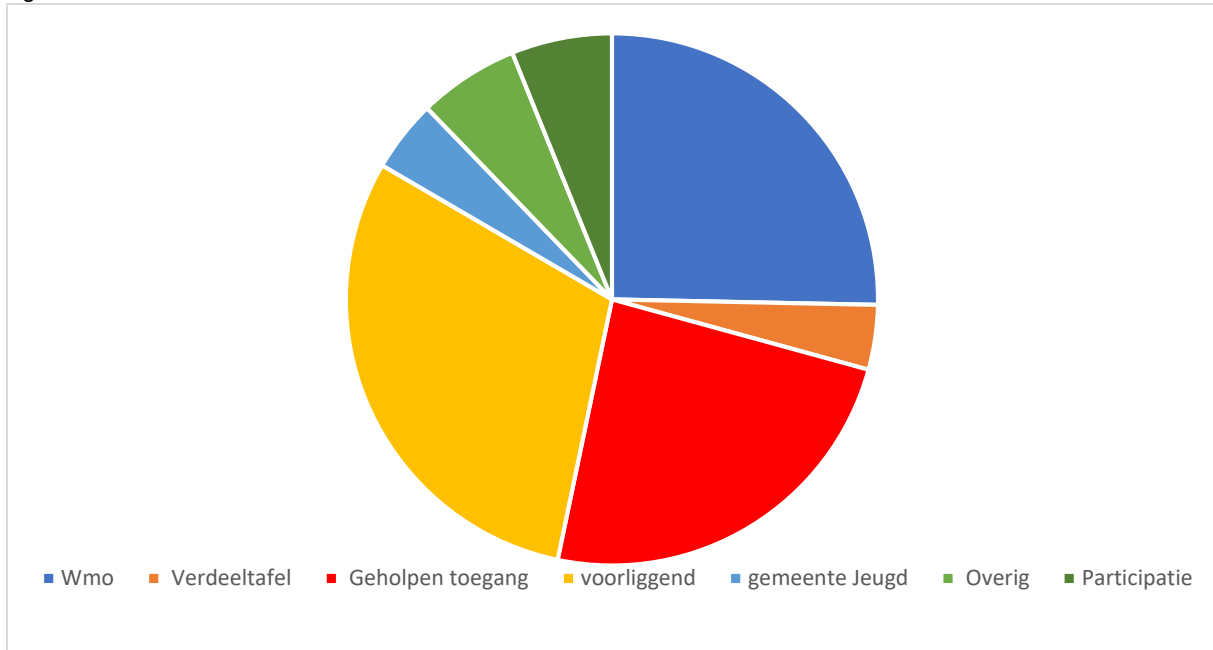
Figuur 3 (t/m november 2022)



Verwijzingen vanuit het Sociaal Hus

Het Sociaal Hus is o.a. bedoeld om de route naar de best passende ondersteuning zo kort mogelijk te houden. In de grafiek is te zien dat een groot aantal inwoners direct geholpen is met hun (ondersteunings-) vraag. Een groot deel van de inwoners is naar een voorliggende organisatie doorverwezen (met name Wijkkracht en ook naar SIZ) en naar de Wmo. Dit past bij het beeld dat met name ouderen zich gemeld hebben bij het Sociaal Hus.

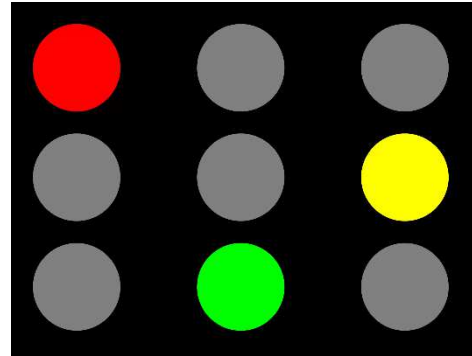
Figuur 4



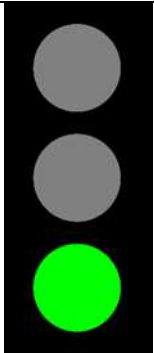
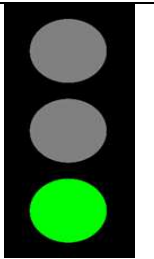
3. Bevindingen collega's Sociaal Hus

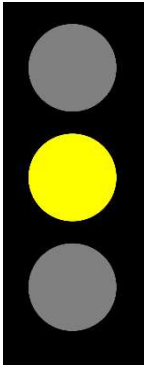
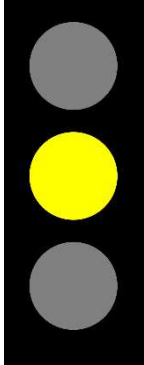
Voor de evaluatie van het Sociaal Hus heeft een enquête plaatsgevonden onder alle collega's die deelnemen aan het Sociaal Hus. We hebben collega's gevraagd om onderstaande vragen middels het stoplicht te beoordelen. Hieronder de samenvatting en aandachtspunten.

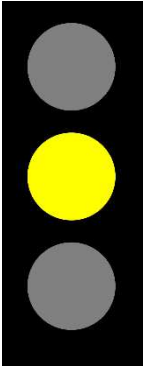
- Rood:** niet behaald/tevreden
Oranje: gedeeltelijk behaald/tevreden
Groen: behaald/tevreden



