Evaluatie Sociaal Hus

2022 - 2024











Gemeente **Borne**

Inhoudsopgave

Inleiding 2

1. Wat is er gedaan? 5

Terugblik evaluatie 2022 5

Wat doet het Sociaal Hus 6

2. Cijfers Sociaal Hus & Welzijn op Recept 10

3. Bevindingen Sociaal Hus consulenten 15

4. Conclusies/aanbevelingen en doorontwikkeling 17

Bijlage 1: visie integrale toegang, januari 2022 20

Bijlage 2: werkprocessen en registratie 25

Bijlage 3: artikelen Sociaal Hus 26

Inleiding

Leeswijzer
Deze interne evaluatie bestaat naast de inleiding uit 4 hoofdstukken. In de inleiding staat beschreven wat de integrale toegang inhoudt, wat de doelen zijn en wat de Bornse integrale toegang speciaal maakt. Hoofdstuk 1 geeft een korte terugblik op de evaluatie van 2022 met de genomen acties en beschrijft welke stappen/processen/activiteiten er ondernomen zijn in het Sociaal Hus. In hoofdstuk 2 zijn de cijfers van het Sociaal Hus inzichtelijk gemaakt, waaronder het aantal mensen en de aard van ondersteuningsvragen. Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer van de evaluatie die gehouden is onder de consulenten van het Sociaal Hus. Tenslotte worden in hoofdstuk 4 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan voor de doorontwikkeling van het Sociaal Hus.

Eind 2021 is er een start gemaakt met een intensieve samenwerking van partners om inwoners zo eenvoudig mogelijk passende ondersteuning te bieden. Voor de inwoners van Borne 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 voor veld. Inmiddels bestaat het Sociaal Hus ruim drie jaar, ontwikkelt het zich snel en groeit de positie van het Sociaal Hus in gemeente Borne.

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) gezondheid[1], vrijwilligerswerk, sport en cultuur, kijkend vanuit de kansen en mogelijkheden van de inwoner.

Met integraal wordt bedoelt dat het Sociaal Hus naar alle leefgebieden kijkt en naar het gehele (gezins-) systeem en zijn/haar (informele) netwerk. Er wordt toegewerkt naar één gezin, één plan, één regisseur. Er kunnen meerdere zorgverleners actief zijn binnen het gezin. Als er meerdere hulpverleners betrokken zijn, dan wordt er een regisseur toegewezen. 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.

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.

[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. Én om zo veel mogelijk eigen regie te voeren, M. Hubert

Het Sociaal Hus biedt een integrale toegang tot ondersteuning via fysieke locaties, vindplekken zoals scholen, kinderopvang, spreekuren en ontmoetingsruimtes, en digitale of telefonische hulp. Nauwe samenwerking tussen professionals en vrijwilligers is essentieel. Het Sociaal Hus is onder andere bedoeld om de route naar de best passende ondersteuning zo kort en zo eenvoudig mogelijk te laten zijn.

Ambitie

Inwoners/gezinnen 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 met betrekking tot 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.

Casustafel voor alle leeftijdscategorieën

Als niet duidelijk is welke professional het meest passend is om de ondersteuningsvraag te behandelen, dan wordt deze ingebracht in de casustafel[2]. De casustafel is in de doorontwikkeling aangepast naar een casustafel voor alle leeftijdscategorieën. Bijzonder voor onze Bornse integrale toegang 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.

[2] In de doorontwikkeling hebben we van de verdeeltafel een casustafel gemaakt.

Sociaal Hus consulenten gaan actief naar vindplekken toe



Bij de start van het Sociaal Hus wisselde een grote groep professionals elkaar af bij de inloop. Sinds 2023 is de werkwijze van het Sociaal Hus veranderd. Er zijn drie Sociaal Hus consulenten aangesteld en zij bemensen de fysieke, telefonische en digitale toegang. Uniek aan deze Sociaal Hus consulenten is dat zij naast het bemensen van de inloop, ook actief naar de diverse vindplekken toe gaan. Hierdoor is het bereik van de consulenten vele male groter geworden en de zichtbaarheid van het Sociaal Hus gegroeid. Eén van deze vindplekken is de huisarts. In 2024 is er gestart met het programma Welzijn op Recept. Een Sociaal Hus consulent ontvangt daar wekelijks vanuit de huisarts doorverwezen inwoners met een ondersteuningsvraag.

Betrokken samenwerkingspartners

Het Sociaal Hus bestaat uit een netwerk van diverse Bornse partijen. Deze partijen zijn essentieel voor de integrale toegang. Onderstaande samenwerkingspartners maken onderdeel uit de van het Sociaal hus en de casustafel:

- Wijkracht
- Kulturhus
- Borne Sport
- Vluchtelingenwerk
- GGD Jeugdgezondheidszorg
- Welbions
- Uitvoeringsorganisatie Borne, Hengelo en Haaksbergen
- Gemeente Borne

1. Wat is er gedaan?



De Visie op het Sociaal Domein is in september 2021 vastgesteld en dient als basis voor de werkwijze van het Sociaal Hus. 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.

Terugblik evaluatie 2022

Eind 2022 is er een interne analyse gemaakt van het Sociaal Hus.
In de analyse staat het volgende omschreven: “Het Sociaal Hus heeft een goede start gemaakt. De doelstellingen zijn behaald wat betreft de samenwerking tussen alle partners. Voor inwoners is er 1 plek waar men naar toe kan gaan voor al hun (ondersteunings)vragen. Waar nog een verbeterslag gemaakt kan worden is op het gebied van zichtbaarheid en vindbaarheid, communicatie, systemen waar de professionals mee werken, de hoeveelheid professionals 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 professionals is lastiger.”

Naar aanleiding van deze evaluatie zijn er diverse stappen ondernomen en heeft het Sociaal Hus een doorontwikkeling gemaakt. Hieronder is te lezen wat er is gedaan met betrekking tot elk verbeterpunt.

- Communicatie en zichtbaarheid

  Er zijn grote stappen gezet met betrekking tot de zichtbaarheid van het Sociaal Hus en de communicatie. Uit cijfers blijkt dat dit een positief effect heeft. Kennispunt Twente heeft in de periode van 2 juli tot en met 23 juli 2024 inwoners betrokken via het Borne panel in opdracht van gemeente Borne. Van de 459 deelnemers blijkt dat 51% het Sociaal Hus kent.
  In 2024 werd de website van het Sociaal Hus gelanceerd. Een belangrijk onderdeel in de communicatie van het Sociaal Hus. De website heeft diverse functies zoals een gezamenlijke agenda, prikbord, informatie over alle organisaties en diverse thema’s en de mogelijkheid om nieuwsberichten te delen. Ook is het Sociaal Hus is sinds de evaluatie zichtbaar bij verschillende vindplekken. Onder andere bij bijeenkomsten voor ouderen, de Scootmobieldag, via de SOEK vrijwilligers, bij diverse ontmoetingsplekken, koffiemiddag voor ouderen in de wijk Stroom-Esch en de wijkbijeenkomst Wensink-Zuid. En er verschijnen regelmatig artikelen in de Week van Borne, op Borne Boeit, sociale media en nieuwsitems op de eigen website.
  Naast digitale uitingen zijn er ook fysieke flyers verspreidt via de partners van het Sociaal Hus en de consulenten. Ten slotte zijn er sinds 2024 consulenten aanwezig bij huisartsen vanuit Welzijn op Recept.

