

Kr8 van Raalte

In toekomstperspectief



2 december 2021



Gemeente Raalte



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Kernbegrippen	4
3. Evaluatie met inwoners	5
3.1 Enkele positieve signalen	5
3.2 Verbetermogelijkheden volgens inwoners	5
4. Evaluaties met partners in het sociaal domein	6
4.1 Kr8 evaluatie	6
4.2 Behoeftonderzoek cliëntondersteuning	6
4.3 Verkenning kernteams	8
4.4 Samenvattend: wat zien we als we over de sociale basis vliegen?	9
5. Wat willen we bereiken?	10
5.1 Ons stelsel meer en effectiever laten samenwerken voor onze inwoners	10
5.2 We willen alle rollen in cliëntondersteuning Wmo goed invullen	11
5.3 We betrekken alle kernen, buurtdorpen en inwonergroepen	12
5.4 We besteden outreachend aandacht aan groepen of vragen die spelen	12
6. Wat gaan we doen?	13
6.1 Van visie naar actielijnen	13
Actielijn 1: Samenwerking Kr8 van Raalte breder benutten	14
Actielijn 2: Cliëntondersteuning gericht inzetten	16
Actielijn 3: kernteams: versterken inwonerinitiatief en start met 'dorpsondersteuner'	20
7. Uitvoeringsparagraaf	22
7.1 Uitvoering actielijn 1: Samenwerking Kr8 van Raalte breder benutten	22
7.2 Uitvoering actielijn 2: Cliëntondersteuning gericht inzetten	23
7.3 Uitvoering actielijn 3: Kernteams – versterken inwonerinitiatief	24
Bijlagen	25



1. Inleiding

Voor u ligt de parapluisie 'Kr8 van Raalte in toekomstperspectief'. Dit document is geschreven in kader van het koploperproject cliëntondersteuning, toekomst kernteams en Kr8 samenwerking in de gemeente Raalte. Het sluit aan bij in gang gezette ontwikkelingen zoals de wijkaanpak Wilgensingel, intern (binnen de gemeente) werken vanuit gebiedsgerichte clusters en de sociale benadering van dementie.

De gemeente Raalte kent, zoals uitvoerig beschreven in het transformatieplan, een aantal uitdagingen voor de toekomst. Eén van de voornaamste manieren om deze uitdagingen aan te gaan is door [organisaties meer te verbinden en zo meer voorliggend en preventief aan te kunnen pakken](#). Hierover bestaat eensgezindheid.

Waar gaan we voor? Wat willen we bereiken? De visie richt zich op toegang en vindbaarheid van ondersteuning. Vooral in de sociale basis, informeel en vanuit de kracht van (buurt)netwerken.

We zien kansen om de sociale basis, eerstelijns en geïndiceerde zorg meer en beter te verbinden, zodat inwoners meer op maat geholpen worden en oplossingen worden gecreëerd en ontstaan in de buurt of omgeving. Denk bijvoorbeeld aan mogelijkheden voor een inwoner met dementie om thuis te blijven wonen en actief te blijven in het eigen sociale netwerk en leven.

We willen de nadruk in het handelen van alle vrijwilligers en professionals versterken gericht op preventie en het welzijn van onze inwoners.

Hiervoor is het nodig om (vroegtijdig) te signaleren en signaleren op te pikken en hierop te handelen. Denk bijvoorbeeld aan de afname van sociaaleconomische kracht in een wijk. Een dergelijke ontwikkeling kan, als we deze signaleren, ook de mogelijkheid bieden om in te spelen op vragen die dit met zich meebrengt.

Een stevige en goed verbonden 'sociale basis' is essentieel en randvoorwaardelijk. Hier ontmoeten groepen mensen, vrijwilligers en professionals elkaar. Een sociale basis is breed en biedt laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt of wijk, om zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen, en mee te kunnen doen. In allerlei vormen en op allerlei plekken.

Als gemeente is het zaak om deze sociale basis waar mogelijk te versterken en bij te dragen aan verbinding met andere domeinen. Het idee van positieve gezondheid is hierbij het uitgangspunt.

In deze visienotitie staat beschreven hoe we onze sociale basis laagdrempeliger, vindbaarder en nog meer samenwerkend willen laten worden. Het gaat hierbij om de kracht van verbinding en uitbouw van wat er al is in Raalte. We zoeken de uitdaging om door de heldere positionering en verbinding van enkele sleutelementen (o.a. sociaal loket, kernteams, functie cliëntondersteuning en Kr8 samenwerking) het geheel van de sociale basis vindbaarder te maken en nog beter met elkaar te kunnen samenwerken/verbinden.

Leeswijzer

Deze visienotitie kent zeven hoofdstukken. In hoofdstuk 2 beschrijven we de kernbegrippen uit de notitie, deze begrippen vormen de basis van het document. Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de belangrijkste signalen afkomstig van de inwoners, opgesteld uit de verschillende evaluaties/verkenningen. Hoofdstuk 4 biedt een breder perspectief op de belangrijkste uitkomsten van de verschillende evaluaties en wat dit ons zegt over de sociale basis. In hoofdstuk 5 vertalen we de signalen en uitkomsten naar enkele concrete doelstellingen. In hoofdstuk 6, het voorlaatste hoofdstuk, werken we een drietal actielijnen uit. We beschrijven in deze actielijnen hoe we concreet willen komen tot de gestelde visie en doelstellingen. Ten slotte beschrijven we in hoofdstuk 7 hoe de uitvoeringsagenda is vormgegeven.



2. Kernbegrippen

Sociale basis: Het begrip 'sociale basis' gaat over de basiselementen die in een dorp of wijk aanwezig om op een goede manier met elkaar samen te leven. Daarbij heeft de sociale basis twee delen:

1. Enerzijds gaat het om **fysieke voorzieningen**, zoals de (dorps)winkel, het buurtcentrum, de huisarts, de speeltuin en de school. Ze zijn in (bijna) ieder dorp of wijk aanwezig en spelen een belangrijke rol in het maatschappelijk leven van inwoners.
2. Daarnaast gaat het bij de sociale basis ook om **de manier waarop inwoners met elkaar omgaan binnen een dorp of wijk**. Dan gaat het bijvoorbeeld om de mate waarin mensen naar elkaar omkijken, en hun krachten bundelen om op een prettige manier samen te leven. Dit beschrijven we ook vaak als noaberschap of burgerkracht. Maar ook gaat het hier om het verenigingsleven en alle (bewoners)initiatieven die ervoor zorgen dat het prettig leven is in een dorp/wijk.

Cliëntondersteuning: Cliëntondersteuning is een gratis gemeentelijke voorziening die bestemd is voor iedereen die vragen heeft over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen. Een cliëntondersteuner denkt onafhankelijk mee in het belang van de inwoner. Cliëntondersteuning is voor gemeenten en samenwerkingspartners een middel om het stelsel van zorg en welzijn nog verder te verbeteren: om het persoonsgericht, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten.

Kr8 samenwerking: Sinds 2015 wordt er in het sociaal domein onder de noemer Kr8 samenwerking door partijen samengewerkt in de gemeente Raalte. Op het gebied van Wmo en het bredere voorveld werken diverse Kr8 partners samen. Het doel van deze partners is om vanuit hun eigen expertise en verantwoordelijkheden of bevoegdheden samen te werken in de ondersteuning aan inwoners volgens het principe van één huishouden, één team, één plan, één regisseur.

Kernteams: In elk dorp in de gemeente Raalte is er een kernteam georganiseerd, waarbij met name betrokken inwoners praten over welzijn, ondersteuning en zorg in de dorpskern. De kernteams zien wij als waardevolle versterker en verbinder van de sociale basis. We beschouwen de verschillende rollen in deze visie nader. Het kan per kernteam verschillen hoe de rollen worden ingevuld.

Sociaal loket: Het sociaal loket is te benaderen als aanspreekpunt voor inwoners als het gaat om vragen gerelateerd aan het sociaal domein. Inwoners kunnen telefonisch terecht bij het sociaal loket of langskomen in het gemeentehuis. Afhankelijk van de vraag kan het sociaal loket doorverwijzen/toeleiden naar een passende oplossing in het voorveld of juist verbinden met consultants van de gemeente.

CJG: Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is dé plek waar (aanstaande) ouders, opvoeders en jongeren terecht kunnen voor advies of ondersteuning bij vragen over opvoeden, opgroeien of gezondheid. In het CJG wordt samengewerkt om de inwoners het beste te kunnen helpen. Het CJG werkt met een integrale aanpak; er wordt gekeken naar het hele gezin en naar alle leefgebieden. Het CJG richt zich met name op de jongeren in onze gemeente en op de gezinnen (het systeem). Deze parapluvisie focust zich meer op de volwassenen (18+), het voorveld (inclusief cliëntondersteuning) en de sociale basis die we hierin met elkaar leggen voor alle volwassenen in Raalte.



3. Evaluatie met inwoners

Hoe gaat het met onze sociale basis in Raalte? In verschillende projecten (koploperproject cliëntondersteuning, toekomst kernteams en Kr8 samenwerking) is het uitgangspunt steeds geweest om veel input op te halen bij de inwoners en hen deze vraag voor te leggen. Dit hebben we ook gedaan. Op deze manier krijgen we een goed beeld van wat er nodig is om nog meer bij de behoefte aan te sluiten.

a. Enkele positieve signalen

'Een goed contact is zo waardevol'. Zo beschrijft een inwoner het verschil in contact met het sociaal domein een vijftal jaren terug en het contact van enkele maanden geleden. In dit contact heeft zij een groot verschil ervaren. Waar haar eerdere ervaring niet prettig was en ze het gevoel kreeg meerdere malen haar verhaal te moeten doen, was het nu (door één aanspreekpunt te hebben) een stuk positiever: "Heel fijn dat ik in die periode constant bij haar terecht kon, dat is echt wel veranderd sinds mijn eerste aanraking met ondersteuning". Dit signaal komt uit meerdere interviews naar voren.