Thema/vraag	Stoplicht	Korte toelichting /aandachtspunten
<p>Ik kan mij voldoende redden met de uitgangspunten van het Sociaal Hus:</p> <p>Zelfredzaam/samen redzaam, normaliseren en accepteren en inzetten op betekenisvol meedoen aan de samenleving</p>		<p>Het merendeel van de collega's heeft dit met groen beoordeeld. Hierin wordt teruggegeven dat dit ook de uitgangspunten zijn vanuit de eigen organisatie. De uitgangspunten worden teruggezien in de verdeeltafel. Samenwerken met inwoners en hun netwerk en interne- en externe partijen ten aanzien van betekenisvol meedoen, zich gezien/gehoord voelen en hulp op maat bieden.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inwoners komen nog wel veelal met een claimgerichte vraag. - Normaliseren en accepteren is een beweging die inwoners ook zelf moeten maken. - Uitgangspunten worden als dubbel ervaren als mensen met een gerichte vraag komen en vervolgens doorverwezen worden.
<p>Ik heb voldoende kennis om in een gesprek alle leefgebieden uit te vragen en weet het ontwikkelperspectief van de inwoner te benutten/ in te zetten</p>		<p>Collega's geven aan over voldoende kennis te beschikken om het gesprek te kunnen voeren. Hierbij zijn de vragen vanuit het advies & informatiegesprek handig. De kennis m.b.t. uitvragen en doorvragen wordt als voldoende ervaren.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ondanks de kennis m.b.t. uitvragen en gesprekstechnieken is het uitstroomprofiel en/of de doorverwijzing soms lastig

<p>De samenwerking in het Sociaal Hus is gelijkwaardig en we dragen samen verantwoordelijkheid</p>		<p>Het merendeel van de collega's heeft dit met groen beoordeeld. Bij iedereen wordt bereidheid ervaren om de verantwoordelijkheid te pakken en dingen voor elkaar uit te zoeken. Er is een gevoel van gelijkwaardigheid en samen dragen.</p> <p>Een aantal collega's hebben oranje beoordeeld. Hieruit komende de volgende aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er worden subteams ervaren. - De werkplekken worden vooral bezet door Wijkkracht en SIZ. De wens is dat collega's van Wmo en jeugd ook werken vanuit het Sociaal Hus. - De wens is om meer gebruik te maken van elkaars krachten. - Bij ziekte is vervanging niet altijd goed geregeld, ook wordt dit niet goed gecommuniceerd.
<p>We zijn allemaal ambassadeur van de integrale toegang en stralen dit uit</p>		<p>Een even groot deel heeft dit als groen of oranje beoordeeld. Het wordt als prettig ervaren dat Wijkkracht en SIZ nu vanuit het Sociaal Hus werken. De ervaring is nu nog dat Wmo, Jeugd, Wijkkracht en SIZ, die samenwerken in het Sociaal Hus, focust vanuit "zijn eigen kleur en kwaliteiten". "We zijn nog zoekende in hoe we dit goed kunnen stroomlijnen zonder vast te zitten in strakke structuren en afspraken, maar iedereen heeft daarin een andere behoefte". Een aantal vindt dit passend binnen een pilot en dat het nog aandacht behoeft. De laagdrempeligheid en klantvriendelijkheid wordt uitgestraald.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een deel voelt dit wel, maar vindt dat dit nog meer uitgestraald mag worden.
<p>Ik weet goed alle informatie te vinden en kan hiermee de inwoner voldoende mee te woord staan</p>		<p>Het vinden van informatie wordt veelal als groen beoordeeld. De formulieren en werkprocessen voor het Sociaal Hus liggen op de bureaus voor de inloop. Er is een teamomgeving waar informatie op te vinden is. Het vullen van de sociale kaart vergt nog aandacht, er staat nog weinig in. De wens is vooral om het Bornse aanbod en alle voorliggende mogelijkheden beter in kaart te brengen en makkelijker te vinden. Ook komen er veel vragen m.b.t. de energietoeslag en vluchtelingenvragen, hier wordt te weinig ervaren dat het Sociaal Hus op de hoogte wordt gebracht van de ontwikkelingen.</p>

		<p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sociale digitale kaart ontwikkelen en toegankelijk maken voor zowel collega's als inwoners
<p>De verdeeltafel Wat vind je van de verdeeltafel qua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frequentie - Inhoud - Ingebrachte zaken <p>Wat zou je mee willen geven en hoe zouden we dat kunnen bereiken?</p>		<p>De beoordeling voor de verdeeltafel is veelal oranje. De verdeeltafel wordt op samenwerkingsniveau als positief en prettig ervaren. De frequentie en partners die aansluiten worden als waardevol ervaren. Wel is er weinig inbreng en zijn we nog zoekende hoe we dit het beste invulling kunnen geven, ook als er geen inbreng is. Soms zeggen collega's af terwijl hun inbreng dan net gewenst is.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vormgeven aan aanhaken van partners uit de tweede schil - Vormgeven aan meer meldingen bespreken om een combinatie tussen maatwerk en voorliggende voorzieningen te verkennen - Frequentie bekijken
<p>Inhoudelijke verbeterpunten m.b.t.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - samenwerking - kennis - informatie - communicatie <p>Wat mis je of zou je graag nog ontwikkeld zien qua inhoud? Nog tips aanvullingen voor de terugkomdag van de training?</p>		<p>De beoordeling is door alle collega's oranje bevonden. Hierbij zijn een aantal verbeterpunten aangegeven die liggen op communicatie en inhoudelijke verbeterpunten. De samenwerking wordt als positief ervaren, met als kanttekening dat we meer gebruik kunnen maken van elkaar kennis en er meer kruisbestuiving kan plaats vinden. In de zomerperiode zijn de inlooptmomenten door 1 collega bemand, dit wordt praktisch en qua tijdsinvestering als positief ervaren maar de samenwerking en kruisbestuiving wordt hierdoor gemist. Het komt voor dat informatie al wel op Borne Boeit staat, maar nog niet bekend is bij de collega's van het Sociaal Hus.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meer verdieping in elkaars mogelijkheden en wetgeving, kennisbijeenkomsten organiseren - Vraag om verkenning eerste uitvraag door de backoffice - Meer informatie en communicatie over lopende ontwikkelingen en projecten - Kennis van de sociale kaart vergroten - Map met bredere informatie - Meer van de gangbare paden af durven te stappen en kijken naar mogelijkheden