- Inloop en werkwijze

  Bij aanvang van het Sociaal Hus wisselden diverse professionals de inloop af. Na de evaluatie van 2022 is ervoor gekozen twee vaste Sociaal Hus consulenten aan te nemen. In februari 2024 is dit uitgebreid met extra personele formatie, 16 uur voor het project Welzijn op Recept (middels tijdelijke SPUK/GALA middelen). Welzijn op Recept is toegevoegd aan de werkzaamheden van de Sociaal Hus consulenten en als verlengde van het Sociaal Hus. De Sociaal Hus consulenten zijn gekoppeld aan de drie huisartsen praktijken in Borne: De Poort van Borne, het Dijkhuis en de Fleminghof. Deze toevoeging heeft een positief effect op het Sociaal Hus omdat het Sociaal Hus zo nog zichtbaarder wordt en er op deze manier ook een groep wordt bereikt die nog niet naar

het Sociaal Hus komt. Uit de cijfers van Welzijn op Recept blijkt een grote hulpvraag te zijn op het gebied van eenzaamheid. Dit is vooralsnog een minder voorkomende hulpvraag bij de toegang van het Sociaal Hus. De consulent Sociaal Hus zit de casustafel Borne voor. De inwoners kunnen vanaf 1 januari 2024 ook buiten reguliere openingstijden van het Sociaal Hus Borne afspraken maken voor ondersteuning. Ten slotte zijn zoals eerder aangegeven de consulenten Sociaal Hus sinds 1 januari 2024 ook aanwezig op vindplekken.

- Samenwerking en faciliteiten

  De samenwerking met netwerkpartners verloopt goed. Vanuit het Jonge Kind is er nu ook een samenwerking met de verloskundigen praktijk.
  Verdere optimalisatie van digitale systemen en privacy vriendelijke spreekruimtes is nodig. De verhuizing van het Sociaal Hus in 2026 naar het Huis van Borne zal deze punten verhelpen doordat hier rekening mee is gehouden in de bouw. Samenwerking met de partners zal naar verwachting efficiënter verlopen dankzij het maatschappelijk plein. De verhuizing zal naar verwachting ook zorgen voor een vergroting van de zichtbaarheid en vindbaarheid van het Sociaal Hus. Dit kan zorgen voor een versnelde toename van hulpvragen en complexiteit. Monitoring zal uitwijzen of dit klopt en extra middelen en capaciteit nodig zijn.

Wat doet het Sociaal Hus

Inloop & intake in Sociaal Hus

Het Sociaal Hus is gevestigd in het gemeentehuis. Wijkracht, Uitvoeringsorganisatie Borne, Hengelo en Haaksbergen en de WMO-consulenten en jeugdregisseurs van de gemeente Borne werken samen vanuit het Sociaal Hus. Inwoners kunnen tijdens het inloopmoment direct terecht met hun (ondersteunings-) vragen, maar zij kunnen ook bellen of mailen met de consulenten. Wijkracht, de WMO-consulenten en jeugdregisseurs van gemeente Borne zijn gevestigd in het Sociaal Hus. In 2026 verhuist het Sociaal Hus naar het Kulturhus samen met het nieuwe gemeentehuis. Binnen het gemeentehuis wordt een maatschappelijk plein gerealiseerd, waardoor de lijnen met de professionals nog korter worden. In de geplande verbouwing wordt ook rekening gehouden met de wensen die er zijn om de dienstverlening optimaal te organiseren. Alle intakes van de Uitvoeringsorganisatie vinden sinds april 2022 weer plaats in het Gemeentehuis.

Een praktijkvoorbeeld van een inwoner die direct geholpen is bij de toegang

Een meneer (28), uitgevallen door een burn-out en onderliggende forse psychische problematiek, voelde zich nutteloos en wist niet hoe hij zijn dagen moest invullen tot hij weer kon werken. Hij was doorverwezen via het UWV en gaf aan dat hij sociale contacten miste en iets wilde doen, maar het lastig vindt om de eerste stap te zetten. De consulent heeft in gezamenlijkheid meneer aangemeld voor een bordspelcafé en ontmoetingsgroep. Deze structuur en aansluiting hielp hem in zijn herstel en vertrouwen richting zijn terugkeer naar werk. Later is meneer teruggekomen voor financiële ondersteuning voor een sportabonnement. Hij weet nu de weg te vinden naar het Sociaal Hus.

Casustafels

De casustafel is in werking getreden en leidt tot goede en soms verrassend eenvoudige oplossingen. Tijdens de casustafel is de Sociaal Hus consulent de voorzitter. Het Sociaal Hus nauw samen met partners uit de tweede schil, zij sluiten op uitnodiging aan bij de casustafel om zelf een vraag in te brengen of mee te denken met de inbreng vanuit het Sociaal Hus. De casustafel zorgt ervoor dat meer complexe casussen efficiënter worden opgepakt doordat diverse professionals meedenken met de casus. Er worden regelmatig casussen besproken, waarbij het prettig is dat er verschillende disciplines aan tafel zitten en er ook goede en concrete adviezen/oplossingen worden aangedragen.

Het komt ook voor dat er samen op wordt getrokken in een casus of de casus doorverwezen wordt naar de ander. Het directe contact bij de casustafelgesprek zorgt ervoor dat de inwoner sneller de juiste ondersteuning krijgt.

Welzijn op Recept

Gemeente Borne is in 2024 vanuit SPUK/GALA gestart met *Welzijn op Recept*, een werkwijze waarbij mensen met psychosociale klachten via de huisarts worden doorverwezen naar welzijnsactiviteiten in plaats van (of naast) medische zorg. Twee consulenten van het Sociaal Hus zetten zich in totaal voor 16 uur per week in als Praktijkondersteuner Welzijn bij drie huisartsenpraktijken, 'Het Dijkhuis', 'Fleminghof' en 'de Poort van Borne'. Inwoners worden door de huisarts ingepland bij het spreekuur van de Praktijkondersteuner Welzijn, zij kunnen de inwoner direct verder helpen of verwijzen de inwoner door naar passend aanbod of ondersteuning. Deze aanpak is een onderdeel van de bredere inzet op gezondheid en preventie, zoals beschreven in het Integraal Zorgakkoord. Voor veel Nederlanders is gezondheid een bepalende factor voor hun geluk en de mate waarin zij kunnen meedoen in de maatschappij en zelfredzaam kunnen zijn. Roken, overgewicht, alcoholgebruik, te weinig bewegen en een slechte mentale gezondheid hebben een grote impact op de ziektelast en zorgvraag. Ongezond gedrag (in een ongezonde leefomgeving) is verantwoordelijk voor bijna 20 procent van de ziektelast. Daarom is het van belang om gezonde keuzes te stimuleren en ongezonde keuzes te ontmoedigen. Naast de inzet op een gezonde leefstijl is het ook van belang om aandacht te hebben voor inzet op mentale gezondheidsvaardigheden en achterliggende oorzaken van gezondheidsachterstanden zoals schulden, eenzaamheid, huisvesting en een ongezonde leefomgeving. Gemeenten spelen een sleutelrol in het bevorderen van een gezonde leefstijl en het aanpakken van achterliggende oorzaken van gezondheidsproblemen, zoals schulden en eenzaamheid, dit is ook terug te zien in onze monitoring. Vroege signalering en waar nodig een brede en snelle probleemverheldering zijn essentieel om bij een hulpvraag de juiste vorm van ondersteuning te bepalen. Dat kan zorg zijn, maar ook hulp in het sociale (welzijns-) domein, lotgenoten, (beweeg)aanbod in het publieke domein of een combinatie. *Welzijn op Recept* draagt het bij aan preventie en vroegsignalering en door *Welzijn op Recept* wordt het Sociaal Hus beter zichtbaar, wat terug te zien is in de cijfers in hoofdstuk 2.

Een praktijkvoorbeeld waarbij het voorveld wordt ingezet in plaats van WMO
Een mevrouw kwam op gesprek via Welzijn op Recept. Haar POH verwees haar door naar een ADHD-coach vanuit de WMO. De Praktijkondersteuner Welzijn had het idee dat een aantal gesprekken vanuit Wijkracht mogelijk al voldoende waren om haar te helpen structuur aan te brengen in het dagelijks leven. Mevrouw was akkoord en de POH kon zich hier ook in vinden. Mevrouw is nu sneller geholpen omdat er geen wachtlijst is. Mocht een verwijzing naar de WMO toch nodig zijn, dan is dat mogelijk.