Samenwerking tussen partners lijkt verbeterd. Ook de communicatie tussen partners onderling lijkt te zijn verbeterd, volgens de inwoners. Zo worden er situaties geschetst waarbij er snel geschakeld en doorverwezen werd. Ook de manier waarop de overdracht gebeurde in deze casussen was positief: "Ik heb het echt als prettig ervaren. We hebben met z'n drieën, iemand van Carinova, MEE en ikzelf, bij elkaar gezeten: toen was het zo opgelost!". Ook in andere gevallen werd het adequaat doorverwijzen als positief ervaren. Zo beschrijft een respondent de situatie waarin in het ziekenhuis alzheimer werd constateert bij haar partner. In het ziekenhuis kreeg zij direct het telefoonnummer van de juiste persoon binnen de gemeente: "binnen een week stonden ze bij ons op de stoep, dat was echt heel erg fijn op dat moment".

Rol van cliëntondersteuner wordt als positief bestempeld. Enkele inwoners geven aan dat deze ondersteuning exact is wat ze nodig waren en dat het heeft gezorgd voor het voorkomen van escalatie. Men geeft aan met name baat te hebben bij een persoon die de tijd neemt en helpt op alle gebieden: "Ze nemen echt de tijd om alles uit te pluizen, dat was voor mij echt hard nodig op dat moment". Iemand die vanuit het totale/ integrale beeld de juiste verbindingen kan leggen en een ondersteunende rol heeft door informatievoorziening en praktische ondersteuning (helpen bij aanvragen doen, meegaan naar gesprekken, etc.). Een meer uitgebreid beeld van de meerwaarde van cliëntondersteuning wordt in het volgende hoofdstuk beschreven.

b. Verbetermogelijkheden volgens inwoners

Behoeft aan versimpeling en betere vindbaarheid van ondersteuning. "Het puzzelen naar waar je moet zijn is soms nog best lastig". Een overzicht van wat welke organisatie doet en hoe ze te benaderen zijn wordt hierin wenselijk genoemd. De veelheid aan organisaties zorgt er hierbij voor dat de inwoner niet altijd weet waar hij/zij aan kan kloppen. Ook is er bij organisaties zelf soms onduidelijk over welke organisatie wat precies doet voor de inwoner.

Wegwijzen van inwoners. Met name de adviesraden zien een versterkte rol voor (onafhankelijk) cliëntondersteuning in het wegwijzen van inwoners in het sociaal domein. Door het grote aanbod in de gemeente Raalte is het voor de inwoners niet altijd duidelijk waar men terecht kan. Hier kan cliëntondersteuning volgens hen een rol in spelen. De laagdrempeligheid en eenvoud van dit wegwijzen wordt als belangrijke voorwaarde genoemd. "Het mooiste is één nummer, één fysieke locatie van mensen die je direct kunnen helpen, bemiddelen en doorverwijzen".

Organisaties nog meer met elkaar verbinden. Het belang van onderlinge bekendheid tussen organisaties in Raalte komt vanuit de inwoners sterk naar voren. Dit gaat niet enkel over bekendheid in het sociaal domein. Zo geeft een inwoner bijvoorbeeld aan dat ze graag had gewild dat de huisarts haar eerder in contact had gebracht met cliëntondersteuning, dit had escalatie kunnen voorkomen. Het belang van het netwerkdenken komt herhaaldelijk naar voren in de verschillende projecten.



4. Evaluaties met partners in het sociaal domein

Hoe gaat het met onze sociale basis in Raalte? De afgelopen maanden is aandachtig gekeken naar de rol en toekomst van onder andere de Kr8 samenwerking, de rol van onafhankelijke cliëntondersteuning en de kernteams. In een beknopt overzicht wordt hier weergegeven wat de belangrijkste uitkomsten zijn van deze gesprekken met partners in Raalte.

c. Kr8 evaluatie

Uit de evaluatie van de Kr8 samenwerking is gebleken dat het heeft bijgedragen aan kortere lijnen en betere verbinding in het sociaal domein. De samenwerking tussen organisaties loopt vloeiender en er wordt meer gewerkt vanuit één vast aanspreekpunt voor de inwoners. Het belang van goede samenwerking op uitvoerend niveau, rond de inwoner, is uit de evaluatie nog eens extra benadrukt. Op veel vlakken gaat dit, juist op het niveau rond de inwoner, al heel goed. Toch komen er ook zeker enkele verbeterpunten naar voren.

De *algemene conclusie* is dat de implementatie van de Kr8 werkwijze slechts ten dele is gelukt en dat de actuele situatie vraagt om een herbezinning op de opzet en doelen van de Kr8 samenwerking:

- De overkoepelende ambitie van de Kr8 samenwerking (nauwere en stevige samenwerking in het voorveld) wordt door alle partners nog steeds omarmd.
- De vorm waarin de Kr8 samenwerking is gegoten brengt echter niet de gewenste effectiviteit en er is behoefte aan een nieuwe fase en nieuwe energie. Met name in het samen preventief te werk gaan en het 'vernieuwend samenwerken' zit groei ruimte, zo komt naar voren.
- De Kr8 samenwerking zoals die nu uitvoering krijgt kent daarbij elementen die goed gaan en behouden moeten blijven (ook in een nieuwe fase), en elementen die om een nieuwe vorm vragen, een "new samenwerkings-design."

De rode draad die uit het onderzoek zichtbaar wordt is dat er meer vanuit elkaars Kr8 samengewerkt kan worden voor de inwoners. De spil wordt daarbij gevormd door samenwerking op uitvoerend niveau: samenwerking voor de inwoners.

Vervolg

In het vervolg van de Kr8 samenwerking komt de nadruk nog meer te liggen op het samenwerken rond/voor de inwoner. De [leernetwerkbijeenkomsten](#) gaan hierin een belangrijke rol spelen. Ook op strategisch niveau blijft de behoefte bestaan om elkaar verder te versterken. Een [Kr8 regieoverleg](#), waar mogelijk vanuit data/monitoring het gesprek wordt gevoerd, is in ontwikkeling.

De Kr8 samenwerking heeft in de gemeente Raalte een belangrijke rol in het versterken en verbinden van elkaar op de 1^e lijn. Daarnaast biedt het gezamenlijk monitoren de kans om meer preventief op te pakken. De Kr8 partners hebben allen een belangrijke rol in het inschakelen/versterken van de sociale basis. Op deze manier kan zorg en ondersteuning zo laagdrempelig mogelijk worden opgepakt.

d. Behoefteteonderzoek cliëntondersteuning

De gemeente Raalte is koplopergemeente in het landelijke koplopertraject onafhankelijk cliëntondersteuning. In kader van dit traject is er inmiddels een uitvoerig (58 interviews) behoefteteonderzoek uitgevoerd.

In dit onderzoek is gefocust op de rol, meerwaarde, doelgroepen en toekomstgerichte visie-/ontwikkelementen van onafhankelijke cliëntondersteuning. In het onderzoek zijn verschillende actoren betrokken: cliëntondersteunende organisaties, overige betrokken organisaties. Hierbij is ook nadrukkelijk de visie van de inwoner gehoord. Dit laatste is geborgd door onder andere te spreken met enkele cliënten/inwoners, de adviesraden, kernteams en door middel van de luistervinken.



Meerwaarde cliëntondersteuning

Uit het behoefteonderzoek wordt duidelijk dat de wisselwerking tussen de drie cliëntondersteunende organisaties (MEE, Vriendendiensten, De Kern) goed is. Het onderlinge onderscheid tussen de organisaties is duidelijk en ook onderling wordt er doorverwezen. Vanuit de inwoners/cliënten en de aanpalende organisaties wordt ook goed duidelijk wat de meerwaarde is van onafhankelijke cliëntondersteuning in Raalte.

Volgens hen heeft cliëntondersteuning een meerwaarde in/door:

- **Goed overzicht van de mogelijkheden** voor de inwoner en kennis sociale kaart.
- **Vraagverheldering (!)** – integraal beeld bij complexe casussen.
- **Orde en regelmaat brengen** in het leven van de inwoner
- **Praktische ondersteuning** (financiën, wet- en regelgeving, aanvragen).
- Inwoner 'verbinden' met de samenleving. Praktische hulp in plaats van dure zorg. "Er is zoveel in Raalte". Hierbij is ook de mogelijkheid tot waakvlamcontact essentieel.
- **Onafhankelijkheid** indien deze ook nodig is (bijvoorbeeld in de ondersteuning bij een aanvraag).
- **Consulerende functie:** in relatie tot o.a. POH, Humanitas, casemanager dementie, mantelzorgondersteuning, ontmoetingscentra, buurtcentra, S1 WKVP, erfcoaches, ambulante begeleiders, transferverpleegkundige, Salland Wonen, Bijzonder zorgteam, consultants, seniorencoaches, overige vrijwilligersorganisaties, etc.
- **Sommige groepen komen niet zelf tot een vraag of kunnen de toegang niet makkelijk vinden.** Outreachende aanpak: zichtbaar zijn op de plekken waar deze mensen komen.

Bijzondere doelgroepen

De match tussen vraag en aanbod lijkt goed te zijn. Er komt duidelijk naar voren dat er geen doelgroepen zijn die echt 'buiten de boot vallen'.

In tegendeel: het grote aanbod aan ondersteuning/zorg in de gemeente zorgt ervoor dat het in gevallen wat onoverzichtelijk wordt voor de inwoner. Bijzonder doelgroepen, waar extra aandacht voor nodig is (wellicht in de vorm van een meer outreachende aanpak), zijn statushouders (na 18 maanden), inwoners met financiële problematieken en ouderen (voorafgaand aan grotere zorgvraag).

Aanbevelingen

Uit het behoefteonderzoek komen enkele concrete aanbevelingen rond cliëntondersteuning en de sociale basis naar voren.

- Allereerst is er nadrukkelijk de behoefte om de toegang en vindbaarheid te versterken. Het betreft hier enerzijds om cliëntondersteuning, maar ook algemener wordt duidelijk dat het voor inwoners niet altijd evident is waar ze met een ondersteuningsvraag kunnen aankloppen.
- Meer werken vanuit netwerksamenwerking: kernpartners (en schil eromheen). Elkaar nog nadrukkelijker opzoeken en versterken. Met name verbinding met de sociale basis is essentieel.
- Rollen en effecten helder benoemen – wat willen we bereiken met cliëntondersteuning?
- Versterken van uniforme kaders. 'Wat zijn de grenzen van cliëntondersteuning? Wanneer begeleiding/dagbesteding? Hoelang blijf je betrokken? Wat zijn competenties van cliëntondersteuning?
- Besteed aandacht aan groepen/inwoners die niet vanzelf komen.