<p>Praktische Verbeterpunten m.b.t.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computer/ict/teams - Gebouw - Formulieren - Informatie - communicatie 		<p>Deze is grotendeels als oranje beoordeeld. Er zijn verschillende praktische aandachtspunten benoemd. De gespreksruimtes in het gemeentehuis zijn gehorig en externe collega's hebben geen toegang om een kamer te reserveren. Externe collega's hebben geen toegang tot de mailbox. Niet alle externe collega's kunnen de laptop aansluiten op de beeldschermen.</p> <p>Aandachtspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mailbox waar alle collega's van het Sociaal Hus toegang tot hebben - toegang tot het reserveringsysteem van de kamers - Een aantal heeft de wens om de uitvraag door backoffice medewerkers te laten uitvoeren - betere ICT facilitering
--	---	--

4. Conclusies/aanbevelingen en doorontwikkeling

De ervaringen van het eerste half jaar, de gesprekken met en de evaluatie onder de medewerkers van het Sociaal Hus hebben veel nuttige informatie gegeven waarop wij verdere stappen kunnen zetten in de doorontwikkeling. Eerst wordt een conclusie getrokken en vervolgens worden aan de hand van 3 thema's de volgende stappen weergegeven. Deze evaluatie is het begin punt van de doorontwikkeling. Een aantal punten hieruit worden direct opgepakt, een aantal andere punten vragen meer uitwerking en/of middelen en zullen via de reguliere processen opgepakt worden.

Conclusie

Het Sociaal Hus heeft een goede start gemaakt. De doelstellingen zijn behaald wat betreft de samenwerking tussen alle partners. De lijnen zijn korter, er is meer kennis over waar welke deskundigheid te halen valt en men spreekt meer elkaars taal. Medewerkers zijn positief over deze ontwikkeling. Doordat zij gezamenlijk de training 1-toegang hebben gevolgd en bij de start met twee mensen, van elk een andere organisatie, de fysieke toegang hebben bediend hebben zij een eenduidige werkwijze ontwikkeld en dragen zij de doelstelling van het Sociaal Hus uit.

Voor inwoners is er 1 plek waar men naar toe kan gaan voor al hun vragen en ondersteuning. Het voordeel is dat zij direct geholpen worden door direct antwoord te krijgen, door direct ondersteund te worden of door rechtstreeks te worden doorverwezen.

Waar nog een verbetering gemaakt kan worden is op het gebied van zichtbaarheid en vindbaarheid, communicatie, systemen waar medewerkers mee werken, de hoeveelheid medewerkers die in de fysieke toegang werken en de verdere doorontwikkeling van de toegang. Er is geconstateerd dat het team, dat in de inloop werkt, te groot is. De basis is goed gelegd, alleen de doorontwikkeling met zoveel mensen is lastiger. Zeker als mensen maar een enkele keer in deze inloop werken. Met minder mensen deze fysieke toegang bedienen, maakt ook dat kennis en kunde paraat blijft en nieuwe ontwikkelingen makkelijker opgepakt kunnen worden. Ook leent deze toegang zich ervoor om nieuwe thema's op te kunnen pakken, zoals bestaanszekerheid en armoede.

Onderstaand worden de verbeterpunten verder uitgewerkt.

Communicatie

Het Sociaal Hus is nog onvoldoende bekend bij de inwoner. Een goede communicatie-strategie en blijvende aandacht vraagt extra capaciteit en budget voor communicatie. Wij willen inzetten op de volgende communicatie(middelen). Website Sociaal Hus verder (uit)bouwen (informatief/interactief)

- Sociaal wijzer (voorzieningswijzer/communityplatform sociaal domein);
- E-formulieren op website;
- Chatfunctie op de website.
- Brede communicatiecampagne
 - Publiekscampagne (in combinatie met armoedevraagstuk);
 - Nieuwsbrieven met informatie over het Sociaal Hus voor inwoner en organisaties;
 - Jaarlijkse programmering maken met netwerkpartners, elk kwartaal stellen we een ander thema centraal (wordt reeds aan gewerkt);
 - Boekje "ontmoeten, sporten en bewegen voor senioren in Borne". ouder worden in Borne (in concept gereed);
- Voorlichting/informatie geven bij wijkraden/dorpsraden/ouderenbonden om zichtbaarheid in de wijken/bij verenigingen te vergroten (reeds mee gestart).

Inloop Sociaal Hus

De inloop van het Sociaal Hus (en daarmee bedoelen we eigenlijk het eerste contact met de inwoner) is een belangrijke pijler. Het is het eerste contact met de inwoner waar de brede uitvraag en het denken vanuit eigen kracht cruciaal is. Hier vind al direct een stuk 'verwachtingsmanagement' plaats. De inwoner moet zich direct gehoord en begrepen voelen. En met de juiste verwachting weer naar huis gaan. Wanneer hoor ik iets? Hoe loopt het proces? En wat wordt er van mij verwacht.

In de processen die we hiervoor hebben ingericht is de vraagstelling daarop ook ingericht. Echter om dit goed uit te voeren is veel actuele kennis nodig. Kennis van het voorliggende veld in brede zin, kennis van diverse wetten, kennis van de regelingen. Ook vraag het specifieke competenties: je moet goed contact kunnen maken met de inwoner, door durven vragen en duidelijk zijn je contact. En dit met inwoners die je eigenlijk niet kent. Mensen die vaak met een hele terecht (zorg) vraag naar het Sociaal Hus komen én ook inwoners die vanuit de vraag 'waar heb ik recht op' zich melden.

De huidige inrichting, waarin we hebben gekozen voor een wisselende bezetting door veel medewerkers, doet afbreuk aan het succes van de inloop. De kennis die je nodig hebt bijhouden kost veel tijd (en het is dus niet efficiënt om te verwachten dat iedereen die kennis paraat heeft). En niet alle medewerkers van het Sociaal Hus zijn even goed in het voeren van juist dit gesprek.