Samenwerkingsovereenkomst

De samenwerkingsovereenkomst (convenant gegevensdeling) met de (vaste) partners die deelnemen aan de casustafels en zorgtafels is ondertekend. Hierin is vastgelegd hoe er op een zorgvuldige manier wordt samengewerkt 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 Sociaal Hus consulenten, zijn er 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 professionals die deelnemen aan het Sociaal Hus hebben in het najaar 2021 de drie daagse training “Samen anders zorgen” en de vierdaagse training ”Integrale Toegang Sociaal Domein” gevolgd. Hierbij is vooral ingezet op een veranderende mindset en werkwijze, passend bij de visie van het Sociaal Domein. In het najaar is er een terugkomdag geweest van de Integrale Toegang Sociaal Domein. In 2024 zijn de consulenten Sociaal Hus, WMO consulenten, jeugdregisseurs en de samenwerkingspartners getraind in de methodiek positieve gezondheid.

Kennissessies
Om de professionals 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 professionals georganiseerd. De kennissessies (Webinars) zijn opgenomen zodat ze ook voor de overige professionals van het Sociaal Hus te bekijken zijn.

Netwerkbijeenkomsten
Er zijn diverse netwerkbijeenkomsten georganiseerd zoals 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. In januari 2025 is er een netwerkbijeenkomst geweest met burgerinitiatieven in Borne, om ons voorliggende veld te versterken.

Netwerkoverleggen en gezamenlijke programmering
Onder de paraplu van het Sociaal Hus komen diverse organisaties, zoals de ouderenzorginstellingen, welzijnspartners, huisartsen, woningbouwvereniging, cultuur, scholenbestuur en andere betrokkenen twee keer per jaar samen tijdens een netwerkoverleg. Vanuit deze netwerkoverleggen organiseert een kleine werkgroep tweemaal per jaar een gezamenlijke programmering. Dit zorgt ervoor dat de verschillende partners elkaar beter leren kennen, er integraal en vanuit synergie samengewerkt wordt en het zorgt ervoor dat er aan de hand van een thema diverse inwoners worden bereikt. In 2023 stonden de thema’s bestaanszekerheid, positieve gezondheid en inclusie centraal. In 2024 stond het thema ‘Blij in Borne’ centraal met aandacht voor mentale gezondheid en met aandacht voor eenzaamheid tijdens de ‘Maand van de Ontmoeting’.

Vindplekken
Naast het Sociaal Hus als integrale vindplek zijn ook overige vindplekken in Borne belangrijk. Inwoners kunnen met hun (ondersteunings-) vraag bij het Sociaal Hus terecht, maar ook sluiten de consulenten van het Sociaal Hus aan bij belangrijke vindplekken. Hierbij valt te denken aan scholen, huisartsen, sport, voorliggende dagbesteding, evenementen/activiteiten, ontmoetingsplekken etc. De consulenten sluiten aan bij externe overlegvormen en dragen ook hier de visie van het Sociaal Domein uit en denken mee met de (ondersteunings-) vragen van de inwoners.

Communicatie

In april 2024 is de website van het Sociaal Hus gelanceerd. Een grote bijeenkomst met een groot aantal netwerkpartners. De website van het Sociaal Hus is de digitale vindplek www.sociaalhus.nl. Hierop kunnen inwoners snel en efficient voorliggende voorzieningen vinden en worden artikelen van de partners gedeeld. Er is in gezamenlijkheid gewerkt aan de website.

Partner van SOCIAAL HUS

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

De professionals van de verschillende partners van het Sociaal Hus zetten in de ondertekening van hun e-mail dat de organisatie partner is van het Sociaal Hus. Dit zorgt voor extra bekendheid en een eenduidige uitstraling.
Naast de inloop worden er in het Sociaal Hus ook verschillende inloopspreekuren gegeven zoals Automaatje en het formulieren spreekuur vanuit Wijkracht. Dit zorgt voor extra zichtbaarheid.
In de diverse kranten wordt ook aandacht besteed 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.

Samenwerking

De samenwerking met de partners wordt als positief ervaren. Er wordt goed met elkaar meegedacht, de lijnen zijn korter, een groot deel van de professionals weet elkaar te vinden en de wens om met elkaar de inwoner snel en goed te ondersteunen is groot. Wijkracht geeft aan dat zij de samenwerking met het Sociaal Hus als meerwaarde ervaren. Indien nodig wordt de inwoner warm doorverwezen naar een professional van Wijkracht en doordat Wijkracht in het Sociaal Hus gevestigd is, kan er snel afgestemd worden. Er is vanuit de partners van de eerste schil, vanuit de consulenten van het Sociaal Hus en vanuit de vindplekken behoefte aan meer onderling contact en verbinding. De ontwikkelingen bij de partners en in het werkveld gaan snel, door middel van een structureel netwerkoverleg kunnen trends besproken worden en samenwerkingen gestimuleerd worden.

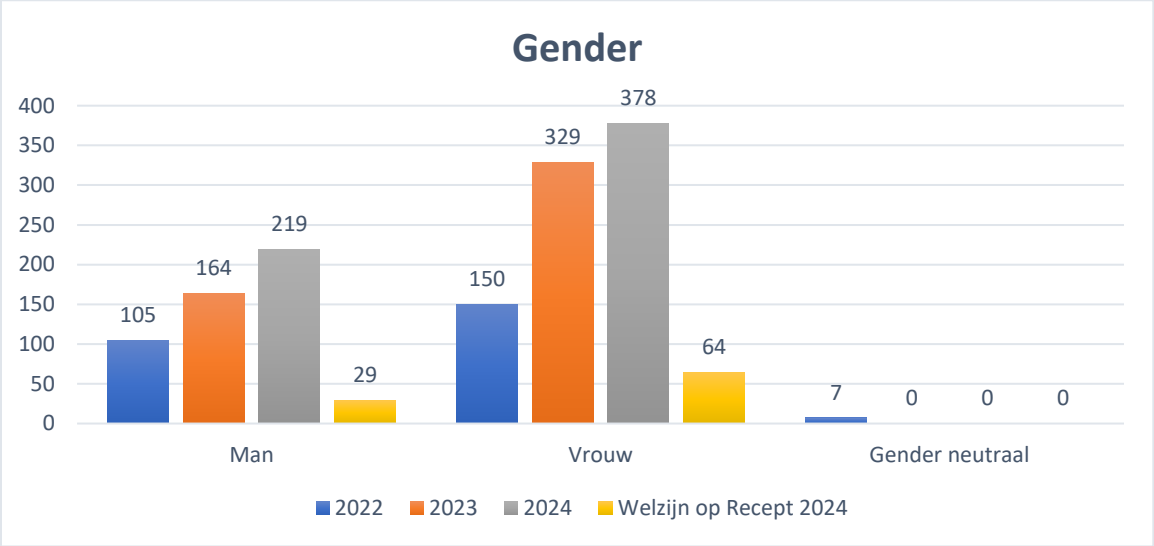
De website van het Sociaal Hus wordt beheerd door de communicatie afdeling van de gemeente en door de Sociaal Hus consulenten. De partners moeten zelf de agenda aanvullen met hun activiteiten. Dit laatste vraagt aandacht. Momenteel wordt de agenda onvoldoende bijgehouden. Een structureel netwerkoverleg onder de paraplu van het Sociaal Hus, kan hieraan bijdragen.

2. Cijfers Sociaal Hus & Welzijn op Recept

Om goed te monitoren welke vragen bij het Sociaal Hus komen, is er vanaf de start gemonitord op welke wijze inwoners bij het Sociaal Hus binnen komen met hun ondersteuningsvragen. Daarnaast is de leeftijd, de gender en de soort ondersteuningsvraag van de inwoners geregistreerd. Hieronder zijn deze uitgewerkt in diverse grafieken. Bij de monitoring zijn er geen cijfers van de vindplekken meegenomen. Belangrijk in de visie van het 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.