Voor de inwoner heeft cliëntondersteuning een cruciale rol in het wegwijsen, kortdurend op weg helpen en belangen behartigen. Daarnaast heeft het een consulerende rol (in relatie tot aanpalende organisaties) en in het outreachend werken (waar nodig is). De rol van cliëntondersteuning in de Raalter sociale basis verbindt: vanuit een integraal beeld van de ondersteuningsvraag de juiste lijnen weten te leggen. Met nadrukkelijk oog voor het preventief werken en optimaal in beeld brengen van de sociale basis.



e. Verkenning kernteams

Vanuit een uitgebreide verkenning (27 interviews zeven keer overleggen met verschillende kernteams) is input verzameld over de huidige situatie en toekomstige rol van de kernteams.

Mogelijke functie kernteam:	Rol van het kernteam	Typering
A. Kennismaken en informeren.	Kernteam als <u>informatiepunt</u> voor deelnemers.	Elkaar informeren
B. Verbindingen leggen. Korte lijnen bij individuele casuïstiek.	Kernteam als <u>samenwerkingsplatform</u> , men zoekt elkaar op.	Onderlinge samenwerking
C. Informatie delen met de inwoners van de dorpskern.	Kernteam als <u>platform en schakel</u> naar de inwoners (communicatie).	Platform (externe rol)
D. Co-creëren en gezamenlijk initiatieven uitvoeren.	Kernteam neemt <u>initiatief</u> op het gebied van activiteiten/projecten.	Initiatief nemen
E. Algemene signalen uit het dorp delen. Collectieve signalen.	Kernteam <u>agendeert</u> kwesties uit de kern.	Signaleren
F. Aanspreekpunt voor deelnemers en inwoners uit het dorp.	Kernteam als <u>vraagbaak</u> voor deelnemers en inwoners.	Vraagbaak

De kernteams zijn, per dorpskern, zeer verschillend. Met name het verschil tussen de kernteams in de dorpskernen enerzijds, en de twee kernteams in Raalte anderzijds, springt in het oog. Met name de inwonerbetrokkenheid in de Raalter dorpskernen is minder vanzelfsprekend. Uit de huidige praktijk blijkt dan ook dat het per kernteam verschilt welke van bovenstaande rollen worden ingevuld. Hierin zit niet altijd een logische opbouw. Over het algemeen zijn de rollen in te delen in deze volgorde van maturiteit, waarbij A de meest eenvoudig te bereiken rol is en F het meest uitdagend (deze vraagt het meeste zelforganiserend vermogen).

Rol van de kernteams (zie bijlage 2):

We vinden van het belang dat er binnen onze gemeente korte lijnen zijn met de inwoners: dat inwoners de gemeente weten te vinden en omgekeerd. Hierbij waarderen we allerlei vormen van initiatief wat er al is of wordt ondernomen. We sluiten graag, waar relevant, aan bij het (burger)initiatief wat er is in de kern, eventueel versterken we deze. Dit alles komt ten goede aan de kracht van de sociale basis. De kernteams zien wij als waardevolle versterker en verbinder van de sociale basis.

'De kernteams zien wij als zelfinitiatief en versterking van de sociale basis'.

Bij elk van de beschreven rollen behoren een aantal competenties en voorwaarden om de rol goed uit te kunnen voeren en de dorpskern optimaal te ondersteunen. De competenties staan in bijlage 2, per rol, beschreven. Het is per kernteam verschillend hoe dit wordt ingevuld. De geëxpliciteerde rollen dragen enerzijds bij aan het versterken van de sociale basis (rol A t/m D) Deze rollen gaan meer over rollen vanuit de inwoners. Rollen van het kernteam die zorgen voor verbinding zijn E en F. Rol E wordt belangrijk gevonden en gewaardeerd vanuit de gemeente. Rol F is van belang voor iedereen die in de kern een vraag heeft over het sociaal domein.



f. Samenvattend: wat zien we als we over de sociale basis vliegen?

1. Toegang & vindbaarheid

Vanuit de inwoners komt nadrukkelijk de vraag om versimpeling naar voren. De kracht van de Kr8 samenwerking zit onder meer in de mogelijkheid voor inwoners om overal aan te kloppen met een hulp-/ondersteuningsvraag. De keerzijde is dat, door de vele organisaties en mogelijkheden om toegang te vinden tot de sociale basis, het voor de inwoner niet altijd duidelijk is waar hij/zij terecht kan met een vraag. Hetzelfde geldt voor de betrokken organisaties; ook voor hen is het veld van ondersteuning soms onduidelijk.

2. Goede verbinding tussen sociale basis, 1^e lijn en geïndiceerde zorg/ondersteuning.

In de verbinding tussen de sociale basis en geïndiceerde zorg en ondersteuning valt winst te behalen. Er is nog te veel sprake van 'eilanden'. Uit de verschillende projecten blijkt dat een stevige en permanente lijn te ontbreken. Een voorbeeld hiervan zijn geïndiceerde zorgaanbieders die soms onvoldoende de weg naar cliëntondersteuning/voorliggend veld weten te vinden, anderzijds geldt hetzelfde vanuit de sociale basis (huisartsen, verenigingen, etc.). Een ander voorbeeld is de rol van de kernteams: onduidelijkheid bestaat over welke rol zij precies spelen in het speelveld. De zoektocht naar een goede verbinding tussen de lijnen is al langere tijd gaande, desondanks blijft men hier zoekende in.

3. Processen versterken gericht op preventief werken

Het gevolg van de voorgaande twee constatering is dat de nadruk nog niet voldoende ligt op het preventief werken. Het proces kan meer worden ingericht op het voorkomen van escalatie (geïndiceerde zorg) of juist weer afschalen. Een actieve en goed ontsloten sociale basis is hierin cruciaal. Hiervoor dient er samen gekeken te worden hoe het voorliggende veld meer centraal kan komen te staan.

Een ander aspect dat samenhangt met preventie is het outreachend werken. Dit dient, voor bijzondere doelgroepen, een nadrukkelijker rol te krijgen.

Tot slot is het, om succesvol en gericht preventief te kunnen werken, is het zaak om gezamenlijk beter te monitoren hoe het gaat: samenwerken rondom een casus, warm doorverwijzen, 'lessons learned te delen', meer gebruik te maken van elkaars informatie en kennis etc.

4. Signalen oppikken vanuit inwoners

Ook komt naar voren dat het lastig is om signalen op te halen vanuit de inwoners. Er is veel enthousiasme in de gemeente Raalte om aan te sluiten bij de behoefte van de inwoners. Echter missen de juiste kanalen op dit moment om concreet signalen op te halen bij de inwoners. De lijnen naar patiëntenorganisaties, versterkte positie van kernteam en het vergroten van de toegang en vindbaarheid zal bij kunnen dragen aan 'meer signalen'.



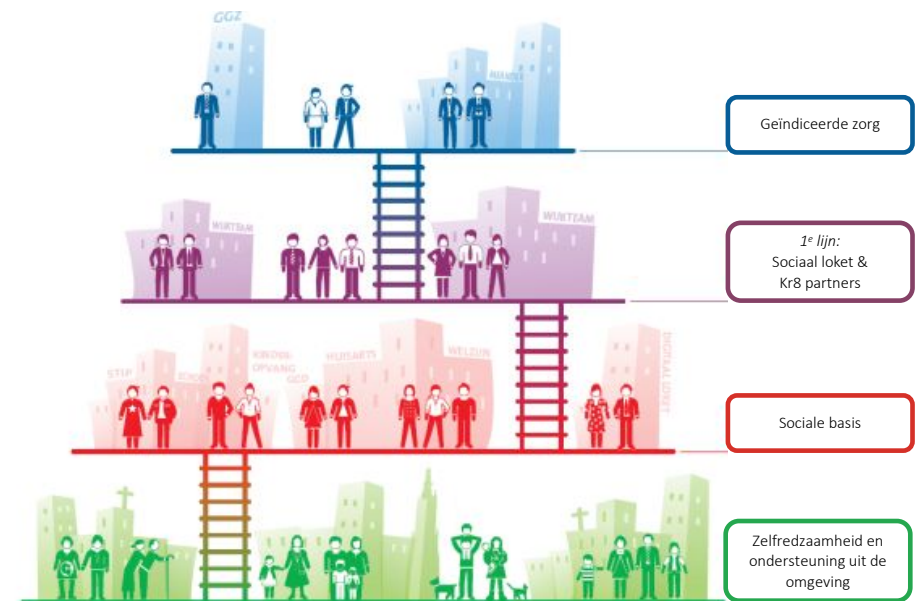
5. Wat willen we bereiken?

5.1 Ons stelsel meer en effectiever laten samenwerken voor onze inwoners

De manier waarop in de gemeente informele hulp en ondersteuning aanwezig is, is weergegeven in onderstaande piramide. De brede basis in de piramide omvat de *zelfredzaamheid en de hulp uit de eigen omgeving*. Bijvoorbeeld een buurman die helpt bij het vervoer naar de dokter. Dit vraagt om een sterke *sociale basis* met laagdrempelige mogelijkheden voor kwetsbare mensen. Hierbij gaat het om drie elementen: elkaar ontmoeten, informatie/ advies krijgen en ondersteuning/ toerusting.

De financiële uitdaging is om het zwaartepunt van de piramide, (dure) gespecialiseerde zorg/ondersteuning, te laten verschuiven ten faveure van inzet in de sociale basis. Coördinatie en inzet op preventieve werking van de sociale basis kost geld en zal (deels) bekostigd moeten worden door besparingen die we kunnen bereiken in het voorkomen of juist kunnen afschalen van gespecialiseerde (duurdere) zorg/ondersteuning.

Het is zaak dat het stelsel verder in beweging komt. Dit vraagt tijd en ontwikkeling. Randvoorwaardelijk voor deze beweging is dat onderdelen van de piramide elkaar weten te vinden, en met elkaar communiceren. De inhoudelijke agenda is om de komende jaren gezamenlijk in te zetten op preventie, vroegsignalering, ondersteuning dichtbij en versterken van de zelfredzaamheid van de inwoners. Dit in lijn met het Transformatieplan. De focus ligt hierbij op het zorgvuldig bekijken wat er nu goed loopt, om dit vervolgens verder uit te bouwen en aan elkaar te verbinden.



Waar ga ik naar toe voor informatie, hulp en ondersteuning?