Het plan is om de inloop te gaan bemensen door twee of drie medewerkers die dit als hoofdtaak gaan uitvoeren. Dit worden de 'sociale makelaars'. Zij hebben de kennis en de competenties om inwoners snel te helpen met voorliggende oplossingen, ze denken vanuit de kader van positieve gezondheid en weten wanneer het goed is om op te schalen naar de casustafel om te kijken of er aanvullend nog iets nodig is. Ook kunnen vrijwilligers en professionals bij hen terecht voor vragen om mee te denken. Zij worden het gezicht van het Sociaal Hus, passend bij de menselijke maat waar we naar streven passend bij de schaal en manier van Borne. "

Naast het aanspreekpunt voor inwoners, vrijwilligers en professionals leveren zij ook een belangrijke, bijdrage voor het up-to-date houden van website, het beantwoorden van telefonische of schriftelijke vragen, het geven van voorlichting en zorgen verbinding met vrijwilliger spreekuren, intermediairs en de partners uit de tweede schil.

Ook hebben we behoefte aan meer reuring in het Sociaal tussen tijdens de inloop. We denken daarmee een stap te kunnen maken in ons streven 'laagdrempelig' te zijn. Daarom halen we een aantal inloopsprekuren die nu in het Kulturhus plaats vinden, naar het Sociaal Hus. We zorgen daarmee ook voor een betere verbinding tussen de vrijwilligers en het Sociaal Hus. Hierbij starten we met het geld- en formulierensprekuren het vrijwilligerssprekuren en Automaatje.

Als derde punt gaan we de inwonerbeleving/tevredenheid meten van de inwoners die de inloop bezoeken middels enkele eenvoudige vragen en gaan we in de klanttevredenheidsmeting ook enkele vragen opnemen over de ervaringen met het Sociaal Hus.

Werkwijze/samenwerking

We hebben reeds een mooie samenwerking opgebouwd met de partners en op basis van de praktijkervaringen en voortschrijdend inzicht stellen wij bij. Op enkele onderdelen zijn verbeteringen mogelijk. Een aantal zaken gaan over de interne samenwerking en dan ook de digitale ondersteuning en samenwerkingsmogelijkheden waarbij we soms tegen de grenzen van de AVG aanlopen.

Hieronder diverse aandachtspunten.

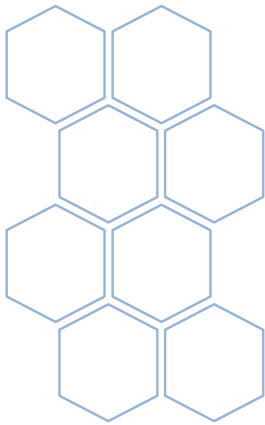
- Visie/werkwijze Sociaal Hus vraagt continu aandacht. Wij willen diverse kennissessies gaan inplannen en hiervoor een jaarplanning maken .
- De verdeeltafel hebben we omgevormd naar een casustafel. Naast het verdelen van de casussen wordt dit overleg ook gebruikt om complexe casussen te bespreken. Daarnaast krijgt de zorgtafel een andere invulling
- Wij gaan over tot invoering van de methodiek Aanpak Voorkomen Escalatie (AVE). Het geeft helderheid over regie en verantwoordelijkheden bij incidenten in het sociaal domein. Het doel is het voorkómen van een dreigend escalerende situatie en het beperken en beëindigen van een escalerende situatie.
- Wij willen de talenten van inwoner nog beter inzetten (positieve gezondheid) en gaan hier verder invulling aan geven op welke manier dit in de werkwijze (nog beter) ingebed kan worden. We nemen daarin ook mee hoe we dit kunnen monitoren omdat dit een belangrijk onderdeel van het Sociaal Hus en onze visie is.
- Werkprocessen worden aangescherpt op basis van de praktijkervaringen.
- De druk op algemene voorzieningen (Wijkkracht en SIZ) en het voorliggend veld neemt toe. Dit is het gunstige effect dat we wilden beogen met het Sociaal Hus. Er wordt meer voorliggend doorverwezen, de inwoner kent ook steeds beter zelf haar weg naar de voorzieningen, de problematiek wordt complexer en de vergrijzing neemt toe. Om voorliggend te versterken en preventief te kunnen werken betekent het dat er keuzes gemaakt dienen te worden voor extra middelen en het verhogen van de capaciteit of keuzes in wat er voorliggend wel en niet gedaan wordt.
- Collega's van participatie voeren de intakes in Borne uit. Inwoners ervaren dit als prettig. We bekijken of we het aantal klantmanagers specifiek voor Borne nog verder verminderen zodat de aansluiting, samenwerking en de lokale kennis van Borne nog verder versterkt kan worden.
- De coördinatie van het Sociaal Hus vraagt tijd. De aan te stellen sociaal makelaars kunnen een deel opvangen.
- De backoffice zet nu de telefoontjes van nieuwe klanten door die binnenkomen via de backoffice. Met de sociaal makelaars is dit makkelijker en efficiënter. Zij kunnen makkelijker terugkoppelen en de backoffice meenemen in ontwikkelingen.
- Wijkkracht en SIZ zijn kantoor gaan houden in het Sociaal Hus. Deze ruimte is prima voor de inloop van het Sociaal Hus en voor de verbinding tussen alle partners. Alleen de sociaal werkers hebben ruimte nodig om inwoners te kunnen spreken. Zowel fysiek, als telefonisch. Daar is een klantvriendelijke ruimte voor nodig, met voldoende privacy. De ruimtes die er nu zijn, lenen zich hier onvoldoende voor en er zijn ook te weinig spreekkamers. Ook zal de huidige kleine spreekkamer binnen het Sociaal Hus nu elke ochtend worden gebruikt voor de inloop. Hierdoor is zijn er nog minder spreekkamers. Het verzoek is om binnen het gemeentehuis te kijken naar 1 of 2 spreekkamers toe te voegen aan het Sociaal Hus.
- Op ICT gebied merken we een aantal nadelen. De mailbox is alleen toegankelijk voor de toegangsmedewerkers die werkzaam zijn binnen de gemeente. We onderzoeken hoe we dit kunnen verbeteren.