Aantal personen & wijze van contact

Figuur 1 maakt de genderverdeling inzichtelijk. In figuur 2 is het aantal inwoners te zien die gebruik maken van het Sociaal Hus in 2022 t/m 2024. In 2022 waren dat er 262, in 2023 een totaal van 493 en in 2024 hebben 597 inwoners met een (hulp)vraag zich bij het Sociaal Hus gemeld. In de grafiek is een stijging te zien van het aantal inwoners. Het gaat om een groei van 127,86% tussen 2022 en 2024. De meeste inwoners komen naar de inloop toe, een fysieke toegang is dus van belang.

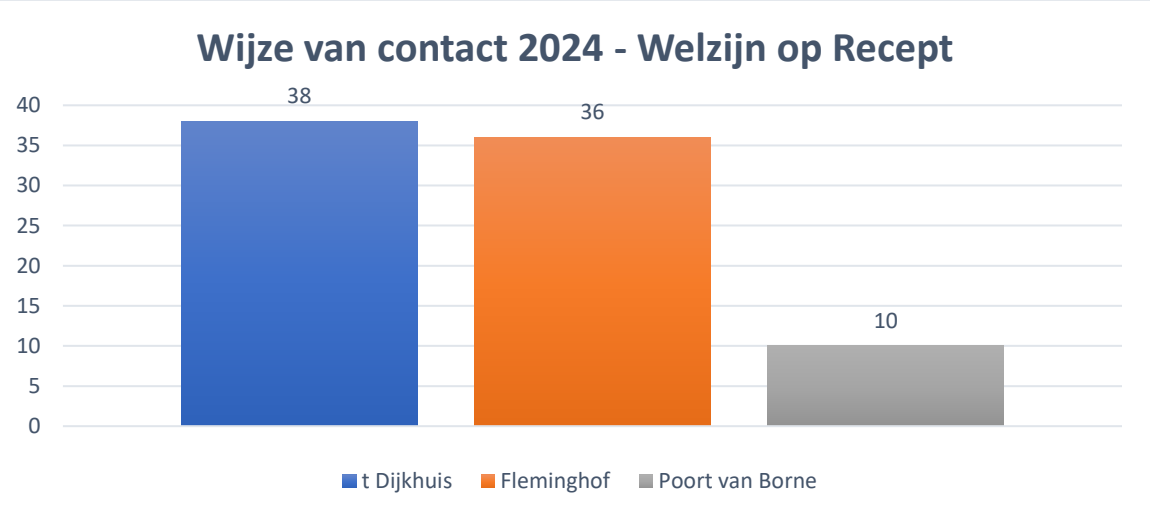


Figuur 1



Figuur 2 *2022 (262), 2023 (493) & 2024 (597)*

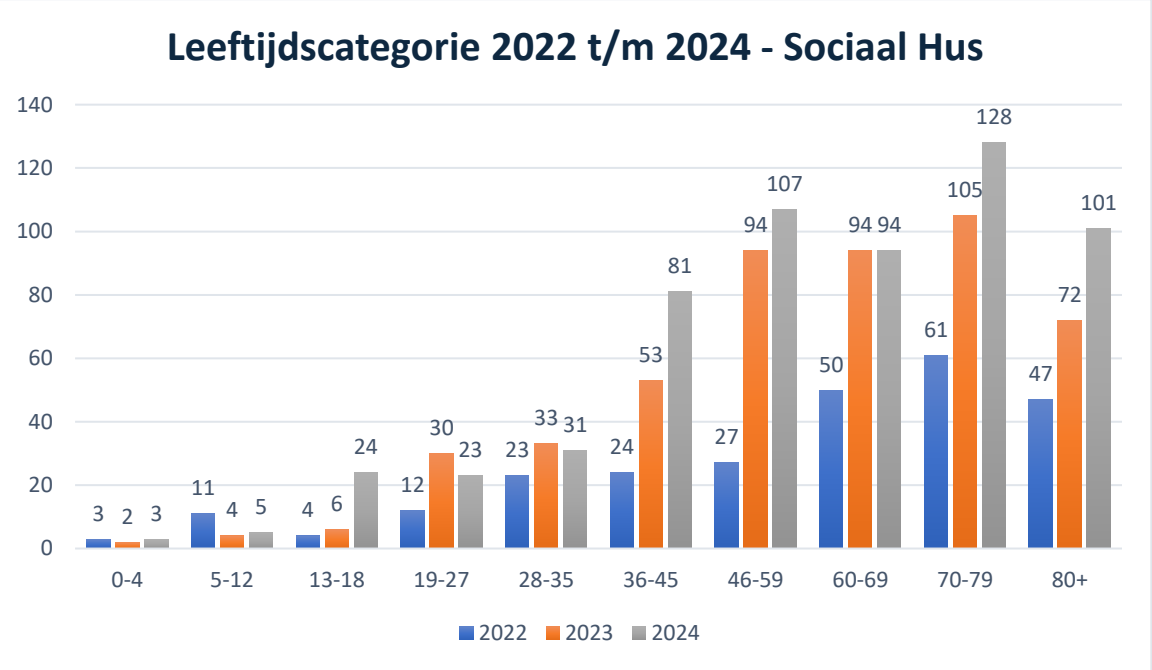
In figuur 3 is het aantal inwoners te zien die gebruik hebben gemaakt van de spreekuren van Welzijn op Recept in 2024. Deze inwoners zijn door de huisarts ingepland bij het spreekuur van de Praktijkondersteuner Welzijn (Sociaal Hus consulent) in ’t Dijkhuis, Fleminghof of Poort van Borne. De huisarts verwijst inwoners die naar huisartsenpraktijk in ’t Dijkhuis en/of Fleminghof vaak door naar de Praktijkondersteuner Welzijn. De Poort van Borne geeft aan dat de inwoner de weg naar het voorliggende veld, waaronder Wijkracht, goed weet te vinden en er hierdoor blijkbaar minder gebruik wordt gemaakt van Welzijn op Recept. Ook heeft de Poort van Borne goed contact met de WMO-consulenten waardoor zij vaak direct schakelen met WMO. De Sociaal Hus consulenten blijven wel in gesprek met de Poort van Borne om de meerwaarde van Welzijn op Recept te bespreken en de nieuwe werkwijze te evalueren. Het doel is om een groter bereik te krijgen bij de Poort van Borne.