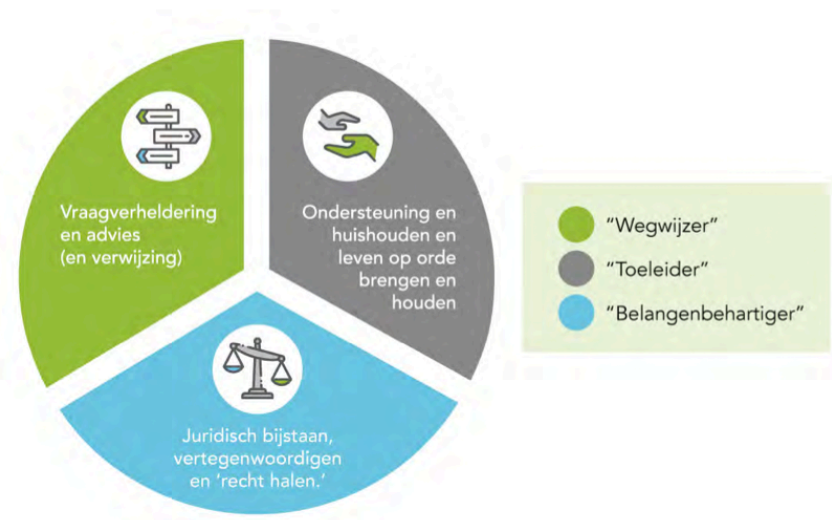
5.2 We willen alle rollen in cliëntondersteuning Wmo goed invullen

We geven invulling aan drie rollen:

Cliëntondersteuning als wegwijzer. Iemand die de vraag in beeld brengt en de weg wijst. Die wet- en regelgeving kent en die helpt de weg te vinden. Ook wel iemand die verschillende opties in beeld brengt waaruit de inwoner een keuze kan maken. 'Wij kennen de mogelijkheden goed en zijn op de hoogte van specifieke vormen van ondersteuning. Met deze kennis in de hand staan we naast onze klant om hem/haar te helpen een vorm van zorg te vinden die aansluit bij zijn/haar behoefte'.

Cliëntondersteuning als toeleider/ kortdurende ondersteuner. Iemand die helpt om de basis op orde te brengen en de inwoner helpt om de best passende oplossing te vinden en daarbij zo nodig met de inwoner mee kan gaan naar instanties. 'Soms heeft een inwoner het overzicht over zijn eigen leven niet meer. We gaan dan samen in beeld brengen wat er nodig is en welke ondersteuning zou passen. Soms ga ik mee naar het loket inkomensondersteuning om te zorgen dat iemand gebruik kan maken van schuldhulpverlening. Daarmee ontstaat ruimte om aan andere leefgebieden te gaan werken en ontwikkelen.'

Cliëntondersteuning als belangenbehartiger. Iemand die sterk opkomt voor de belangen van de inwoner, die zorgt dat de inwoner zijn stem goed kan laten horen en die zo nodig helpt bij juridische procedures. 'Wanneer iemand geen indicatie heeft gekregen voor een maatwerkvoorziening kunnen wij helpen bij het aantekenen van bezwaar en beroep. Wij gaan daarbij natuurlijk altijd in gesprek met de inwoner over de vraag waarom hij/zij een afwijzing heeft gekregen. Maar als iemand echt overtuigd is van zijn gelijk en bezwaar wil aantekenen kunnen wij hiermee helpen. Dat is onze taak. Ook als we het er inhoudelijk niet mee eens zijn.'

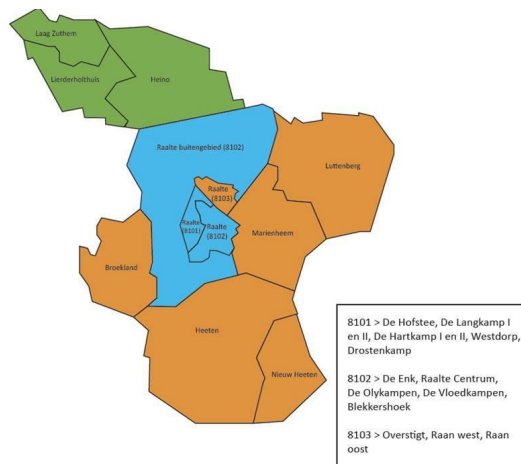


5.3 We betrekken alle kernen, buurtdorpen en inwonergroepen

Cruciaal is dat we alle inwonersgroepen en de verschillende dorpskernen betrekken. Er ligt veel burgerkracht (sociale basis) bij de inwoners in de dorpen. Het is zaak om deze kracht optimaal te benutten. Enerzijds door dit te versterken/faciliteren en anderzijds door de verbinding te leggen tussen de dorpen, gemeente en ondersteuning.

Verskillende onderdelen van het beleid zijn nu al gericht op het betrekken van de dorpskernen. Met name de kernteams hebben hierin een sleutelrol. We willen graag bereiken dat de verbinding verder wordt versterkt. Het versterken van de sociale basis en de kernteams krijgt *mogelijk* een impuls door de introductie van [de dorpsondersteuner](#). De exacte invulling van deze rol wordt toegelicht in hoofdstuk 6 en 7.

Daarnaast is het cruciaal om inwonergroepen te betrekken en aandacht te hebben voor specifieke/bijzonder doelgroepen. Uit het behoefteonderzoek blijkt dat de verschillende doelgroepen goed in beeld zijn. Er vallen geen doelgroepen tussen wal en schip.



5.4 We besteden outreachend aandacht aan groepen of vragen die spelen.

We vinden het van belang om extra (outreachende) aandacht te hebben voor enkele doelgroepen. Ook voor de toekomst vinden we het belangrijk om ontwikkelingen (van de struikelblokken en ondersteuningsvraag) van inwonergroepen goed in beeld te blijven houden.

In de huidige situatie vragen de onderstaande doelgroepen om aandacht, zij vallen niet tussen wal en schip, maar vinden vanuit een vraag of behoefte de aansluiting met het aanbod in de sociale basis ook niet altijd even goed:

- Statushouders (na 18 maanden)
- Inwoners die belanden in de 'afstemming' tussen Wlz en Wmo
- Inwoners met financiële vragen (na schuldhulpverlening, jongeren, tweeverdieners met laag inkomen, ondernemers)
- Ouderen ('in aanleunwoningen, voorafgaand aan grotere zorgvraag')
- Inwoners met een psychische kwetsbaarheid (na korte opname ontslagen worden).
- Inwoners waar eenzaamheid speelt (alle leeftijden).
- Jongeren rond de overgang 18-/18+

6. Wat gaan we doen?

6.1 Van visie naar actielijnen

Het doel is om de actoren, zichtbaar gemaakt in de piramide, meer met elkaar te verbinden, om zo meer preventief en inclusief te kunnen werken en 'het stelsel te laten bewegen'. Om deze verbinding mogelijk te maken, lichten we toe op welke manier verschillende actoren hier een impuls aan gaan geven.

Actielijnen

We kiezen met deze visie voor de volgende actielijnen:

- Samenwerking Kr8 van Raalte breder benutten.
- Clïëntondersteuning gericht inzetten.
- Kernteam: versterken inwonerinitiatief en functie dorpsondersteuner.

We hebben deze actielijnen nader uitgewerkt. Hierna lichten we dit toe.



Actielijn 1: Samenwerking Kr8 van Raalte breder benutten

Het creëren van een herkenbare toegang/vraagpunt 'sociaal domein': Kr8 punten

We creëren een herkenbaar punt, gaan uit van de kracht van samenwerking tussen de gemeente en partners, en borgen de opgave op het gebied van cliëntondersteuning over de volle breedte: voor alle inwonergroepen. Er is een permanent en professioneel punt waar alle signalen vanuit inwoners en in de gemeente Raalte werkzame professionals kunnen binnenkomen. Hiermee voorkomen we dat ze verdwijnen, en het is zeer waardevolle kennis over wat er speelt en wel/niet goed gaat in de gemeente.

Hoe doen we dit?

Het **verbreden en doorontwikkelen van het sociaal loket**, in samenwerking met onze partners, dient ervoor te zorgen dat er voor de inwoners, actoren in de sociale basis (bijv. huisartsen of scholen) en zorgaanbieders een laagdrempelige en goed vindbare plek ontstaat voor het stellen van vragen rond het welzijn/ondersteuning/zorg.

Daarnaast biedt het een basis van waaruit verbindingen laagdrempelig kunnen worden gelegd en waar de mogelijkheid ontstaat tot meer (proces)regie en ook: monitoring. Een soortgelijke samenwerking en 'centrale' plek zien we goed werken bij jeugd (CJG): vindbaar, verbinding en monitoring. Deze elementen willen we graag meenemen in de doorontwikkeling van het sociaal loket naar het **'Kr8 punt of Kr8-punten'**

Een Kr8 punt geeft voornamelijk vorm en inhoud aan de rol van 'wegwijzer' en staat naast de cliënt/inwoner en helpt hem of haar bij het formuleren van de (hulp)vraag, het vinden van de weg of het toeleiden naar passende (formele of informele) ondersteuning. Ook het inschakelen van een (volledig onafhankelijke) OCO-functie is een rol. Om deze reden willen we partijen vragen om te participeren in het Kr8-punt, wat dient te zorgen voor zeer korte lijnen. Het Kr8 punt is goed bereikbaar: telefonisch/online en als fysieke locatie.

Bij het doorontwikkelde en verbrede sociaal loket (Kr8 punt) werken professionele bevragers en verbinders. Het is van groot belang dat deze professionals de weg goed weten binnen het sociaal domein en de lijnen weten te leggen met de sociale basis, om zowel inwoners als actoren in de sociale basis, Kr8 partners en zorgaanbieders goed verder te kunnen helpen. Belangrijk bij het Kr8 punt is om duidelijk te maken wat het wel en wat het niet is:

Rollen van Kr8 punt(en)	
Kr8 punt is wel...	Het Kr8 punt is geen...
✓ Informeren (wat er is)	✗ <i>Gedwongen</i> voordeur voor inwoners
✓ Bevragen (wat er speelt)	✗ Bemoeizorg
✓ Verbinden (verder helpen)	✗ Ambulante hulp
✓ Regiepunt (procesregie en monitoring)	✗ Indicatiesteller

Vanuit het Kr8 punt kunnen we ook de monitoring gezamenlijk een impuls gaan geven. We willen het Kr8 punt (en de samenwerking met partners die we hebben) ook benutten om periodiek gegevens te verzamelen en deze na analyseren met elkaar te bespreken. Gegevens over de ontwikkelingen in het sociaal domein in Raalte en de kernen. We werken hiertoe reeds aan een 'OCO-kompas', mogelijkkerwijs door te ontwikkelen naar Kr8-kompas of *monitor sociaal domein*.