Doorontwikkelen Sociaal Hus

We kijken nu terug op een succesvolle start van onze integrale toegang, een belangrijk onderdeel van de transformatie van het sociaal domein in Borne. De samenwerking met de netwerkpartner is beter, de lijnen zijn korter en het Sociaal Hus levert een wezenlijke bijdrage aan het werken volgens de visie van het sociaal domein.

Veranderen vraagt lef, aandacht en tijd en is een dynamisch proces. Om de aanbevelingen uit de evaluatie goed ten uitvoer te brengen en het Sociaal Hus door te ontwikkelen is het voornemen om in het nog op te stellen programmaplan Sociaal Domein de doorontwikkeling op te nemen als één van de projecten. Hiermee zorgen we ervoor dat er ook voldoende prioriteit gegeven kan worden aan de te nemen stappen.

Bijlage 1: visie integrale toegang, januari 2022



Visie Integrale Toegang Borne



Borne, januari 2022

Inleiding

Het programmaplan sociaal domein 'Passende ondersteuning voor onze inwoners DOEN, met nieuw Elan' is in mei 2021 vastgesteld. Een belangrijk speerpunt is het realiseren van een integrale toegang.

De visie hierop is tot stand gekomen en wordt (uit)gedragen door de volgende partners:

- Wijkkracht
- Stichting Informele Zorg
- Uitvoeringsorganisatie Borne, Hengelo en Haaksbergen
- GGD Jeugdgezondheidszorg
- Kulturhus
- Gemeente Borne

We hebben bij het opstellen van dit visiedocument gebruik gemaakt van de volgende bouwstenen:

1. Motie gemeenteraad.
2. Programmaplan sociaal domein 'Passende ondersteuning voor onze inwoners DOEN, met nieuw Elan'.
3. Visie Sociaal Domein gemeente Borne.
4. Opbrengsten overige gesprekken (medewerkers, Platvorm Sociaal Domein, Adviesraad Sociaal Domein), waarbij getoetst is of de opbrengst volledig is.

Motie gemeenteraad

De Rijksoverheid heeft op 1 januari 2015 belangrijke taken overgeheveld naar gemeenten, waarbij verschillende wetten van kracht werden (Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet). Ook wel de drie decentralisaties (3D's) genoemd. Om nog meer samenwerking, samenhang en integraliteit te bewerkstelligen heeft de gemeenteraad met een motie (05-11-2019) het college opgeroepen om een integrale toegang te realiseren met de volgende ambitie:

Inwoners/gezin krijgen passende ondersteuning door een laagdrempelige, integrale Bornse toegang waarbij een persoonlijke, inhoud-gedreven aanpak centraal staat, uitgaande van de mogelijkheden en het ontwikkelperspectief van de inwoner.

Visie sociaal domein

Bij de inrichting van de integrale toegang is ons kader de **visie op het sociaal domein**, die in oktober 2021 is vastgesteld met daarin de volgende missie:

*Een inclusief, veilig, gezond en sociaal Borne waar onze inwoners de ruimte hebben om naar eigen kunnen en wens, mee te doen.
Inwoners nemen verantwoordelijkheid voor hun eigen leven, zorgen voor zichzelf en voor elkaar.
Als dat niet lukt bieden we passende hulp en ondersteuning.*

Belangrijke leidende principes in de visie zijn:

- *Zelfredzaamheid en eigen kracht voorop.*
- *Samen redzaam zijn, waarbij de kracht van de directe, naaste omgeving wordt ingezet.*
- *Uitgaan van normaliseren en accepteren.*
- *Inzetten op betekenisvol meedoen en maatschappelijke verbondenheid.*
- *We verlenen ondersteuning bij het vinden van een oplossing van het probleem en bieden passende hulp en ondersteuning.*

Eén integrale toegang

Wat bedoelen we met de integrale toegang?

De gemeente Borne wil voor haar inwoners één integrale toegang realiseren (fysiek, telefonisch en digitaal) voor:

- Alle ondersteuningsvragen op het gebied van welzijn, opvoeden en opgroeien, onderwijs, zorg, wonen, werk & inkomen en financiën.
- Het stimuleren van een goede (positieve) gezondheid³, vrijwilligerswerk, sport en cultuur, kijkend vanuit de kansen en mogelijkheden van de inwoner.

Binnen de integrale toegang onderscheiden wij meerdere plekken waar inwoners hun vraag voor hulp en ondersteuning kunnen stellen. Dit kan bij de 'fysieke toegang', waar professionals een brede uitvraag doen om helder te krijgen waar en hoe iemand het beste geholpen kan worden en bij de zogenoemde vindplekken. Dit zijn de plekken in het voorliggend veld waar inwoners professionals en/of vrijwilligers treffen, zoals bij de kinderopvang, de basisschool, diverse spreekuren, 'de actieve ontmoeting' en het mantelzorgcafé. Vanuit deze vindplekken kunnen mensen ter plekke worden geholpen of worden doorverwezen. Een goede samenwerking is daarbij essentieel.

Ook zijn er mogelijkheden om digitaal of telefonisch gebruik te maken van de toegang.

Met integraal bedoelen we dat we naar alle leefgebieden kijken en naar het gehele (gezins)systeem en zijn/haar (informele) netwerk. We werken daarbij toe naar één gezin, één plan, één regisseur. Er kunnen meerdere zorgverleners actief zijn binnen het gezin. De regisseur is het eerste aanspreekpunt voor het gezin en de hulpverleners. De regisseur zorgt dat er afstemming is, bewaakt de voortgang en stuurt op de resultaten. Diverse informatie -, advies- en ondersteuningsvragen kunnen kort en krachtig afgehandeld worden en/of in het voorliggend veld uitgezet worden. Er wordt niet altijd een regisseur toegewezen.