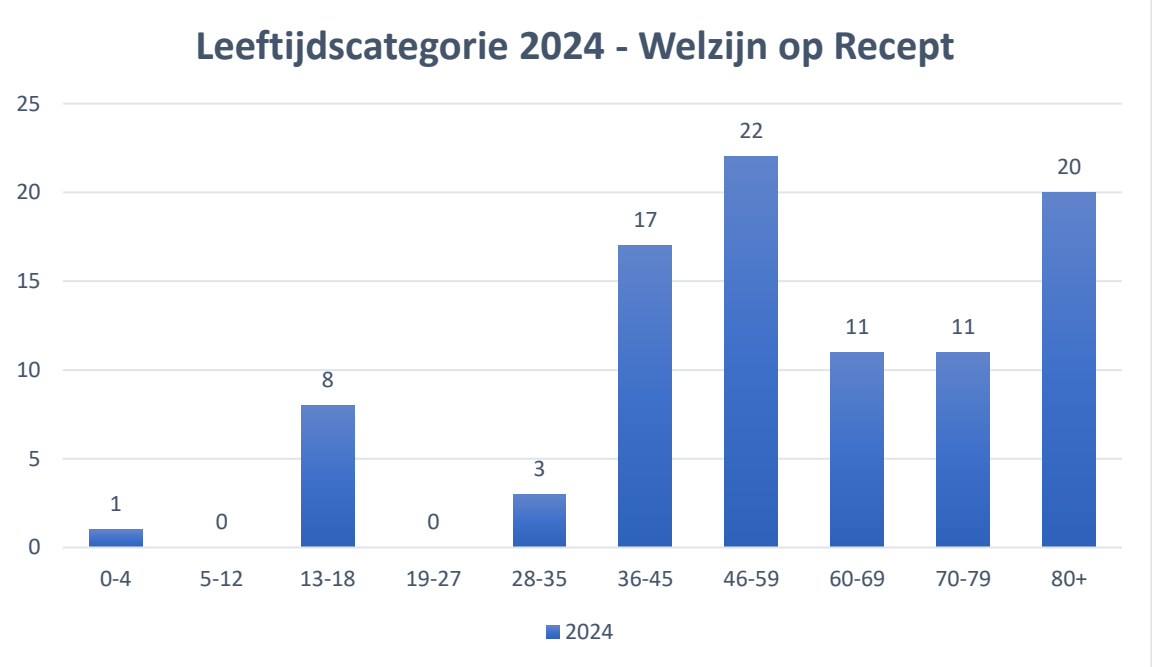
Figuur 3

Leeftijd van de inwoners met een ondersteuningsvraag

In figuur 4 is een overzicht te zijn van de diverse leeftijdscategorieën van de inwoners waar de hulpvraag voor is. De grafiek maakt de groei per leeftijdscategorie zichtbaar.
De groei is met name zichtbaar bij de leeftijden 13-18 jaar, 36-59 en 70+.



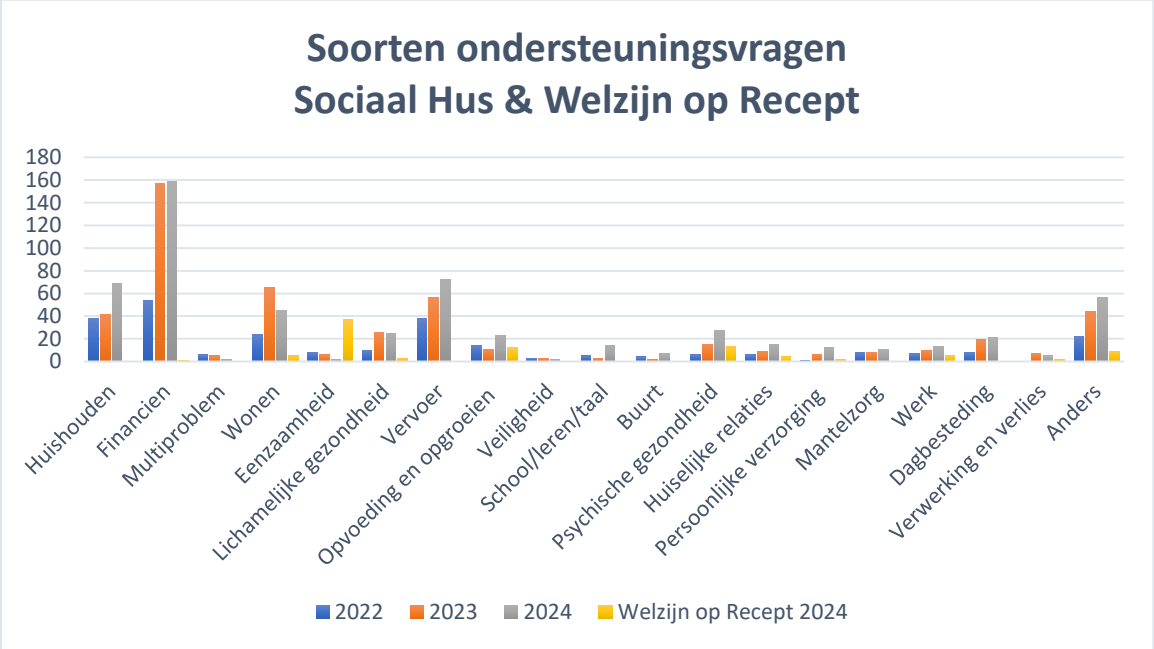
Figuur 4



Figuur 5

Soorten ondersteuningsvragen

Het monitoren van de type ondersteuningsvragen helpen om bepaalde trends zichtbaar te maken. Het Sociaal Hus heeft momenteel drie jaar alle binnengekomen vragen bijgehouden. Figuur 6 maakt zichtbaar dat de meeste ondersteuningsvragen van het Sociaal Hus gaan over het onderwerp Financiën. Ook de onderwerpen Vervoer, Huishouden, Wonen, Lichamelijke gezondheid, Psychische gezondheid, Opvoeding & Opgroeien en Dagbesteding zijn belangrijke en groeiende onderwerpen. Het blijven monitoren van de ondersteuningsvragen is van essentieel belang om zo goed de trends te analyseren. Deze trends kunnen van invloed zijn op het beleid dat gemeente Borne maakt. De ondersteuningsvragen via Welzijn op Recept richten zich op andere onderwerpen dan die van het Sociaal Hus. Het onderwerp Eenzaamheid komt vele malen meer binnen via Welzijn op Recept dan via het Sociaal Hus. In figuur 7 zijn de hoeveelheden procentueel aangeduid, hierdoor wordt inzichtelijk dat Welzijn op Recept andere ondersteuningsvragen ontvangt dan het Sociaal Hus. De combinatie van Sociaal Hus en Welzijn op Recept zorgt voor een groter bereik aan onderwerpen.



Figuur 6

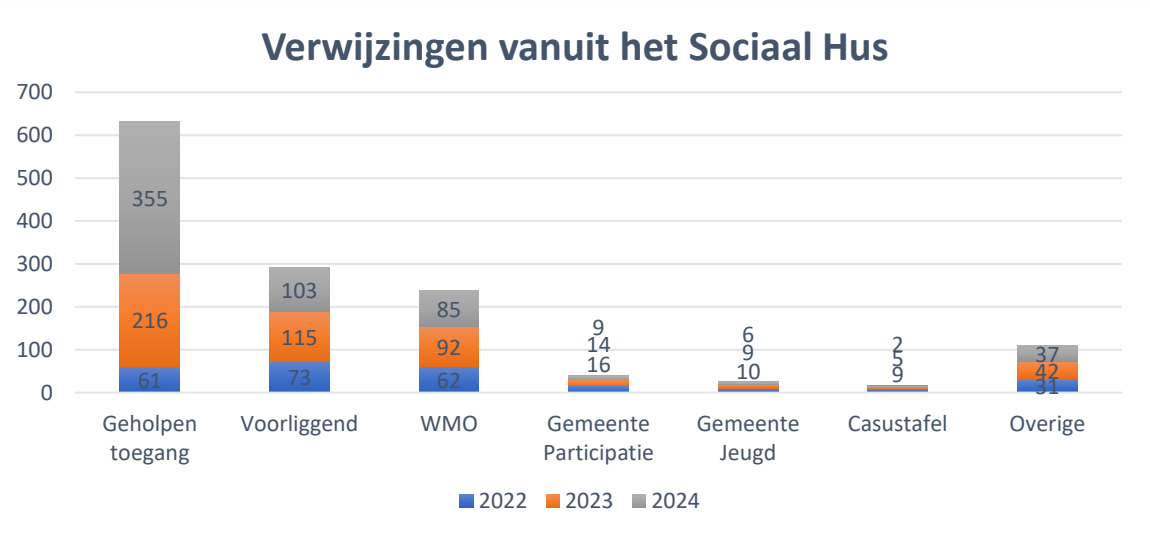


Figuur 7 (procentueel)