Kr8 punt: toegang en wegwijzer

Het Kr8 punt wordt stevig en breed gepositioneerd. Het krijgt een sterke rol als verbinder in het sociaal domein. Zowel voor inwoners, actoren in de sociale basis (bijv. huisartsen) als Kr8 partners en zorgaanbieders vormt het een centrale plek voor vragen of signalen betreffende het sociaal domein.

Zoals hierboven beschreven krijgt het Kr8 punt een belangrijke rol in het informeren, bevragen en verbinden (verder helpen) van de inwoners; het is dé vraagbaak voor inwoners en organisaties die zoekende zijn. De sterk verbindende rol vraagt om korte lijnen met onder andere cliëntondersteuning en de S1-functie, juist wanneer er bijvoorbeeld meer vraagverheldering of om een bepaalde expertise wordt gevraagd. Een Kr8 punt heeft een laagdrempelig karakter en weet hierdoor goed in het preventieve veld impact te behalen.

Schakelen met Kr8 punt

We gaan het Kr8-punt ook meer inzetten als 'schakelpunt' voor zorgaanbieders die met hun cliënt juist werken aan sociale inclusie en deelname aan de samenleving, in wijken, in werk/scholing en in sociale contacten. En om zoveel mogelijk preventief actief te zijn. We vragen zorgaanbieders om actief met hun cliënten te werken aan sociale inclusie (en afschalen van zorg waar mogelijk) en steeds (en opnieuw) te zoeken naar informele oplossingen. We willen daarom de verbinding versterken.

Door de centrale positie van het Kr8 punt en nauwe verbinding met cliëntondersteuning en overige Kr8 partners, heeft het tevens een meerwaarde in het monitoren van het sociaal domein. Door de monitoringsfunctie kan er gericht worden geleerd en gestuurd in het sociaal domein van de gemeente Raalte. Het Kr8 punt heeft hier, in lijn met de functie van het CJG, een belangrijke rol in.

Rol S1

De rol van de S1 wijkverpleegkundige is een functie die goed aansluit bij de ambities van dit plan en de preventieve impact die we willen behalen. De S1 wijkverpleegkundigen spelen een belangrijke, verbindende rol in de gemeente. Mede door de BIG-registratie geldt de S1 als linking pin tussen het medisch en sociaal domein. Daarnaast draagt de betrokkenheid bij de kernteams in de verschillende dorpskernen bij aan de kracht van de S1 wijkverpleegkundige. Door het goede zicht op de sociale basis hebben zij een unieke positie als het gaat om het preventief en voorliggend inschakelen van dit netwerk. De meerwaarde van de functie bleek in de verschillende onderzoeken goed zichtbaar. In het kader van het toekomstperspectief op de Kr8 samenwerking en het Kr8 punt willen we de rol van de S1 behouden en blijvend helder positioneren in verbinding met de kernteams, het Kr8 punt en een eventuele pilot op het gebied van dorpsondersteuners (zie verder hierna actielijn 3).

Monitoren en leernetwerken (impuls aan samenwerking op casusniveau)

Met de monitoringsfunctie geeft het Kr8 punt input aan de Kr8 partners, aangevuld met eigen informatie van de partners. De Kr8 partners monitoren met elkaar en geven een nieuwe impuls aan samenwerking. Cyclisch komen de kernpartners en de direct verbonden partijen bij elkaar met hierbij twee hoofdthema's. Het eerste element is om gezamenlijk meer datagericht (Monitor sociaal domein) te gaan werken. Door samen meer te doen aan gegevensuitwisseling, kan gericht worden samengewerkt voor de inwoner (op beleidsniveau). Hierbij hechten we er waarde aan om signalen op te halen bij de inwoners die gebruik hebben gemaakt van de voorliggende voorzieningen.

Het tweede element betreft het gezamenlijk organiseren van leernetwerkbijeenkomsten. In deze leernetwerkbijeenkomsten staan ontmoeting en van elkaar leren centraal (op casusniveau). Op deze manier heeft de Kr8 samenwerking meer directe impact op samenwerking rond de inwoner. Het samen organiseren van de leernetwerkbijeenkomsten vormt een belangrijk speerpunt van de Kr8 samenwerking. We vinden het belangrijk dat zowel professionals als vrijwilligers kunnen deelnemen aan de leernetwerkbijeenkomsten.

Actielijn 2: Cliëntondersteuning gericht inzetten

Duiden en definiëren

De rol van onafhankelijke cliëntondersteuning geven we vorm vanuit een brede definitie met heldere kaders. Uit het behoefteonderzoek blijkt dat cliëntondersteuning bij uitstek een rol is die bijdraagt aan de opgave 'om het stelsel te laten bewegen'; het is een laagdrempelige functie, waarbij de inwoner preventief, voorliggend en integraal wordt geholpen.

We werken in Raalte vanuit de brede definitie van cliëntondersteuning. Het gezamenlijk inrichten en versterken van een herkenbare toegang vraagt ook een verheldering in het begrippen- en afsprakenkader rondom cliëntondersteuning. Een nadere duiding.

Regie-ondersteuning

De kern van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Raalte is **regie-ondersteuning**. Een inwoner die in een situatie verkeert waarin hij/zij de situatie niet meer kan overzien en/of een beroep moet doen op hulp of ondersteuning, voelt zich vaak overgeleverd aan de afwegingen en beslissingen van een toegangsfunctionaris of hulpverlener. Deze persoon *is de regie kwijt* over de situatie en voelt zich daardoor kwetsbaar.

Een cliëntondersteuner kan de eigen regie van inwoner/cliënt helpen versterken en zorgen dat diens visie en mening gehoord wordt. Daarnaast geeft de cliëntondersteuner een overzicht van de beschikbare zorg en ondersteuning en helpt cliënten de weg te vinden.

Integrale benadering

Vaak is er de neiging om alleen naar de specifieke hulpvraag te kijken, echter spelen er vaak meer zaken en op verschillende terreinen. Dit vraagt om een integrale benadering die samenhangend is en aandacht heeft voor alle leefgebieden. Pas dan kan er een toename van kwaliteit van leven (en regie)



Rollen en taken

We vinden het belangrijk dat de rol als 'verbinder' van cliëntondersteuning verder wordt versterkt, hierin is de wisselwerking met het Kr8 punt cruciaal. Om de rol van cliëntondersteuning en wisselwerking met het Kr8 punt te beschrijven, maken we gebruik van drie verschillende rollen:

1. Cliëntondersteuning als wegwijzer - Vraagverheldering en advies (en verwijzing)
2. Cliëntondersteuning als toeleider – Kortdurende ondersteuning (huishouden en leven op orde brengen en houden).
3. Cliëntondersteuning belangenbehartiger – Juridisch bijstaan, vertegenwoordigen en recht halen.

Bij de verschillende rollen kunnen we de volgende concrete taken formuleren:

1. Cliëntondersteuning als wegwijzer

- Informatie en advies op maat.
- Vraagverduidelijking op alle levensgebieden en verduidelijken ondersteuningsbehoefte(n).
- In kaart brengen van formele en informele netwerken.
- Ondersteuning bij het vinden van een passende aanbieder voor passende hulp/zorg

2. Cliëntondersteuning als toeleider (kortdurende ondersteuning)

- Praktische ondersteuning bij vragen en specifieke behoeftes.
- Versterken en verbinden van informele en formele netwerken.
- Eventueel: ondersteuning bij het opstellen van een integraal persoonlijk plan.

3. Cliëntondersteuning als belangenbehartiger

- Ondersteuning bij klachten, geschillen, bezwaar en beroep.
- Bemiddeling indien hulp of zorg niet naar verwachting of volgens afspraken wordt geleverd.
- Bijdragen aan het herstellen van vertrouwensrelaties.

Naast de drie rollen (en bijbehorende taken) kent elke cliëntondersteuner een drietal algemene taken:

- Het outreachend contact leggen (individueel op signalen van verwijzers of Kr8 punt).
- Het samenwerken met andere cliëntondersteuners, toegangsfunctionarissen (Kr8 punt) en zorg- en dienstverleners.
- Het signaleren van knelpunten en lacunes in aanbod of wet- en regelgeving, wanneer deze belemmeringen blijken voor het verkrijgen van passend aanbod.

Wie vervullen de rollen? Waar vinden deze een plek?

Rol	Waar	Wie
Vraagverheldering en advies (<u>wegwijzer</u>)	Kr8 punt(en) Sociale basis CO-organisaties Dorpsondersteuner(?)	Partners en gemeente Alle informele en formele partners Subsidiepartners CO
Kortdurende ondersteuner (<u>toeleider</u>)	CO-organisaties Dorpsondersteuner(?)	Subsidiepartners CO op basis van afspraken (trajecten, type, aard, duur).
Bijstaan (<u>belangenbehartiger</u>)	CO-organisaties/ sociaaljuridische bijstand	Subsidiepartner(s) CO (optreden, namens en voor- een inwoner).

Clientondersteuning en de bijbehorende trajecten

Cliëntondersteuning is niet bedoeld als langdurige begeleiding. Het is in de gemeente Raalte vooral voor de momenten dat inwoners een toegangsvraag hebben: hoe vind ik passend aanbod bij deze vraag op dit moment in mijn leven?

Het karakter van cliëntondersteuning is kortdurende aard. Daarom gaan we uit van een maximaal aantal contactmomenten en streven we naar een heldere output beschrijving per rol.

Hierna doen we een aanzet voor de basis.



1. Vraagverheldering en advies (wegwijzer):

Uitgangspunt is dat de cliënt en/of het netwerk regie heeft. Dit kan een eenvoudige doorverwijzing zijn (1 contact) of vragen om enkele vervolgcacties (2-3 contacten) waarin wordt geholpen om het formele en informele netwerk van de cliënt in beeld te krijgen en te komen tot een goede match met de een voorliggende voorziening of partij in de sociale basis.

Vragen die in deze fase kunnen worden afgerond betreffen meestal vragen op 1 à 2 leefdomeinen.

De vraagverheldering en advies eindigt met:

Een beantwoording van de vraag waarmee de cliënt zelfstandig verder kan.