Bij de integrale toegang gaat het zowel om de toeleiding en de toegang als om het geven van informatie en advies en het bieden van passende ondersteuning en nazorg indien nodig.

³ Positieve Gezondheid is een bredere kijk op gezondheid, uitgewerkt in zes dimensies (lichaamsfuncties, mentaal welbevinden, zingeving, kwaliteit van leven, meedoen, dagelijks leven). Met die bredere benadering draag je bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren, M. Hubert

Partners

We onderscheiden twee 'schillen' in de integrale toegang. De eerste schil zijn de partners die samenwerken in de toegang, de tweede schil zijn de partners met wie de toegang samenwerkt.

Eerste schil:

In de integrale toegang werken de volgende organisaties in gelijkwaardigheid samen:

- Wijkkracht
- Stichting Informele Zorg
- Uitvoeringsorganisatie Borne, Hengelo en Haaksbergen
- GGD Jeugdgezondheidszorg
- Kulturhus
- Gemeente Borne

Tweede schil:

De tweede schil bestaat uit organisaties die zich verbinden aan de visie van de integrale toegang. Het zijn belangrijke partners in het brede sociaal domein in Borne, zoals Stadsbank Oost Nederland, VluchtelingenWerk, Welbions, Halt, politie, zelfregieteam Borne, Humanitas, huisartsen, praktijkondersteuners huisartsen (POH's), onderwijs, kinderopvang, casemanagers dementie, wijkverpleging en wijkcoördinatie.

Naast al deze partners zijn er diverse organisaties die ook een belangrijke rol vervullen in de (be)leefwereld van onze inwoners. Dit zijn bijvoorbeeld sport- en culturele verenigingen, zorgaanbieders en andere regionale en landelijke organisaties. Waar nodig worden met deze organisaties aparte afspraken gemaakt en/of worden ze uitgenodigd bij individuele vraagstukken.

Doelstelling

Inwoners/gezinnen krijgen passende ondersteuning uitgaande van de mogelijkheden en het ontwikkelperspectief van de inwoner en/of het (informele) netwerk.

Kritische succesfactoren

Om onze doelstelling te behalen, onderscheiden wij onderstaande kritische succesfactoren:

- *Inwoners van Borne weten ons te vinden en voelen zich welkom.*
- *Inwoners weten wat je van ons kunnen verwachten.*
- *We werken en denken vanuit sociaal domein, in de breedste zin van het woord.*
- *We richten ons op alle leefgebieden en benutten het ontwikkelperspectief van de inwoner.*
- *We bieden passende ondersteuning en doen dat wat nodig is voor onze inwoners.*
- *We voelen ons samen verantwoordelijk en werken gelijkwaardig samen in het Sociaal Domein.*
- *We zijn allemaal ambassadeur van de integrale toegang en stralen dit uit.*
- *We zijn gastvrij en ademen de diversiteit en sfeer van het Huis van Borne⁴.*

⁴ We bewegen mee met het nog op te stellen dienstverleningsconcept van het Huis van Borne. De planning is dat deze 1 januari 2024 in werking treedt.

Uitgangspunten

- We handelen vanuit het principe: **normaliseren en accepteren**.
- Onze dienstverlening gaat uit van de kernwaarden **respectvol, integer, adequaat en proactief**.
- We zijn **innovatief** en zetten sterk in op **samenwerken**.
- We hebben heldere processen die opgesteld zijn **vanuit de klantreis**.
- Onze benadering is gericht op **alle doelgroepen (inclusief)** en **alle leeftijden**.
- De professional krijgt ruimte. Waar wetten het werken soms bemoeilijken, werken wij **vanuit de bedoeling**.
- We hechten **waarde aan de privacy** van onze inwoners en hebben hierover duidelijke afspraken.
- We werken **kostenbewust** en gericht op het genereren van duurzame maatschappelijke waarde.

Werkwijze

- We werken samen en **benutten de mogelijkheden van het voorliggend veld** en **de algemene voorzieningen** optimaal. Op die manier kan ondersteuning laagdrempelig, dichtbij en snel ingezet worden en voorkomen we dat onnodig duurdere ondersteuning ingezet wordt. Het credo is zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. We zetten in op **preventie** en voorliggende voorzieningen.
- We **informereren elkaar actief** over trends en ontwikkelingen binnen het sociaal domein en in het bijzonder in Borne en over wijzigingen in de dienstverlening van de eigen organisatie.
- We zetten in op **zelfredzaam, samen redzaam en vrijwilligers**.
- De **inwoner staat centraal**. We werken vanuit de bedoeling.
- We kijken vanuit **positieve gezondheid** en denken vanuit mogelijkheden en kansen.
- We gaan uit van **lokale samenwerking waar het kan** en **regionale samenwerking** als het moet of beter is.

Leren en ontwikkelen

Leren en ontwikkelen is een belangrijk onderdeel van de gewenste verandering. We leren door doen, door naar elkaar te kijken en naar elkaar te luisteren. We gaan niet alles tot in de puntjes uitkristalliseren en ellenlange documenten schrijven. We gaan van start en sturen gaandeweg bij als dat beter is. Het is een continu ontwikkel-, verander- en cultuurproces.