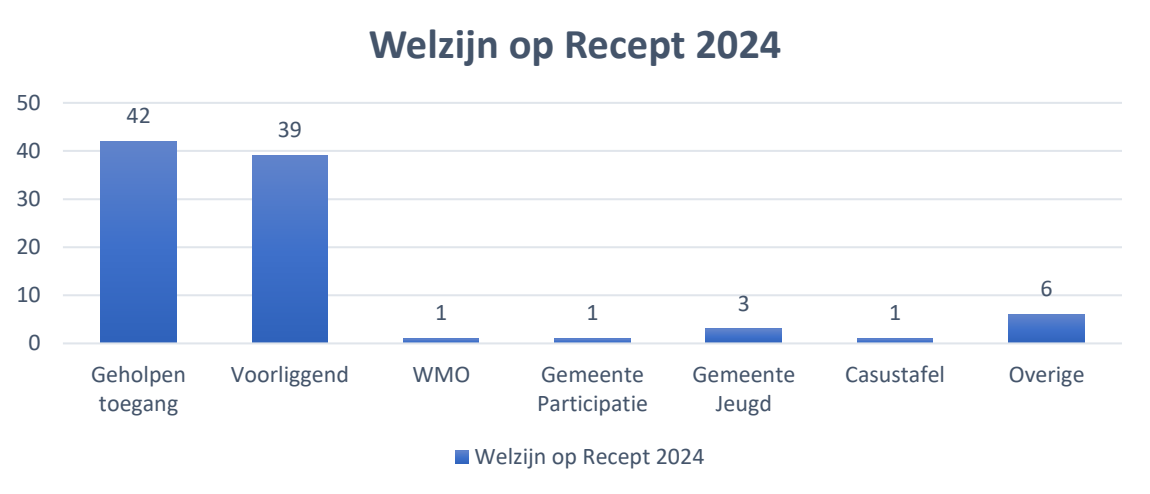
Verwijzingen vanuit het Sociaal Hus

Het Sociaal Hus is onder andere bedoeld om de route naar de best passende ondersteuning zo kort mogelijk te houden. In onderstaande figuren is zichtbaar waar de inwoner naar doorverwezen wordt of wanneer de inwoner direct is geholpen. De meeste inwoners worden direct geholpen bij het eerste gesprek van de toegang. Veel inwoners worden doorverwezen naar het voorliggend veld, denk aan laagdrempelige dagactiviteiten, clientondersteuners, vrijwilligersorganisaties en/of mantelzorgondersteuning.
Onderstaand praktijkvoorbeeld geeft mooi weer hoe belangrijk het is om vroeg te signaleren en korte lijnen te hebben in het Sociaal Hus. De ontwikkeling naar een maatschappelijk plein zal deze voorbeelden bevorderen.

Een jongeman die begeleid werd door Vluchtelingenwerk, had moeite met zijn financiën en vermeed het regelen van betalingen. Een vrijwilliger signaleerde dit en nam hem mee naar het Sociaal Hus om hulp te vragen. De situatie was nog niet ernstig, maar om erger te voorkomen, werd er direct een afspraak ingepland met Wijkracht. Toevallig was de maatschappelijk werker die dag aanwezig, een kennismaking kon direct plaatsvinden. Hierdoor werd de stap minder groot en gaf het hem vertrouwen om verdere hulp te accepteren. Er werd direct een vervolgafspraak ingepland om samen zijn financiële situatie op orde te brengen. Hopelijk wordt erger voorkomen.



Figuur 8



Figuur 9

3. Bevindingen Sociaal Hus consulenten

Voor de evaluatie van het Sociaal Hus heeft een enquête plaatsgevonden onder de drie Sociaal Hus consulenten. Zij zijn gevraagd om onderstaande vragen te beantwoorden. Hieronder de samenvatting en aandachtspunten.

Thema/vraag	Korte toelichting /aandachtspunten
Ik kan mij voldoende redden met de uitgangspunten van het Sociaal Hus: *Zelfredzaam/samen redzaam, normaliseren en accepteren en inzetten op betekenisvol meedoen aan de samenleving*	Ja, de consulenten kunnen zich goed redden met de uitgangspunten. Ze zijn helder, goed toepasbaar en van deze tijd. Veel vragen zijn gericht op meedoen. Ook past het bij de visie en werkwijze in de andere functies van de consulenten.
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	Ja, de consulenten geven aan voldoende tot ruim voldoende kennis te hebben. Mocht dit een keer niet het geval zijn, dan wordt er advies gevraagd aan de eerste en tweede schil of aan de andere consulenten. Ook is het van belang casuisiek te blijven bespreken en als consulent te blijven ontwikkelen. Er is ruimte om op sommige vlakken meer te verdiepen zoals bestaanszekerheid en energie armoede.
De samenwerking in het Sociaal Hus is gelijkwaardig en we dragen samen verantwoordelijkheid	Ja, allen zijn zeer tevreden over de samenwerking onderling en de gelijkwaardigheid tussen de consulenten. Er is soms wel te weinig tijd voor onderlinge vergaderingen, omdat er veel te vertellen en delen is. Ook wordt er aangegeven dat nog niet alle partijen van het Sociaal Hus dit naar buiten toe uitdragen. Dit kan worden verbeterd.
We zijn allemaal ambassadeur van de integrale toegang en stralen dit uit	Hier is een verbeterslag in te maken. Het ambassadeurschap van de integrale toegang wordt nog niet door alle partijen binnen het Sociaal Hus goed genoeg gedragen en dit wordt nog minimaal uitgedragen. De consulenten voelen zich zeker ambassadeur, met name wanneer zij naar externe bijeenkomsten en vindplekken gaan. Het blijft wel een uitdaging om de informatie zo over te brengen dat inwoners begrijpen wat het Sociaal Hus is en dat het beklijft. Inwoners hebben nog niet voldoende door waarvoor ze allemaal naar het Sociaal Hus kunnen.
Ik weet goed alle informatie te vinden en kan hiermee de inwoner voldoende mee te woord staan	Ja, de consulenten weten de benodigde informatie te vinden. Soms zijn de vragen zo divers, dan wordt er geschakeld met de consulenten en samenwerkingspartners. Het internet en de digitale sociale kaart wordt veel gebruikt. Daarnaast is de website van het Sociaal Hus erg prettig en zijn er korte lijnen met het aanbod, wat wederzijds is.

De casustafel Wat vind je van de casustafel qua: Frequentie, Inhoud en Ingebrachte zaken. Wat zou je mee willen geven?	De 2-wekelijkse casustafel levert momenteel weinig casussen op om te delen. Er zijn veel trouwe deelnemers, maar de frequentie is momenteel aan de hoge kant. Het is nodig dit onderdeel nader te evalueren.
Welzijn op Recept: Frequentie, Inhoud & Samenwerking	Welzijn op Recept wordt als een mooi en krachtig initiatief gezien. Er komen veel welzijnsvragen terecht bij de huisarts, de inwoner krijgt nu sneller ondersteuning. Wel moeten alle artsen en POH's achter het initiatief staan, zij moeten de inwoner doorverwijzen. Dit vraag blijvende aandacht. Frequentie en inhoud van Dijkhuis is heel positief; passende en regelmatige verwijzingsvragen. Met De Poort van Borne wordt een evaluatie ingepland. Zij geven aan dat ze het voorliggende veld al goed kunnen vinden en goede en directe contacten hebben met WMO. De bewustwording kan verbeterd worden zodat zij meer gaan doorverwijzen. Doorverwijzingen naar Welzijn op Recept gaan binnen de HA Fleminghof steeds beter en nemen toe. Naast gerichte vragen voor Welzijn op Recept weten de POH's ook de weg te vinden naar de Praktijkondersteuner Welzijn voor casusoverleg en doorverwijzingen naar WMO, Jeugd en Wijkracht.
Sociaal Hus Consulenten: Hoe bevalt deze nieuwe ontwikkeling?	Het is een positieve ontwikkeling, er komen ook ander soort vragen binnen die ook goed aansluiten bij het Sociaal Hus (thema's eenzaamheid, meedoen, vrijwilligerswerk). De taken van de consulenten Sociaal Hus zijn grotendeels gericht op de inloopspreekuren. Er mag meer aandacht naar het doel de inwoner het Sociaal Hus beter te laten vinden. Wat betreft communicatie naar de inwoner en naar de netwerkpartners, kan dit beter.
Inhoudelijke verbeterpunten m.b.t.: Samenwerking, kennis, informatie, communicatie **Wat mis je of zou je graag nog ontwikkeld zien qua inhoud? Nog tips aanvullingen voor de terugkomdag van de training?**	Meer informatie vanuit Participatie. Meer bekendheid van het Sociaal Hus in Borne. Er is een mooie site, hier kan meer gebruik van gemaakt worden. Verdieping van ons team. De consulenten zien elkaar weinig door de volle agenda's, werken niet veel op dezelfde dagen, er is weinig tijd voor afstemming. Meer kennisdeling en vergelijkbare werkwijze consulenten onderling. De samenwerking met communicatie voortzetten.
Praktische Verbeterpunten m.b.t. - Computer/ict/teams - Gebouw - Formulieren - Informatie - Communicatie	Minder dubbele registratie bij Welzijn op Recept en geluidsdichte ruimten voor privacy. De systemen van de Sociaal Hus consulenten hebben geen link met elkaar, zo ook de agenda's en mogelijkheid gebruik printer. Door elkaars agenda's te kunnen zien, kunnen de consulenten elkaar makkelijker vinden.