Een warme doorverwijzing naar het voorliggend veld.

Een doorverwijzing naar een consultant van de gemeente Raalte.

Of naar het CJG.

In het eerste contact wordt gelijk een inschatting gemaakt of er mogelijk behoefte is aan kortdurende ondersteuning (zie hierna). Indien dit het geval is wordt dit vanaf het tweede contact in gang gezet.

2. Kortdurende ondersteuning:

Uitgangspunt is dat de cliënt en/of het netwerk kortdurend wordt ondersteund in regie. Dit betreft kortdurende ondersteuning (2-6 contacten) waarin wordt geholpen om het formele en informele netwerk van de cliënt in beeld te krijgen en te komen tot een goede match met een voorliggende voorziening of partij in de sociale basis.

Vragen die in deze fase kunnen worden afgerond betreffen vaak meerdere leefdomeinen.

Daarnaast kan het nodig zijn om eerst 1 of meerdere zaken in beeld of op orde te krijgen, voordat een inwoner verder kan worden geholpen.

Bijvoorbeeld: het huishouden op orde brengen of de financiën in beeld.

Hierbij kan worden gedacht aan problemen met de corporatie, inkomensproblematiek en problemen met de gezondheid en/of de noodzaak van het opbouwen van vertrouwen.

De kortdurende cliëntondersteuning eindigt met:

Een beantwoording van de vraag waarmee de cliënt zelfstandig verder kan.

Een warme doorverwijzing naar het voorliggend veld.

Een doorverwijzing naar een consultant van de gemeente Raalte.

Of naar onderwijs, werk, schuldhulp, etc.

3. Belangenbehartiging:

Uitgangspunt is dat de cliënt en/of het netwerk behoefte heeft aan gespecialiseerde (en vaak ook juridische kennis) ter ondersteuning. De cliënt en/of het netwerk worden ondersteund en de regie kan ook worden overgenomen: de cliëntondersteuner treedt op voor-, namens de inwoners.

Vragen die in deze fase kunnen worden afgerond betreffen vaak meerdere leefdomeinen, meerdere wettelijke kaders (of het grijze gebied ertussen). Het gaat om complexe casuïstiek.

Herhaalcontact/ waakvlamcontact:

Dit betreft een herhaalcontact na een bepaalde periode om de cliënt in staat te stellen/ gerust te stellen in zijn haar regie.

Dialogo: waar houdt cliëntondersteuning op? En begint coaching of begeleiding?

Clientondersteuning houdt op, zodra het erom draait dat een cliënt en/of het netwerk het doel van de ondersteuning zijn en het gaat over het aanleren van vaardigheden en niet meer het ondersteunen in regie van de cliënt of zijn/haar netwerk.

Het verschil is dat 'ondersteunen bij-' overgaat in 'aanleren zodat'. Het voorwerp verschuift dan naar de cliënt/ inwoner zelf en betreft niet zozeer enkel het 'omgaan met de situatie.'

We spreken, bijvoorbeeld over coaching, als het erom draait dat de inwoner leert om in staat te zijn om zelf en met het (gecreëerde) netwerk de regie te kunnen nemen.

Situaties waarin bijvoorbeeld coaching wordt geboden om in te grijpen op de oorzaken van de ontstane situatie. Hierbij kan het gaan over oorzaken in relatie tot de persoon zelf of in relatie tot de omgeving van de persoon.

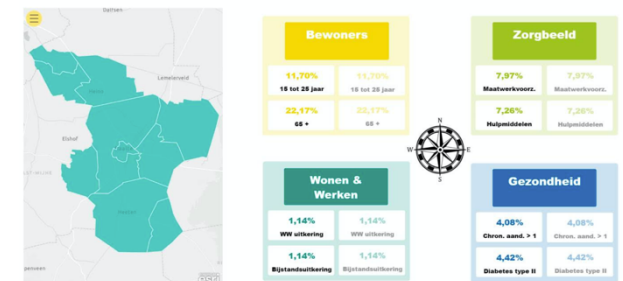
Outreachend werken: opstarten gezamenlijke cyclus ondersteund door het OCO-kompas

Om de onderlinge samenwerking tussen de cliëntondersteunende organisaties te versterken en de voorliggende ondersteuningsopgave te verhelderen (ook in de toekomst), richten we daarnaast een gezamenlijk PDCA (plan-do-check-act) cyclus in.

Eens per half jaar komen de organisaties en gemeente bij elkaar om de ontwikkelingen te bespreken, onder meer aan de hand van het OCO-kompas. Uit het OCO-kompas komen ontwikkelingen in cijfers, zowel meer doelgroep- als gebiedsgericht naar voren komen. Onder meer deze ontwikkelingen vormen de basis van het te voeren gesprek. Met het OCO-kompas en eigen inzichten wordt de basis gevormd voor het gezamenlijk outreachend werken. Waar ontstaan problemen bij inwoners en welke rol kan cliëntondersteuning spelen om deze inwoners (preventief) te bereiken en ondersteunen? Op deze manier voorkomen we dat inwoners tussen wal en schip komen te vallen.

Het OCO-kompas of (later) *Kr8 kompas* levert een extra bijdrage aan de meerwaarde van cliëntondersteuning. Door op basis van data gebiedsgericht te werken, besteden we extra aandacht aan bijzondere doelgroepen. Het is doel hiervan is om inwoners die anders wellicht later in beeld zouden komen, toch eerder/preventief te kunnen ondersteunen. De 'nieuwe' rol van cliëntondersteuning krijgt nog meer een verbindende functie. Het nauw samenwerken met het Kr8 punt vormt hierbij een belangrijk uitgangspunt. We gaan hierbij, met de partners, ook aandacht besteden aan outreachend werken voor doelgroepen waar dit van belang is.

Kompas cliëntondersteuning



Actielijn 3: kernteams: versterken inwonerinitiatief en start met 'dorpsondersteuner'

De **kernteams** hebben een rol als versterker en verbinder van de sociale basis in de kernen/buurtdorpen. Het kernteam draagt bij aan afstemming, activiteiten en ondersteuning in de eigen dorpskern en is er in feite op gericht om zelfredzaamheid te versterken en alle *inwoners mee te kunnen laten doen*.

De verbindende rol van het kernteam krijgt vorm doordat het meer in stelling wordt gebracht om signalen uit de dorpskern te delen met de gemeente. Daarnaast heeft het ook een verbindende rol doordat individuele signalen uit de dorpskern bij o.a. de dorpsondersteuner en S1 wijkverpleegkundige terecht kunnen komen. Doordat deze signalen eerder laagdrempelig worden opgepikt, kan men escalatie voorkomen.

De kernteams kunnen verschillende rollen oppakken en vervullen, zo kwam naar voren uit de gesprekken met de kernteams.

Functies kernteam:
A. Kennismaken en informeren.
B. Verbindingen leggen. Korte lijnen bij individuele casuïstiek.
C. Informatie delen met de inwoners van de dorpskern.
D. Co-creëren en gezamenlijk initiatieven uitvoeren.
E. Algemene signalen uit het dorp delen. Collectieve signalen.
F. Aanspreekpunt voor deelnemers en inwoners uit het dorp.

Zoals beschreven is de invulling van de kernteams in de buurtdorpen aanmerkelijk anders dan in Raalte dorp. Hierbij sluit de realiteit in de dorpskernen beter aan bij de oorspronkelijke opzet van de kernteams: betrokkenheid vanuit de inwoners, verbindingen leggen en samen creëren. Met deze verschillen in het achterhoofd komen we tot de volgende uitgangspunten:

We willen door met de kernteams in de buurtdorpen en we laten daarbij de ruimte voor 'eigen kleur en invulling'.

- We zien kernteams in de kernen als schakel voor inwoners, professionals en de lijn naar de gemeente. We vinden dit 'schakelen' van belang. We willen aansluiten en uitgaan [van initiatief in de kern](#) zelf en hechten eraan dat de rollen A tot en met D (zie bijlage 2 voor een meer uitgebreide versie), ingevuld worden. Wat is daarvoor nodig?, dat is de vraag die verder beantwoord dient te worden. De rollen maken het ook mogelijk voor het kernteam om te kijken welke rollen zij willen oppakken en bijvoorbeeld een jaaragenda te maken.
- [Verkennen: rol dorpsondersteuner. Als alternatief of aanvulling](#) op het kernteam is denkbaar dat een rol van dorpsondersteuner kan bijdragen. Een dorpsondersteuner die zich richt op het versterken van de sociale basis. We willen de mogelijkheid bieden om, bijvoorbeeld in 1 of 2 kernen, een [pilot hiermee te doen](#).
- Indien een kern door wil met de vorm van een kernteam dan is de gedachte dat het voorzitterschap wordt ingevuld door het dorp in plaats van door de S1 wijkverpleegkundige.
- Bij bovenstaande ontwikkelingen willen we breed kijken of en hoe WijZ het burgerinitiatief en de burgerparticipatie kan ondersteunen.

We vinden een actieve inbreng en betrokkenheid van de buurtdorpen van belang. De vorm waarin we dit met de inwoners oppakken kan verschillen, passend bij de kern en mogelijkheden. We ontwikkelen organisch door waarbij de kernteam, de S1 en eventueel dorpsondersteuning kan passen.



We beraden ons op de **kernteams in Raalte dorp**. Deze kernteams zijn minder inwoner gestuurd, waaraan de benaming en functie van 'kernteam' dan ook geen recht doet. We overleggen met de professionele partners op welke wijze de interprofessionele afstemming vormgegeven kan worden. Het lijkt logisch de twee kernteams in Raalte dorp, als kernteam, te stoppen en te zoeken naar een [andere vorm](#).

7. Uitvoeringsparagraaf

7.1 Uitvoering actielijn 1: Samenwerking Kr8 van Raalte breder benutten

Het breder benutten van de Kr8 samenwerking omvat een aantal kernelementen:

1. Opstarten en samenwerken in het Kr8 punt (pilot)
2. Samenwerking faciliteren: het Kr8 regieoverleg en de leernetwerkbijeenkomsten

1. Opstarten en samenwerking in het Kr8 punt

We starten met het Kr8 punt zoals beknopt beschreven in het vorige hoofdstuk. In een pilotvorm zullen we in 2022 de start maken met deze nieuwe werkwijze. Met betrekking tot het Kr8 punt zitten we nog meer in de visievormende fase. Hiervoor zal dus een ander spoor gevolgd worden: een uitvoerige beschrijving van de pilot en het Kr8 punt is te vinden in een [separaat document: 'Pilot Kr8 punt Raalte' \(in ontwikkeling\)](#). Hierin staan de kenmerken, betrokkenen, rollen en processen van de werkwijze beschreven. Daarnaast bevat het document een concrete planning en aanpak van de pilot.