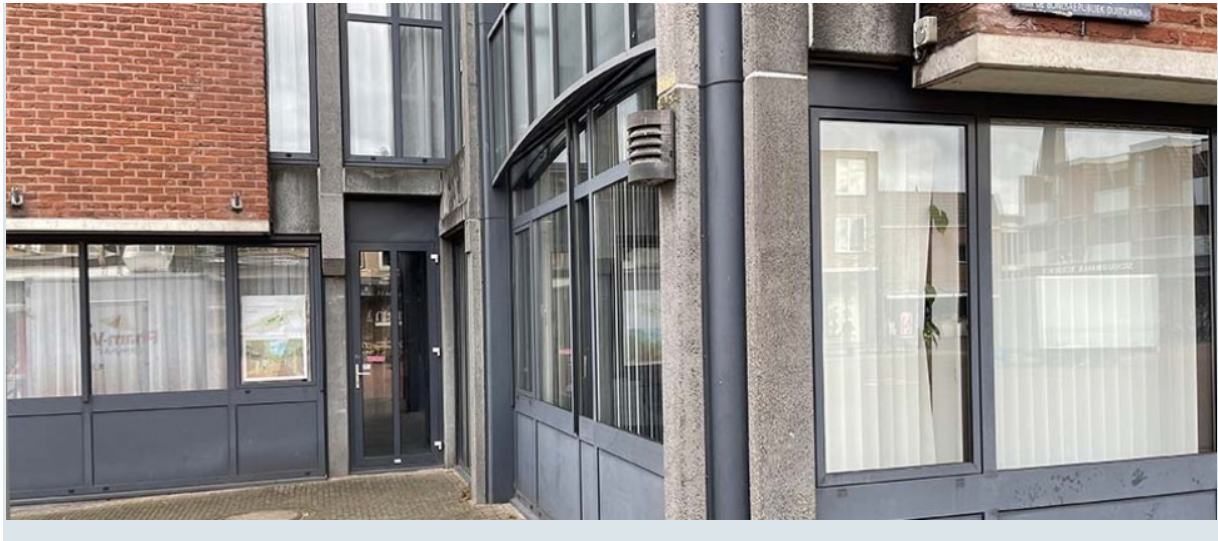
Sturen en monitoren

Eén van de aandachtspunten voor de komende jaren is de inrichting van monitoring en sturing. Meer aandacht voor monitoring, data-analyse en regie op het sociaal domein zorgen voor betere onderbouwing van (toekomstige) keuzes, acties en (bij)sturing.

Bijlage 2: werkprocessen en registratie



Bijlage 3: artikelen Sociaal Hus Borne Boeit



24-02-2022 BORNE BOEIT

[OVERHEID EN POLITIEK](#)

EÉN PLEK VOOR ALLE ONDERSTEUNINGSVRAGEN VAN INWONERS

Integrale toegang sociaal domein: Sociaal Hus

Inwoners van de gemeente Borne kunnen straks op één plek terecht met vragen over onder andere welzijn, zorg, wonen, financiën, vrijwilligerswerk en werk en inkomen. Nu gaan inwoners hiervoor naar de gemeente, het Kulturhus, Stichting informele Zorg, Wijkkracht, GGD en Jeugdgezondheidszorg. Vanaf 1 maart kunnen ze rechtstreeks terecht bij het Sociaal Hus, links in het gemeentehuis.

In en vanuit het Sociaal Hus werken professionals, zoals maatschappelijk werkers, jeugd- en Wmo consulenten, JGZ verpleegkundigen, maar ook buurtsportcoaches samen om inwoners snel en passend te ondersteunen. Laagdrempelig en met een persoonlijke inhoud-gedreven aanpak.

Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen

Ook kunnen inwoners van Borne voor afspraken met de klantmanager of werkcoach van de Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen terecht in het Sociaal Hus. Hiervoor hoeven ze dus niet meer naar Hengelo omdat ook de klantmanagers van de uitvoeringsorganisatie Hengelo, Borne, Haaksbergen vanuit het Sociaal Hus gaan werken.



Tijdelijk

De locatie, waar voorheen het Projectatelier was gevestigd, is een tijdelijk onderkomen. Het Sociaal Hus, oftewel de 'integrale toegang' zoals de werktitel klinkt, wordt straks een belangrijk onderdeel van het 'Huis van Borne'. Omdat voor de realisatie van het Huis van Borne het Kulturhus verbouwd gaat worden, is gekozen voor een tijdelijk onderkomen in het huidige gemeentehuis.

Groot voordeel hiervan is volgens wethouder Martin Velten dat alle benodigde voorzieningen reeds aanwezig zijn: "Denk aan een veilige werkomgeving, een veilig netwerk, telefonie etc. Op deze manier kunnen we alvast van start en de kosten relatief laag houden. Ook is de locatie, bij binnenkomst in het gemeentehuis links, goed vindbaar en toegankelijk."

Informele, huiselijke sfeer

Voordat het Sociaal Hus in maart haar deuren opent, wordt ook de uitstraling en sfeer van het voormalige Projectatelier aangepakt. "Het Sociaal Hus is een plek waar inwoners in een informele, huiselijke sfeer terecht kunnen voor ondersteuning", aldus de wethouder. Waarbij een soortgelijke sfeer wordt gecreëerd als in het huidige Kulturhus.

Een sfeer die, net als de werkwijze van het Sociaal Hus, past bij de visie van het sociaal domein: "Waarbij het onze missie is om een inclusieve, veilige, gezonde en sociale gemeente te zijn, waar alle inwoners de ruimte hebben om naar eigen kunnen en wens mee te doen."

Transformatie Sociaal Domein

2021/2022 staat namelijk voor de 'Transformatie van het Sociaal Domein Borne. Een opgave waarbij een cultuur en werkwijze wordt gerealiseerd die past bij inwoners, professionals, vrijwilligers en partners. Een cultuur die bijdraagt aan het bieden van een passende, goede én betaalbare ondersteuning voor alle inwoners van Borne. De integrale toegang (het Sociaal Hus) is daar een belangrijk onderdeel van.