4. Conclusies/aanbevelingen en doorontwikkeling

De ervaringen van de afgelopen drie jaar, de gesprekken met de professionals en de monitor hebben veel nuttige informatie gegeven. Met deze informatie worden er verdere stappen gezet in de doorontwikkeling, ook toont het aan dat het Sociaal Hus groeit en veel potentie heeft voor het voorliggend veld en de gemeente. Een aantal van onderstaande punten 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 groeit binnen de gemeente Borne. Voor de inwoners is er één plek waar men naar toe kan gaan voor al hun vragen en ondersteuning. Hierdoor worden de inwoners sneller geholpen, worden zij in de meeste gevallen direct van een antwoord voorzien en/of wordt de inwoner direct naar de juiste professional verwezen. De Sociaal Hus consulenten zijn getraind om de inwoner met een (ondersteunings)vraag breed te bevragen. Zij gaan niet alleen in op de specifieke vraag, maar bespreken de volledige leefwereld van de inwoner. Dit zorgt ervoor dat een inwoner in sommige gevallen doorverwezen wordt naar het voorliggend veld, in plaats van naar WMO, Jeugd of Participatie. Dit brengt uiteindelijk een verlaging van zorgkosten met zich mee.

Uit de cijfers blijkt dat steeds meer inwoners de weg naar de integrale toegang weten te vinden. De samenwerking tussen alle partners gaat goed. De lijnen zijn korter, er is meer kennis over waar welke deskundigheid te halen valt en men spreekt meer elkaars taal. De professionals zijn positief over deze ontwikkeling, maar meer aandacht naar het samen uitdragen van het Sociaal Hus naar de inwoner is nodig. De nieuwe ontwikkeling naar drie Sociaal Hus consulenten bevalt goed. Kennis en kunde blijft paraat en nieuwe ontwikkelingen worden makkelijker opgepakt.
Welzijn op Recept is een belangrijke aanvulling op het Sociaal Hus. De consulenten zijn nu ook zichtbaar bij de huisartsen. Uit de cijfers blijkt dat hier een andere doelgroep bereikt wordt met een andere ondersteuningsvraag, namelijk eenzaamheid. Inwoners met deze ondersteuningsvraag komen relatief weinig naar het Sociaal Hus toe. Waar nog steeds een verbeterslag gemaakt kan worden is op het gebied van zichtbaarheid, ambassadeurschap van de partners en vindplekken en de doorontwikkeling van de toegang. Via het Bornepanel blijkt dat 51% van de inwoners het Sociaal Hus kent, dit willen we verhogen. De website is gelanceerd, maar hier kan meer gebruik van gemaakt worden. Ook het gezamenlijk uitdragen, door alle partners, van de rol en meerwaarde van het Sociaal Hus staat op de agenda. Nog niet alle inwoners weten waarvoor ze allemaal terecht kunnen bij het Sociaal Hus. In het nieuwe Huis van Borne krijgt het Sociaal Hus een mooie plek bij de ingang. Hierdoor wordt het nog zichtbaarder en zijn wij ervan overtuigd een grotere groep inwoners te bereiken.

Communicatie

In de afgelopen jaren is er veel ingezet op communicatie en zichtbaarheid. Uit de cijfers blijkt dat het Sociaal Hus steeds bekender wordt bij de inwoners. In 2022 waren er nog 262 inwoners bij het Sociaal Hus en in 2024 hebben er in totaal 597 inwoners met een (hulp)vraag zich bij het Sociaal Hus gemeld. Het gaat om een groei van 127,86% tussen 2022 en 2024.

De communicatie-strategie en nieuwe website staan, maar blijvende aandacht is nodig. Eén van de Sociaal Hus consulenten beheerd de website samen met de communicatie afdeling van de gemeente. Alle partners zijn verantwoordelijk voor het aanvullen van de gezamenlijke agenda. Om te blijven groeien en nog zichtbaarder te worden willen wij inzetten op de volgende communicatie (middelen).

- Website Sociaal Hus doorontwikkelen (informatief/interactief)
  - Eén communicatiecontactpersoon per organisatie verbinden aan het Sociaal Hus om de aanvulling van de agenda items te stimuleren;

        - E-formulieren op website;
        - Chatfunctie op de website.
    - Brede communicatiecampagne
        - Aansluiten bij bestaande nieuwsbrieven van partners met informatie over het Sociaal Hus voor inwoner en organisaties;
        - Digitaal informatiescherm bij het Sociaal Hus in het nieuwe Huis van Borne;
        - Jaarlijkse programmering blijven maken met netwerkpartners, elk kwartaal stellen we een ander thema centraal;
        - Bijhouden brochure “ontmoeten, sporten en bewegen voor senioren in Borne”.
    - Voorlichting/informatie blijven geven bij vindplekken, wijkraden, dorpsraden, ouderenbonden om zichtbaarheid in de wijken/bij verenigingen te vergroten.

Inloop Sociaal Hus

De keuze die wij hebben gemaakt door van een wisselende bezetting naar drie vaste Sociaal Hus consulenten te gaan, is een succes voor de inloop. Zij hebben de kennis en de competenties om inwoners snel te helpen met voorliggende oplossingen, ze denken vanuit het 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 en om mee te denken. Zij zijn 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. Middels trainingen blijven de consulenten op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en door intensief contact met de gemeente, worden trends bespreekbaar gemaakt.

In de vorige evaluatie kwam naar voren dat er meer behoefte was aan meer aanwezigheid in het Sociaal Hus tijdens de inloop. Daarom is een aantal inloopspreekuren die eerst in het Kulturhus plaatsvonden, naar het Sociaal Hus gehaald. We zorgen daarmee ook voor een betere verbinding tussen de vrijwilligers en het Sociaal Hus. De inloopspreekuren die hiermee bedoeld worden zijn het geld- en formulierenspreekuur, het vrijwilligersspreekuur en Automaatje.

Wij blijven de inwonerbeleving meten in de klanttevredenheidsmeting over de ervaringen met het Sociaal Hus. Ook blijven de consulenten de ondersteuningsvragen monitoren, zodat trends en aandachtspunten zichtbaar gemaakt worden. Een verbeterslag kan gemaakt worden bij de telefonische toegang. Momenteel wordt de telefoon buiten de openingstijden van het Sociaal Hus beantwoord door de backoffice van de gemeente. Hierdoor komt het voor dat inwoners direct doorverwezen worden naar WMO, Jeugd of Participatie. De wens is er om nog onbekende inwoners eerst door te verwijzen naar het Sociaal Hus, zodat daar de brede uitvraag kan plaatsvinden.

Werkwijze/samenwerking

De afgelopen jaren is er een mooie samenwerking opgebouwd met de partners. Op een aantal onderdelen zijn verbeteringen mogelijk. Hieronder diverse aandachtspunten.