In de kern gaat het Kr8 punt over herkenbaarheid voor de inwoners, de kracht van samenwerking tussen gemeente en partners en het borgen van de opgaves over de volle breedte: voor alle inwoners. Het is enerzijds een ingang voor inwoners en partijen in het veld, maar ook een punt waar signalen binnenkomen en in Raalte werkzame professionals in het voorveld de krachten kunnen bundelen (nauwe samenwerking Kr8 partners). Bij het de ontwikkeling van het Kr8 punt is het cruciaal om speciale aandacht te hebben voor de vertaling van de visie naar organisatiestructuur en -cultuur. De verschillende organisaties werken allen vanuit een eigen structuur en – met name – cultuur. In de uitwerking/implementatie is het zaak om oog te hebben voor deze verschillen om versterkte samenwerking tot stand te brengen.

2. Samenwerking faciliteren: het Kr8 regieoverleg en de leernetwerkbijeenkomsten

Er is ook gestart met het Kr8 regieoverleg, de opvolger van het MT Transformatie. In deze overlegmomenten is het accent verschoven, waarbij het initiatief meer gedeeld wordt (elk overleg een wisselende voorzitter) en de focus ligt op het ondersteunen van de professionals. De vraag die centraal staat; hoe zorgen we ervoor dat onze samenwerking meer bij gaat dragen aan het welzijn van de inwoners in de gemeente Raalte?

En; wat hebben de professionals hiervoor nodig? In het cyclische Kr8 regieoverleg komen steevast twee onderwerpen aan bod: [monitoring en de organisatie van de leernetwerkbijeenkomsten](#).

- Het Kr8 punt geeft input aan de Kr8 partners, aangevuld met eigen informatie van de partners, om zo gezamenlijk de ontwikkelingen in de gemeente te bespreken. De Kr8 partners monitoren met elkaar en geven een nieuwe impuls aan de samenwerking. Door samen meer te doen aan gegevensuitwisseling, kan gericht worden samengewerkt voor de inwoner (op [beleidsniveau](#)). Daarnaast is er de ruimte voor organisaties om eigen agendapunten aan te dragen, bijvoorbeeld ontwikkelingen binnen de eigen organisatie of overige ontwikkelingen in het veld.
- Het tweede element betreft het gezamenlijk organiseren van leernetwerkbijeenkomsten. Telkens één van de organisaties organiseert de leernetwerkbijeenkomst (ca. 4x per jaar). Voorafgaand aan de leernetwerkbijeenkomst is de organiserende partner ook voorzitter in het Kr8 regieoverleg. In deze leernetwerkbijeenkomsten staan ontmoeting en van elkaar leren centraal (op [casusniveau](#)). Op deze manier heeft de Kr8 samenwerking meer directe impact op samenwerking rond de inwoner. Het samen organiseren van de leernetwerkbijeenkomsten vormt een belangrijk speerpunt van de Kr8 samenwerking. Inmiddels zijn de eerste twee leernetwerkbijeenkomsten, in deze nieuwe vorm, georganiseerd door verschillende Kr8 organisaties.



7.2 Uitvoering actielijn 2: Cliëntondersteuning gericht inzetten

De trajecten (en bijbehorende kaders) van onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeente Raalte zijn, per traject, beschreven in hoofdstuk 6. Deze aanzet is in een eerste verkennend gesprek met de OCO-partners besproken. De uitkomsten van deze gesprekken leveren ons een positief uitgangspunt om hier in het proces op voort te bouwen.

Vanuit dit punt is het zaak om de kaders verder aan te scherpen en de stap te maken naar daadwerkelijke realisatie. Hiertoe nemen we de volgende stappen:

- De huidige beschrijving van de trajecten verder aanscherpen en (opnieuw) toetsen bij verschillende betrokkenen: intern betrokkenen (bijv. beleidsteam), OCO-partners en overige Kr8 partners.
- Concept- en definitieve beschrijving van het werken in trajecten door de onafhankelijke cliëntondersteuners. Daarbij is ook de rol in het Kr8 punt meegenomen.
- Starten met werken volgens de OCO-trajecten en het werken in het Kr8 punt. Monitoren en evalueren hoe de trajecten er in de praktijk uit gaan zien. Zijn de trajecten realistisch? Waar is aanpassing nodig?
- Verwerken en vertalen van de leerpunten uit de opstartfase.
- Besluit over de voortzetting (al dan niet in aangepaste vorm) van de trajectbenadering.

Subsidieafspraken.

De trajectuitwerking (en ook de pilot rond het Kr8 punt) heeft mogelijk invloed op de subsidieafspraken tussen gemeente en OCO-partners. In de opstartfase kunnen deze afspraken mogelijk als tijdelijke regeling worden opgesteld. Bij een definitieve voortzetting van het werken volgens de trajecten en het Kr8 punt (begin 2023) kunnen eventuele subsidiewijzigingen definitief worden vastgesteld.

Rol in het Kr8 punt.

Onafhankelijke cliëntondersteuning krijgt een beduidende rol in het Kr8 punt. Een uitgebreide beschrijving van het Kr8 punt en de rol van OCO in dit punt is te vinden in de pilotbeschrijving 'Kr8 punt Raalte'. Wat kernachtig gesteld kan worden is dat OCO een belangrijke eerste schil vormt rond de toegang in de gemeente Raalte. Door de fysieke aanwezigheid van de cliëntondersteuners en andere Kr8 partners kan er snel geschakeld worden in het voorliggend veld en met de sociale basis. De OCO-trajecten hebben een belangrijke rol in het snel schakelen met het Kr8 punt/frontoffice als het een vraag betreft waarbij: De vraag niet volledig helder is, maar de relevante OCO-organisatie een brede vraagverheldering kan doen (conform OCO-traject 1).

Een vraag betreft waarbij cliënt-/regieondersteuning relevant is (conform OCO-traject 2 of 3).

Rol vrijwilligers.

In het Kr8 punt is ook de aanwezigheid van het vrijwilligerspunt van de gemeente Raalte. Door deze aanwezigheid is het zaak dat er korte lijnen ontstaan tussen het voorliggend veld en de vrijwilligers in de gemeente Raalte. Ook in het werken langs de beschreven OCO-trajecten is mogelijk een rol weggelegd voor vrijwilligers. Waar deze mogelijkheid (inzet vrijwilligers) in het verleden wel werd gezien, maar 'niet de juiste type vrijwilligers voorhanden waren', is het nu mogelijk om dit sterker met elkaar te verbinden. Daarnaast biedt ook de aanwezigheid van de S1 wijkverpleegkundigen in het Kr8 punt, met een stevig netwerk in de sociale basis van de buurtdorpen, een kans om deze link eerder te leggen.



7.3 Uitvoering actielijn 3: Kernteams –inwonerinitiatief

Uitvoering: kernteams buurtdorpen

Zoals in hoofdstuk 6 beschreven gaan we [door met de kernteams in de buurtdorpen](#), waarbij we ruimte laten voor eigen kleur en invulling. Om de uitgangspunten – zoals beschreven in hoofdstuk 6 – te realiseren nemen we de volgende stappen:

- Groot kernteamoverleg (alle betrokkenen vanuit de kernteams uitnodigen). Onder andere bespreken: uitkomsten verkenning (wat gaat goed, wat gaat niet goed). Welke rollen zien we weggelegd voor de kernteams. Hoe ziet het vervolg eruit.
- We geven graag alle leden de mogelijkheid om deel te nemen aan de terugkoppeling van de verkenning kernteams.
- Samenvatten richting van de kernteams en ook wat nodig is qua support ('zorgen dat..'). Daarnaast inzicht in een mogelijk vervolg rond de pilot dorpsondersteuner, afstemming tussen kernteams Raaltebreed en de rol van WijZ.
- Vanuit de afspraken kijken om, aan de hand van de gekozen rollen, een jaaragenda op te stellen per kernteam. Dit biedt houvast voor zowel kernteam als gemeente.

[Verkennen: rol dorpsondersteuner](#). Ter ondersteuning aan het kernteam onderzoeken we de rol van dorpsondersteuner in de dorpskernen. Een dorpsondersteuner zal zich richten op het versterken van de sociale basis en de rollen van het kernteam (zie rolbeschrijving dorpsondersteuner in bijlage 1).

We starten – wanneer de behoefte er is – in maximaal twee kernen met een [pilot](#). Centraal staat hierbij de visie van de kernen zelf: is er behoefte aan een dorpsondersteuner? Ziet men de meerwaarde voor de dorpskern? De kernteams zijn aan zet. Mocht er interesse zijn in de inzet van een dorpsondersteuner in het betreffende dorp, dan wordt mogelijkheid tot een pilot onderzocht.

[Het Kernteampanel](#). Een afvaardiging van 1 á 2 leden per kernteam vanuit de buurtdorpen komen in het Kr8 punt samen om de ontwikkelingen op het gebied van welzijn, ondersteuning en zorg te bespreken. Signalen die zijn opgehaald in het betreffende kernteam of uit de dorpskern zelf kunnen hier gedeeld worden. Mogelijkerwijs kan het ook als een vast agendapunt dienen bij de individuele kernteams: 'wat willen we bespreken/meegeven in het kernteampanel?'. Ontwikkelingen worden in het panel gedeeld met elkaar, maar ook met beleidsambtenaren vanuit de gemeente. Aanwezigheid van de wethouder behoort ook tot de mogelijkheden om het kernteampanel meer kracht te geven. Daarnaast is het bij uitstek een goed instrument om vanuit de gemeente proactief vragen te stellen en beleid te toetsen bij de buurtdorpen. De frequentie van het kernteampanel is 2x per jaar.

Uitvoering: invulling Raalte dorp

In hoofdstuk 6 staat ook beschreven dat we de kernteams in Raalte dorp stopzetten en de functie op een [andere manier gaan invullen](#). Er zal in Raalte gezocht worden naar een andere vorm, om zo de meerwaarde/impact van een kernteam (zoals zichtbaar in de dorpskernen) te borgen. Enerzijds willen we, met de introductie van *het Kr8 punt*, al een inloop creëren waar inwoners laagdrempelig terecht kunnen (telefonisch en fysiek) met ondersteunings-/hulpvragen.