Openingstijden

Op 1 maart wordt gestart met het houden van inloopspreekuren. Op maandag van 16.00 tot 18.30 uur en van dinsdag t/m vrijdag van 9.00 tot 11.30 uur. Ook kan via de mail contact worden opgenomen met het Sociaal Hus via [Sociaal Hus@borne.nl](mailto:SociaalHus@borne.nl). Telefonisch is het Sociaal Hus elke werkdag te bereiken van 9.00 tot 17.00 uur via 074-2658590.

De komende tijd wordt door zowel de gemeente als door de verschillende partners verder gecommuniceerd over het Sociaal Hus.



18-11-2022 BORNE BOEIT

[DIENSTVERLENING WERKEN EN HELPEN](#)

EÉN PLEK VOOR ALLE ONDERSTEUNINGSVRAGEN

Wat is het Sociaal Hus?

Sinds 1 maart vind je na binnenkomst in de hal van het gemeentehuis links een Sociaal Hus. De deur staat open. Je kunt zonder afspraak binnenlopen. Met één blik ervaar je het gevoel van een huiskamer. Een kleurig vintage tapijt, knusse stoeltjes en kussentjes ontvangen de bezoeker. Een plek waar je met allerlei vragen terecht kunt. Waar mensen naar je luisteren en meedenken. Samen zoeken naar antwoorden op je vragen over wonen, zorg, formulieren, financiën, welzijn, opvoeden en opgroeien, onderwijs, werk en inkomen en vrijwilligerswerk. Hier staan jeugd- en WMO consulenten, buurtsportcoaches, sociaal werkers, Jeugd Gezondheidszorg verpleegkundigen en anderen klaar om hulp te bieden.

Onbekendheid



Natalja Hekkema, consulent Jeugd, en Marloes Vasterink, Coördinator Uitvoering Sociaal Domein, merken dat het Sociaal Hus bij velen nog onbekend is. “Dat is jammer want wij kunnen zoveel betekenen voor iedereen die in Borne woont en leeft”, verzucht Hekkema. Samen met nog vijf professionals bemensen ze het Sociaal Hus op vijf dagen in de week.

“Tot eind augustus zijn er negentig mensen, zonder afspraak en met een vraag, binnengelopen”, concludeert Vasterink vanuit een overzicht. Daarnaast hebben ook mensen telefonisch of per email hun vraag voorgelegd. Het doel van het Sociaal Hus is dat mensen hun vraag op één plek kunnen stellen. “Veel mensen zoeken naar de juiste organisatie waar ze hun vraag of probleem kunnen neerleggen. Verschillende keren je verhaal vertellen, omdat je niet bij de goede hulpverlener bent, kan heel lastig en frustrerend zijn”, legt Vasterink uit. “Hier loop je binnen, stelt je vraag, wij kijken of wij je direct kunnen helpen of brengen je in contact met de juiste organisatie.” Je kunt spreken van een toegangspoort. Vooral ouderen, ouders en hulpverleners weten de weg al te vinden.

Deur open voor al je vragen

Eerder legde je een vraag neer bij een gemeenteloket, in het Kulturhus, Wijkkracht, GGD, Jeugdgezondheidszorg of Stichting Informele Zorg. Nu door een laagdrempelige en eenvoudige opzet en persoonlijke aanpak is het Sociaal Hus de vraagbaak voor veel alledaagse en specifieke vragen:

- Hoe vraag ik de energietoeslag aan?
- Ik moet een formulier invullen. Ik begrijp het niet.
- Ons kind van 14 jaar is niet te hanteren. Wat moeten wij doen?
- Ik kan steeds minder. Wat nu?
- Ik ben mantelzorger en heb behoefte aan ondersteuning.
- Mijn thuissituatie is niet veilig. Wat moet ik doen?
- Waar kan ik mij inzetten als vrijwilliger?
- Eigenlijk moet ik meer bewegen. Hoe pak ik dit aan?

De antwoorden moeten uiteindelijk bijdragen tot een acceptabeler welzijn. Voor mensen die precies weten bij welke organisatie ze hun vraag neer moeten leggen, blijven de bovengenoemde organisaties direct benaderbaar.

Multidisciplinair team



Soms blijkt dat er meer aan de hand is. Een voorbeeld. Iemand die uit een woning gezet wordt, geen inkomen heeft, klopt bij het Sociaal Hus aan. Heeft een praktische vraag: ik heb woonruimte nodig! Na een gesprek blijkt dat er meer problemen aan de orde zijn. In overleg en met toestemming van de persoon wordt deze vraag besproken in het team van professionals die in het Sociaal Hus samenwerken. Het zijn korte lijntjes waardoor de persoon beter, sneller en makkelijker op allerlei fronten geholpen kan worden. In het multidisciplinaire team heeft ieder voor zich een breed netwerk. Hierdoor kunnen er snel korte slagen gemaakt worden. De professionals benadrukken dat de zaken altijd anoniem besproken worden en alleen na toestemming van de betrokken persoon.

Deze zomer klopten ook mensen aan met de vraag: hoe kan ik vrijwillige hulp bieden aan de Oekraïense vluchtelingen? Hoe kan ik mijn steentje bijdragen? Ook voor deze vraag staan de medewerkers van het Sociaal Hus klaar. “Het is een punt waar mensen iets kunnen brengen, bijvoorbeeld inzet vrijwilligerswerk, of halen, ondersteuning bij een vraag of probleem”, onderstreept Vasterink.

Gratis

Aan de ondersteuning die vanuit het Sociaal Hus aan het Rheineplein 1 geboden wordt zijn geen kosten verbonden. Ligt er bijvoorbeeld een vraag over een WMO-voorziening dan gelden daar de wettelijke regels van een eigen bijdrage voor.

De inloopsprekuren zijn op maandag van 16.00 uur tot 18.30 uur, op dinsdag tot en met vrijdag van 9.00 tot 11.30 uur. Medewerkers zijn telefonisch te bereiken op werkdagen via 074-2658590 of per email [Sociaal Hus@borne.nl](mailto:SociaalHus@borne.nl). (YD/AJ)