- Visie/werkwijze Sociaal Hus vraagt continu aandacht. Wij plannen jaarlijks diverse kennissessies in.
- De verdeeltafel hebben we omgevormd naar een casustafel. Naast het verdelen van de casussen wordt dit overleg ook gebruikt om complexe casussen te bespreken.
- Doorontwikkeling van de methodiek Aanpak Voorkomen Escalatie (AVE). Het doel is het voorkómen van een dreigend escalerende situatie en het beperken en beëindigen van een escalerende situatie.

- De druk op algemene voorzieningen (Wijkracht) 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.
- De professionals van participatie voeren de intakes in Borne uit. Afstemming en doorontwikkeling blijft hier van belang.
- De coördinatie van het Sociaal Hus vraagt tijd. In de organisatie structuur die 1 mei 2024 is neergezet, is de teamleider van Samen Leven Uitvoering hier verantwoordelijk voor.

Doorontwikkeling Sociaal Hus

We kijken terug op succesvolle eerste jaren van onze integrale toegang, een belangrijk onderdeel van de transformatie van het sociaal domein in Borne. De samenwerking met de netwerkpartners is beter, de lijnen zijn korter en het Sociaal Hus levert een wezenlijke bijdrage aan het werken volgens de visie van het sociaal domein. Om de aanbevelingen uit de evaluatie goed ten uitvoer te brengen en het Sociaal Hus door te ontwikkelen is inzet van de Sociaal Hus consulenten nodig met coördinatie van de teamleider van de uitvoering. Daarnaast is de samenwerking met de beleidsmedewerkers essentieel in de doorontwikkeling. Door de monitoring zijn trends zichtbaar en kan de gemeente hierop anticiperen. Een voorbeeld is het zichtbaar worden van de schulden problematiek bij jongeren. Waardoor de jongerencoaches vanuit het Jongeren perspectief fonds direct kunnen instromen en ondersteuning bieden middels een coaching traject.

De (door)ontwikkeling van het Sociaal hus vraagt aandacht en tijd en is een dynamisch proces. Door continu in gesprek te blijven met de samenwerkingspartners, de vindplekken, Sociaal Hus consulenten en de inwoners, werken we samen aan een sterke sociale basis die aansluit bij de inwoner van Borne.

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:

- Wijkracht
- 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 (professionals, 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) gezondheid[2], 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.

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:

- Wijkracht
- 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,

[2] 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

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.

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 Borne[3].*

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 **informeren 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.

[3] 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.

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

Werkproces Sociaal Hus

074-2658590
sociaalhus@borne.nl

Inwoner meldt zich met een ondersteuningsvraag

Inwoner is nog niet bekend (bij een partner van) het Sociaal Hus

telefonisch, mail

inloopspreekuur van de integrale toegang

via een (partner van) het Sociaal Hus of een professional op vindplek (bvhuisarts, school)

Telefoon en mail worden doorgezet naar de toegangs medewerker

Toegangs-medewerker belt terug of staat mensen direct te woord bij het inloopspreekuur

Inwoner is bekend bij (een partner van) het Sociaal Hus

en heeft een nieuwe ondersteuningsvraag

Professional of toegangs-medewerker voert zelf het informatie & adviesgesprek

Telefoon of mail wordt doorgezet naar de betrokken professional of toegangs-medewerker

SIZ Wijkracht

Informatie & advies-gesprek

Gemeente Borne

Inwoner is met dit gesprek geholpen

Inwoner heeft lichte (voorliggende) ondersteuning nodig

Toegangs-medewerker draagt zorg voor overdracht monitoring en registratie

Inwoner wordt aan de juiste professional gekoppeld

Administratie draagt zorg voor administratieve overdracht en start het proces in ZorgNed indien nodig

Bij meerdere ondersteunings-vragen of complexe vragen wordt het bij de casustafel ingebracht

Administratie zet door naar de casustafel





Toegangsmedewerker

Administratieve ondersteuning

Bijlage 3: artikelen Sociaal Hus



16-04-2024
MET INFORMATIE, AGENDA, PRIKBORD EN OVERZICHT MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES
Nieuwe website Sociaal Hus gelanceerd
Het Sociaal Hus, een samenwerkingsverband van de gemeente Borne, Wijkracht, Kulturhus Borne, GGD, Borne Sport, Welbions en Vluchtelingenwerk, heeft een nieuwe website. Niet zomaar een website, maar een platform waar naast informatie over ondersteuningsmogelijkheden in Borne ook maatschappelijke organisaties een plek hebben om informatie over hun organisatie te delen en agendaberichten te plaatsen. Daarnaast heeft de website een prikbordfunctie, waar inwoners bijvoorbeeld een oproep kunnen doen voor een wandelgroep in hun eigen wijk.

Sociale kaart
“Het Sociaal Hus maakt een mooie ontwikkeling door”, vindt wethouder Michael Geerdink. “Inwoners weten het Sociaal Hus steeds beter te vinden en worden uitgedaagd om echt mee te doen. We verwachten dat de nieuwe website daar ook aan bij kan dragen.” Naast een fysieke plek in het gemeentehuis was er ook behoefte aan een goede website waar inwoners veel informatie kunnen vinden en dat een overzicht biedt van alle maatschappelijke organisaties die in de gemeente Borne actief zijn. En dat zijn er nogal wat. Meer dan 200 organisaties beheren hun eigen pagina op de nieuwe website, met naast informatie ook een contactformulier.

Communityplatform
“We hebben de gebruiker centraal gesteld”, vertelde Annette Zwiep van de gemeente Borne. “Zo zijn alle teksten gecheckt op leesbaarheid door een testpanel van bewoners.” Bij het Sociaal Hus is men erg enthousiast over de mogelijkheden die het nieuwe platform biedt. “Er zal steeds meer worden toegevoegd en zo ontstaat er een echt communityplatform. Een website voor en door Borne, Hertme en Zenderen.”

De website is ontwikkeld door Wijkconnect, dat al meerdere van dit soort websites in het land heeft uitgerold. Bijzonder in Borne is dat het community-deel is gecombineerd met informatie over ondersteuningsmogelijkheden.

Nieuwsgierig geworden? Bekijk de website: **https://www.sociaalhus.nl**



▲ Het gemeentehuis van Borne. Voorbij de ingang linksaf bevindt zich het Sociaal Hus. © Reinier van

26-03-23

De basis is gelegd voor het Sociaal Hus Borne, maar nu verder

Het Sociaal Hus in Borne voor ondersteuning van mensen met welk probleem is nog te weinig algemeen bekend. Maar dat gaat veranderen als het aan de gemeente ligt. Zo wordt er gewerkt aan een digitaal inwonersplatform waar mensen en organisaties elkaar sneller kunnen vinden.
Gerard Smink

Ook noodzakelijk is een gezamenlijke agenda en programmering van de in het Sociaal Hus deelnemende partners als de gemeente, Wijkracht, Stichting Informele Zorg, jeugd- en WMO-consulenten, verpleegkundigen en buurtsportcoaches. Borne heeft veel te bieden op het terrein van hulpverlening en ondersteuning, maar inwoners, verenigingen en organisaties weten niet precies wat er allemaal gebeurt en wanneer.

In de week van Borne zijn verschillende nieuwsberichten van het Sociaal Hus geplaatst.
https://www.deweekvanborne.nl/zoek?q=sociaal+hus

Onderstaand lijst met acties die zijn uitgezet vanaf januari 2023:

- Elke week staat het Sociaal Hus op de gemeentepagina in de Week van Borne
- Berichtgeving op het digitale bord op het Rheineplein
- Nerrowcasting bij het Dijkhuis
- Het Sociaal Hus heeft ook een eigen Facebook en Instagrampagina
- Nieuwsbericht naar alle partners
- In berichtgeving verwijzen naar het Sociaal Hus



24-02-2022 BORNE BOEIT

OVERHEID EN POLITIEK

EÉN PLEK VOOR ÁLLE 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, Wijkracht, 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. 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
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, Wijkracht, 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 inloopspreekuren 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**. (YD/AJ)