

Schriftelijke antwoorden n.a.v. vragen over 'Evaluatie Sociaal Hus 2022-2024' door fractie GroenLinks-PvdA op 24 april '25

Vragen:

Sociaal Hus krijgt vooral vragen op gebied van financiën/vervoer/wonen.

M.b.t. communicatie (blz. 9) Aandacht voor communicatie en website is nodig. 'Partners moeten zelf de agenda aanvullen met activiteiten en dit wordt momenteel als onvoldoende bijgehouden.'

Een structureel netwerkoeverleg onder de paraplu van het Sociaal Hus kan hierin verbetering brengen. Hoe moeten we dit duiden? Hoe ziet dit er in de praktijk uit? Is er een inschatting van het beoogde effect te maken?

In 2024 is de website gelanceerd. Uit de evaluatie blijkt dat de agenda op de website onvoldoende wordt bijgehouden. Om het onderhouden van de website en agenda structureel onder de aandacht te brengen bij de organisaties, worden er vanuit het Sociaal Hus drie netwerkoeverleggen opgezet of herstart.

1. Eens per 6 weken komt er een communicatieoverleg met de communicatiemedewerkers van de Sociaal Hus partners. Dit overleg heeft als doel het vergroten van de zichtbaarheid en het bereik van het Sociaal Hus, het gezamenlijk uitdragen van de visie van het Sociaal Hus, het aanvullen van de activiteitenagenda en het onderhouden van de informatie op de website. De samenwerkingspartners zijn elk verantwoordelijk voor het aanvullen van de agenda.
2. De projectgroep, de partners uit de eerste schil van het Sociaal Hus, zal wederom eens per kwartaal samenkomen. Binnen dit overleg worden nieuwe ontwikkelingen afgestemd, de samenwerking onderling geëvalueerd en kansen en uitdagingen besproken.
3. Het brede netwerkoeverleg zal maximaal twee keer per jaar samenkomen. Dit overleg bestaat uit alle partners binnen het sociaal domein. Hieronder vallen onder andere zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties, de wijkcoördinator en huisartsen. Het doel van dit overleg is verbinding creëren, informeren en het gezamenlijke belang van het Sociaal Hus en de website duiden.

Effect: Door betrokkenen structureel aan te moedigen om de website aan te vullen, en sterker in te zetten op zichtbaarheid in de media en bij vindplekken, wordt een groter bereik onder inwoners gerealiseerd. Het promoten van en doorverwijzen naar de website zorgt ervoor dat meer inwoners de website bezoeken en hierdoor bekend worden met de mogelijkheden van het Sociaal Hus.

In de evaluatie is geen klanttevredenheidsonderzoek of iets dergelijks te vinden; Bijvoorbeeld 'Bent u goed en snel geholpen/naar de goede plek doorverwezen/ hoe hebt u van ons gehoord/ was de geboden hulp voldoende / etc.'

Kan een dergelijk klanttevredenheidsonderzoek o.i.d. een bijdrage leveren voor (nog) betere doorontwikkeling? Graag een toelichting.

In het verleden is geprobeerd een kort tevredenheidsonderzoek uit te voeren bij het Sociaal Hus. Inwoners die ondersteuning ontvingen, kregen direct na het gesprek de mogelijkheid om een formulier in te vullen en dit anoniem in een daarvoor bestemde box te deponeren. Helaas werd van deze mogelijkheid nauwelijks gebruikgemaakt.

De consultants van het Sociaal Hus bieden ondersteuning op een laagdrempelige en toegankelijke wijze. Wanneer inwoners direct geholpen kunnen worden, worden er doorgaans

geen persoonsgegevens geregistreerd. In gevallen waarin inwoners worden doorverwezen, worden hun gegevens uitsluitend gedeeld met de instantie die de verdere ondersteuning op zich neemt. Het Sociaal Hus beschikt zelf dus niet over persoonsgegevens van inwoners. Sinds eind 2024 is er echter sprake van een continu meting binnen de domeinen Wmo en Jeugd. In deze meting wordt ook specifiek gevraagd naar ervaringen met het Sociaal Hus.

De grootste hulpvraag was op het gebied van financiën. Er wordt niet uitgesplitst welk soort vraag dit betreft (schulden?/hulp met invullenbelastingformulieren? energiearmoede?/Toeslagen?/ andere financiële vragen?)

Kan door verdere uitsplitsingtrends te signaleren zijn met mogelijke acties? En geldt dit ook voor de andere deelgebieden als vervoer/wonen etc?

Het opsplitsen van de hulpvragen maakt het registreren complexer terwijl we vooral willen inzetten op ondersteuning. Wij zullen nogmaals kritisch kijken of wij enkele leefgebieden kunnen opsplitsen om zo een specifiek beeld te krijgen van de hulpvragen.

Er is aandacht voor contacten met Poort van Borne om groter bereik te krijgen.

Hoe verklaart u deze verschillen tussen Poort van Borne tegenover die van 't Dijkhuis en Fleminghof?

In de evaluatie is zichtbaar dat er vanuit de huisartsenpraktijken 't Dijkhuis en Fleminghof aanzienlijk meer wordt doorverwezen naar de Praktijkondersteuner Welzijn dan bij de Poort van Borne. De Poort van Borne heeft al, voordat Welzijn op Recept begon in Borne, nauw contact met een WMO consulent van de gemeente. Deze WMO consulent doet voor de Poort van Borne, nagenoeg hetzelfde als Welzijn op Recept. Om aan te sluiten bij de behoefte van de huisartsen, en op verzoek van de Poort van Borne, hebben wij besloten dit zo laten. Het doet vooralsnog niet af aan het resultaat dat we willen bereiken met Welzijn Op Recept. De cijfers in de evaluatie geven weliswaar een lager gebruik van Welzijn op Recept aan bij de Poort van Borne, maar doordat ze al een sterk netwerk hebben binnen welzijn worden de inwoners alsnog goed geholpen. We blijven uiteraard wel aanwezig op en in gesprek met de Poort van Borne.

De casustafel heeft veel trouwe deelnemers, maar frequentie is aan de hoge kant. 'Het is nodig om dit nader te evalueren', zo lezen we.

Kunt u dit verder toelichten?

De casustafel, tegenwoordig de verdeeltafel, is inmiddels geëvalueerd en de partners van het Sociaal Hus voelen de verbondenheid. Het doel van de verdeeltafel was in eerste instantie het verdelen van casuïstiek, hier zien wij nog steeds potentie in. In de evaluatie is besloten om de casustafel te verbinden aan de netwerk bijeenkomsten van het Sociaal Hus om zo de voorliggende voorzieningen beter te benutten. Vanuit Wijkkracht is onlangs de wens uitgesproken voor een specifieke 18- tafel. In afstemming met Jeugd, WMO en Wijkkracht gaan we dit voorstel bespreken.