

februari 2014

Snel aan de slag met Digitale Informele Zorgdiensten met de toolkit DIZ!



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



TransitieBureau
Wmo



KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN



Digitale
Steden
Agenda
vernieuwingkracht
voor de hele stad

Er zijn veel mogelijkheden en kansen rondom de inzet van digitale informele zorgdiensten. Toch ontstaat de indruk dat nog lang niet alle gemeenten deze kansen zien en benutten. Afgelopen jaar hebben binnen de learning community voor digitale informele zorgdiensten (Learn DIZ) een aantal koplopergemeenten veel zinvolle kennis en ervaring gedeeld. Dit heeft geleid tot het initiatief van Digitale Steden Agenda - de Zorgende Stad, het TransitieBureau Wmo, BZK en KING om al deze kennis en kunde samen te vatten in deze toolkit Digitale Informele Zorgdiensten.

Toolkit DIZ

De toolkit is een hulpmiddel bij het kiezen en implementeren van een digitale informele zorgdienst. Het biedt tips, trucs, instrumenten, aanpakken en ervaringen die een gemeente helpen bij het maken van afwegingen, analyseren van de huidige en gewenste situatie en het maken van een plan van aanpak om met digitale informele zorgdiensten aan de slag te gaan. Onder digitale informele zorgdiensten verstaan wij ICT-systemen die de volgende functionaliteiten aan burgers/vrijwilligers bieden: agenda, logboek, markt-plaats, vraagverhelderingsinstrumenten en/of sociale kaart.

Vanuit de ervaringen van Learn DIZ zijn er een aantal uitgangspunten te definiëren rondom de keuze en implementatie van digitale informele zorgdiensten:

1. Ontwikkel geen nieuwe diensten maar sluit aan bij wat er al in de markt is;
2. Sta vooraf stil bij de rol die je als gemeente wilt hebben bij de implementatie en inzet dit soort instrumenten;
3. Kijk goed naar wat er al gebruikt wordt door de organisaties en de gemeenten in jouw omgeving zodat er ook massa ontstaat;
4. Maak ruimte voor communicatie, zowel met zorg- en welzijnsorganisaties die een rol hebben in het gebruik van deze instrumenten als met de burgers die het instrument ook moeten weten te vinden.

De toolkit bestaat uit twee delen. In hoofdstuk 2 en 3 gaat het over de wijze waarop de keuze en implementatie van digitale informele zorgdiensten aangepakt kan worden. Hoofdstuk 4 bevat een korte beschrijving van over de ervaringen van vier gemeenten met hun keuze en implementatie.

Keuze en implementatie van digitale informele zorgdiensten

Bij de keuze en implementatie zijn vier stappen te onderscheiden:



Enkele belangrijke aandachtspunten bij de keuze en implementatie voor een informele zorgdienst:

- Om te bepalen welk type informele zorgdienst aansluit bij de wensen als gemeenten en welke effecten men wil bereiken als gemeente, is het belangrijk om te bepalen welke rol je als gemeente wilt hebben bij de implementatie en gebruik van een digitale informele zorgdienst. Ben je als gemeente faciliterend, regisserend of stimulerend? Dit is bepalend voor het systeem en de aanpak die je als gemeente kiest en de wijze waarop je dit implementeert en het gebruik ondersteunt.
- Welke effecten wil je bereiken en hoeveel wil je hiervoor investeren?
- Welke ondersteuning levert een leverancier bij de implementatie en het gebruik? Past dit bij ons als gemeente? En welke afspraken maak je hierover?
- Het aanschaffen van een ICT-systeem is niet voldoende. Hoe stimuleer je als gemeente (direct of via zorg- welzijnsinstellingen) het gebruik en ondersteunt je de burgers bij het gebruik?
- Communicatie is de rode draad in alle ervaringen. Het is dus belangrijk om te bedenken wie je doelgroep is, welke boodschap je wilt verkondigen en op welke wijze? Met wie?

Per stap is er een paragraaf waarbij het proces afgewisseld met tips, kennis en ervaring van gemeenten en betrokkenen.

Ervaringen van vier gemeenten

In het tweede deel wordt in hoofdstuk 4 door vier gemeenten een beschrijving gegeven van hun aanpak met de belangrijkste do's en don'ts even op een rijtje gezet. Hieronder een korte samenvatting van hun belangrijkste bevindingen:

- 1) Betrekken van stakeholders is essentieel. Bijvoorbeeld door:
 - a) burgers vanaf het begin mee te laten denken (Haarlem),
 - b) het instrument mede in te laten vullen door lokale aanbieders (Schijndel),
 - c) afspraken te maken met zorg en welzijnsinstellingen over het doorverwijzen van burgers naar het instrument en samen op te trekken in de communicatie (Geldrop-Mierlo),
 - d) aan te sluiten bij bestaande groepen om zo massa te creëren en dan pas individuele burgers benaderen (Enschede).
- 2) Goede communicatiestrategie zoals gebruikmaken van bekende mensen uit de wijk als boegbeeld, aanwezigheid op allerlei evenementen en bijeenkomsten, brief vanuit burgermeester, flyers/poster en inzet van social media.
- 3) Focus niet alleen op het aanbod maar ook op het binnenhalen van vragen
- 4) Zet makelaars in om vooral de "kwestbare" matches te begeleiden
 - a) Dit kun jezelf doen maar ook bij welzijnsorganisaties neer leggen

b) Competenties van team en makelaar zijn belangrijk: ondernemerschap, creativiteit, proactief

- 5) Maak de resultaten en effecten inzichtelijk
 - a) Hoeveel matches en het resultaat van de match;
 - b) Toename informele zorg;
 - c) Ander soort vrijwilligers.
- 6) Maak het gebruikersvriendelijk!
 - a) Zorg dat mensen die niet zo digivaardig zijn via bijvoorbeeld woonservicepunten of buurthuizen toch gebruik kunnen maken van het instrument;
 - b) Blijf de gebruikersvriendelijkheid monitoren en introduceer niet te veel tegelijkertijd.

Meer informatie

Meer informatie over de toolkit is te vinden op:
www.dsa.nl/toolkitDIZ en op www.invoeringwmo.nl.

Een digitale versie van de toolkit is te vinden op www.dsa.nl/toolkitDIZ en op www.invoeringwmo.nl. Daarin werken de links genoemd in deze publicatie. Daarnaast zijn hier ook de bijbehorende Prezi presentatie en de bijlagen te vinden.

Colofon

Disclaimer: Deze rapportage is zorgvuldig en met medewerking van diverse partijen samengesteld; dit sluit eventuele onvolkomenheden niet uit. Aan de inhoud kunnen daarom geen rechten worden ontleend.

Titel

Toolkit Digitale informele zorgdiensten

datum 7-1-2014

versie: 2.0

status: Definitief

Opdrachtgever(s)

TransitieBureau Wmo (VWS/VNG)

Ministerie van BZK

DSA

KING

Auteurs

Claudia Landewé

c.landewe@insightszorg.nl

Wendy Otten – Digitale Steden Agenda

Wendy@digitalestedenagenda.nl

Alex Driesens – KING

Alex.Driesens@kinggemeenten.nl

Deelnemende gemeenten

Amersfoort, Amsterdam, Dordrecht, Enschede, Geldrop-Mierlo, Haarlem,

Heerhugowaard, Helmond, Leeuwarden, Rotterdam, Tilburg, Schijndel,

Utrecht, Zaanstad

Vormgeving

Kris Kras Design