Anderzijds is het zaak om met partners te verkennen op welke wijze dit verder kan worden vormgegeven. Een eerste denkrichting, voortkomend uit de onderzoeken en de toetsing van de visie, is om op projectbasis, wijkgericht te gaan werken. Een eerste denkrichting hiervoor is **Raalte Sociaal**. Raalte Sociaal is een samenwerkingsverband met partners waarin op projectbasis wijkgericht wordt ingezet op het organiseren, faciliteren en verbinden van welzijnsactiviteiten in Raalte dorp. Daarnaast zullen zij ook op andere manieren pogen om de meerwaarde van de kernteams in de buurtdorpen ook in Raalte dorp te behalen. In deze denkrichting biedt het Kr8 punt een thuisbasis om vanuit hier tot ideeën en initiatieven te komen. Het Raalte Sociaal team kan onder andere worden ingevuld door: Opbouwwerker WijZ (vanuit Kr8 punt), verbinder Raalte, S1 wijkverpleegkundige, Raalter Uitdaging, maatschappelijke betrokken organisaties en vrijwilligers.

Bijlagen

Bijlage 1: Het concept van de “dorpsondersteuner”

Het starten met dorpsondersteuners geeft een impuls aan de kern en is aanvullend aan het kernteam. Beiden vormen pijlers onder de [sociale basis](#). Met name het behouden van korte lijnen met de sociale basis; verenigingen, huisarts, scholen, etc. zijn belangrijke onderdelen van het werk van de dorpsondersteuner.

De dorpsondersteuner is een persoon die zich inzet voor het dorp om de leefbaarheid in het dorp te optimaliseren. De dorpsondersteuner houdt zich veelal bezig met de organisatie van informele zorg, legt verbinding tussen sociaal en medisch domein, staat dorpsbewoners bij in hun relaties met zorgorganisaties en overheid en/of zet zich in voor de versterking van het verenigingsleven en de organisatie van (andere) sociale activiteiten.

Kernachtig zijn de verschillende rollen van de *dorpsondersteuner* als volgt:

1. Wegwijzer (*spin in het web*)
2. Kortdurende ondersteuning
3. Aanjager, oren en ogen (signaleren) en vraagbaak.

Koppeling met rollen cliëntondersteuning Wmo en rollen kernteams

De eerste twee rollen (wegwijzer en kortdurende ondersteuning/toeleider) dragen bij aan de te borgen [cliëntondersteunende rollen](#) uit §5.2.

Zo heeft de dorpsondersteuner, in lijn met cliëntondersteuning, een belangrijke rol in het laagdrempelig wegwijzen. Door deze rol als *spin in het web*, verbindt de dorpsondersteuner bewoners met:

- Vrijwilligers (informele zorg)
- Elkaar (sociale activiteiten, initiatieven rond welzijn)
- Sociaal domein (Kr8 punt, OCO, Kr8 partners, Wmo, CJG, thuiszorg, welzijn)
- Medisch domein (huisarts, ziekenhuis, etc.)

De tweede rol betreft het bieden van (eenvoudige) **kortdurende ondersteuning**. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het kort ondersteunen van laaggeletterde of (alleenstaande) oudere dorpsbewoners. Daartoe is het belangrijk dat de dorpsondersteuner vertrouwd is met de taal en cultuur van de dorpsbewoners, maar ook bekend is met de taal van zorgaanbieders en overheid. De dorpsondersteuner is daarnaast bekend met het zorglandschap en onderhoudt goed contact met huisarts, thuiszorgorganisaties, Kr8 punt, Wmo-consulent van de gemeente, het verenigingsleven en dorpsbewoners (zowel hulpvragers als vrijwilligers).

De laatste rol is drieledig: **aanjager, oren en ogen, en vraagbaak**. Deze rollen sluiten aan bij de beschreven [rollen van de kernteams](#).

- Zo zorgt het *aanjagen* door de dorpsondersteuner voor een versterking van de sociale basis in het dorp en een versterking van de rollen die het kernteam hierin heeft (rol A t/m D: elkaar informeren, onderlinge samenwerking, platformrol en initiatief nemen). Hij/ zij kan dan ook schakelen met de inwoners/ organisaties die zijn aangesloten bij het eigen kernteam.
- De rollen E en F van de kernteams (respectievelijk ‘signaleren’ en ‘vraagbaak’) blijken in de huidige praktijk moeilijk te realiseren als het gaat om individuele casuïstiek. Dit is ook niet het doel geweest. Echter, hier ligt naar de toekomst wel een opgave. De komst van de dorpsondersteuner zorgt voor een impuls als het gaat om de *oren en ogen* (signaleren) in het dorp, betreffende mogelijke behoeften/noden bij individuele inwoners. Deze signalen worden onder meer opgepakt door korte lijnen met Kr8-punt, -partners en gemeente.
- Daarnaast is er een centraal/duidelijk en laagdrempelig georganiseerde *vraagbaakfunctie* voor de dorpsbewoners. Als het gaat om individuele vragen van inwoners en organisaties rond welzijn, zorg, werk en inkomen.

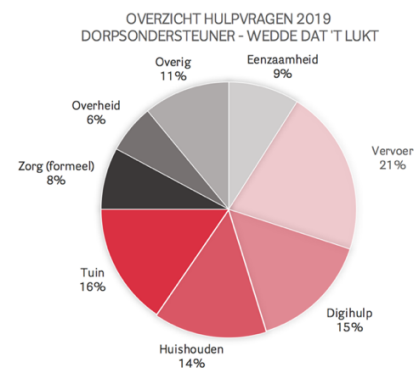
Wat leren andere gemeenten ons over de dorpsondersteuner?

Het bezoek vanuit Raalte aan de dorpsondersteuner in Elsendorp heeft ons een goede inkijk gegeven in het nut en reilen en zeilen van de dorpsondersteuner. Ook in de literatuur is in toenemende mate aandacht voor de dorpsondersteuner. Zo evalueerde de Aletta Jacobs School of Public Health in 2020 de werking van de dorpsondersteuner bij drie verschillende gemeenten¹. Het onderzoek beschrijft onder andere verschillende mogelijkheden in financiering, beschrijft de gemeten economische en maatschappelijke impact en komt daarbij met enkele concrete aanbevelingen.

Om een beeld te geven van het type hulpvragen dat de dorpsondersteuner behandelt, focust het onderzoek zich op het Groningse dorpje Wedde (ca. 1300 inwoners). In het jaar 2019 kreeg de dorpsondersteuner aldaar een totaal van 365 hulpvragen. Bij een groot deel hiervan wijst de dorpsondersteuner de dorpsbewoner de weg, bijvoorbeeld naar vrijwilligers/informele zorg of ondersteuning. Een ander deel van de hulpvragen kan de dorpsondersteuner zelf oppakken (kortdurende ondersteuning).

De hulpvragen in Wedde zijn onderverdeeld in:

1. Hulp bij eenzaamheid (bv. bezoekmaatje, wandelmaatje, etc)
2. Vervoer (bv. naar ziekenhuis, supermarkt, etc.)
3. Hulp bij digitale problemen (bv. computer, tablet, smartphone, etc)
4. Incidentele hulp in het huishouden (bv. lamp vervangen, hond uitlaten etc.)
5. Hulp bij tuinonderhoud (kleine klusjes in de tuin)
6. Hulp bij interactie met (of het vinden van) formele zorg (bv. ziekenhuis, zorginstelling)
7. Hulp bij interactie met de overheid (bv. Wmo, belasting)
8. Overige hulp (veelal hulp bij de administratie, afsluiten van contracten (bv. zorgverzekering), of het vinden van aanbieders van professionele diensten zoals schilders, hoveniers, advocaten, etc.)



Wat is een goede dorpsondersteuner?

Een goede dorpsondersteuner moet over goede managementvaardigheden beschikken op Hbo-niveau. Dat wil zeggen dat hij/zij moet kunnen organiseren, delegeren, motiveren, coachen en monitoren. Een dorpsondersteuner kan niet alle problemen zelf oplossen en moet dat ook niet willen. De dorpsondersteuner is "de oren en ogen van het dorp" en kan goed problemen en/of behoeften in het dorp signaleren.

Als de dorpsondersteuner zich bezighoudt met het organiseren van informele zorg dan moet hij of zij goed kunnen inschatten wanneer een probleem verholpen kan worden door middel van informele zorg en wanneer een persoon doorverwezen moet worden naar bijvoorbeeld het Kr8 punt of cliëntondersteuning. Daarnaast kan een goede dorpsondersteuner goed contacten leggen met dorpsbewoners en is hij/zij in staat om een [vertrouwensrelatie](#) te onderhouden.

[De dorpsondersteuner kan een inwoner van het dorp zijn, maar dat is niet noodzakelijk.](#) Woonachtig zijn in het dorp waar gewerkt wordt, kan de vertrouwenspositie van de dorpsondersteuner zowel positief als negatief beïnvloeden.

¹ <https://www.rug.nl/aletta/docs/evaluatie-van-de-dorpsondersteuner.pdf>

Bijlage 2: rollen kernteams

					
A) Elkaar informeren	B) Onderlinge samenwerking	C) Platform (externe rol)	D) Initiatief nemen	E) Signaleren	F) Vraagbaak
Voorwaarden/competenties:					
- Relevante informatie wordt gedeeld. (vanuit inwoners, gemeente en organisaties).	- Deelnemers zijn bekend met elkaars competenties. - Deelnemers weten elkaar te vinden rond individuele signalen.	- Deelnemers hebben wortels in de dorpskern. - Kernteam maakt gebruik van de juiste communicatiekanalen	- Kernteam neemt initiatief (projecten /activiteiten). - Deelnemers hebben het enthousiasme en de capaciteit.	- Kernteam haalt (actief) signalen op uit de dorpskern en agendeert deze.	- Het kernteam geldt als aanspreekpunt/ vraagbaak voor inwoners en deelnemers met vragen rond zorg/welzijn.
A t/m D: versterken van de sociale basis				E t/m F: verbindingen rond sociale basis	
Basisvoorwaarden:					
- Inwoners uit de dorpskern vertegenwoordigd in kernteam. - Relevante actoren voor de dorpskern sluiten aan.					