

Verslag Startbijeenkomst Learn DIZ Learning community voor Digitale Informele Zorgdiensten 27 mei 2013, Amsterdam

Intro

Dit initiatief komt voort uit twee ontwikkelingen die we samen hebben gebracht: het op initiatief van VWS georganiseerde bestuurderssymposium Doorbraak in Dienstverlening (laatste 11/2012) en de werkzaamheden van de Zorgend Stad, waarin plannen van aanpak zijn ontwikkeld voor implementatie of keuze voor informele zorgdiensten. Uit een van deze trajecten is jullie gemeente gekomen. Het Ministerie van VWS, BZK, KING (VISD, verkenning informatievoorziening sociaal domein) en Zorgende Stad van de DSA steunen dit initiatief.

Dit is initiatief is van ons allemaal, van 15 gemeenten. Het effect zal zijn: wat jullie er willen instoppen en uithalen. Er hoeven geen nieuwe instrumenten meer te worden ontwikkeld. Er is genoeg: het gaat erom hoe kunnen en willen we ze -wellicht in combinatie- gebruiken.

Inhoudelijk

Claudia Landewé heeft een belronde gedaan om op te halen wat voor jullie belangrijke thema's zijn. Zaken die daaruit naar voren komen zijn:

- De rol van de gemeente – financier, facilitator, initiator of innovator en de consequenties van deze rol voor de implementatie en de keuzes.
- (burger) participatie – hoe zorg je ervoor dat burgers en instellingen enthousiast zijn, het instrument omarmen en daadwerkelijk matches totstandkomen?
- Samenhang – hoe hangen alle diverse instrumenten die je als gemeente inzet op het sociale domein samen en hoe stuur je dat proces? Als men in een regionaal verband werkt hoe hangt het dan regionaal samen en zorg je ervoor dat de keuzes aansluiten bij de lokale behoefte en infrastructuur?
- beheer & onderhoud – hoe regel je beheer & onderhoud? Wat verwacht je van je leverancier? Wat doe je met vraagstukken rondom doorontwikkeling? Hoe acteer je als gemeente in een opdrachtgever en/of opdrachtnemersrol?
- effecten & effectiviteit – hoe meet je effecten en spin-off en wat doe je vervolgens met deze input?
- Vanuit de groep wordt financiering ingebracht – hoe zorg ervoor dat het betaalbaar blijft en dat je je doorontwikkeling kunt financieren?

In de afbakening nog een discussie over welke functionaliteiten worden ingezet. Het gaat dan over marktplaats van vraag en aanbod voor vrijwilligers en daarnaast ook specifiek voor vrijwilligers in de context van zorg en mantelzorg, daarnaast mantelzorgondersteuning zoals agenda e.d., vraagverheldering en routebepaling (informatievoorziening).

Zorg voor elkaar, Geldrop-Mierlo

Aanleiding: de nieuwe WMO, bezuinigingen, terugloop van financiering op het gebied van zorg, middelen om burgers bij te staan. Als kleinere gemeente heb je zelf geen financieringsmogelijkheden om zelf iets te ontwikkelen, dus is het makkelijker om als iets bestaands te implementeren.

Do's:

1. Vergelijken van de aanpak en visie van de leverancier en gemeente. Sluit dit op elkaar aan?
2. Met een tweetal zorginstellingen om de tafel, wat zijn de ideeën en hoe staat een zorginstelling daarin? De zorginstellingen kregen de gelegenheid om het systeem aan te passen. De zorginstellingen waren tijdens de pilot erg enthousiast. Marcel heeft de instellingen met alle professionals aan laten sluiten. Draagvlak gecreëerd. En uiteindelijk ook

de relatie contractueel vast laten leggen. In het contract staat dat de instellingen via een “widget” linken naar Zorg voor elkaar en dat zij hun cliënten ook actief wijzen op de mogelijkheden van Zorg voor elkaar.

3. Betrokkenheid kwetsbare ouderen en WMO raad van belang. Hoe zit het met de kwetsbare ouderen zonder laptop, internet. Opgelost door deze mensen door professionals/vrijwilligersorganisaties te laten begeleiden. Zij zijn behulpzaam bij opstellen advertentie, terugkoppeling reacties en desgewenst aanwezig bij eerste kennismaking
4. Zorgen voor regelmatige publiciteit
 - a. Deel goede verhalen.
 - b. Laat je gezicht zien op bijeenkomsten met een standje met flyers en gadgets
 - c. Voorbeeld versturen van een brief van de burgemeester en de directeur van het ziekenhuis met flyer.
5. Monitoring en modereren gebeurt door de leverancier. Maandelijks de gebruikerscijfers zodat helder is welke acties effect hebben gehad en welke matches ontstaan zijn. Ook onderzoekt de leverancier de kwaliteit en tevredenheid bij een match. Zij nemen contact op met de adverteerder als er een reactie is en informeren of de match goed uitpakkt heeft. Verder kijken zij of er gereageerd wordt, is er binnen 2 weken geen reactie dan nemen zij ook contact op met de adverteerder om te bespreken hoe de tekst beter kan.
6. Gebruiksvriendelijkheid systeem. Breng niet teveel functionaliteiten tegelijkertijd in. Werk met doorlinkmogelijkheden op de website naar andere aanvullende systemen

Don'ts:

1. Verwacht niet dat de keuze van het systeem en dan dat altijd klaar is.
2. Er is echt geld nodig voor ambtelijke inzet.
3. Het biedt geen oplossing voor alles, het biedt alleen een handvat.

Rol van de gemeente

- investeringssubsidie. 12.500 euro p.j., gemeente tot 60.000 inwoners. Contract 3 jaar. Afgekocht zodat het voor iedereen toegankelijk is.
- Met 10 zorginstellingen contracten gesloten, zij zorgen dat het verspreid wordt via website en linken mensen naar het instrument.
- Monitoren van de ontwikkeling
- Verder verspreiden in de regio door ook andere gemeenten te enthousiasmeren. Marcel is met Brainport/Slimmer Leven 2020 bezig om op te schalen naar 4 à 5 gemeenten in de regio. Van daaruit zullen ook de overige gemeenten in de regio Endhoven/Helmond benaderd worden met informatie en praktische hulp. Zij worden sterk gestuurd door de (regionale) zorgaanbieders die nu immers al werken met ZorgVoorElkaar en weinig trek hebben in een palet aan instrumenten met dezelfde functionaliteit.
- Bestaande systemen (van vrijwilligershulp) worden niet overbodig (was ook niet het uitgangspunt). Discussie is hoe uitkeringstrekkers te betrekken (Breda is voor de dwingende variant).

Werkt het?

Er zijn momenteel 125 concrete matches. Het aanbod bestaat naast vrijwilligers ook uit professionals. De gemeente ziet het als extra dienstverlening bovenop de vrijwilligerscentrale. Er komt een andere groep vrijwilligers in beeld die eerder niet aangesproken werd. Het is nog te vroeg om te concluderen of dit instrument zorgt voor een verschuiving naar andere vormen van zorg en ondersteuning. Verwachting is wel dat vanaf 1 januari 2015 de groei exponentieel zal toenemen doordat de gemeente simpelweg minder kan aanbieden.

BUUV, Haarlem

Heleen Agterhuis is betrokken bij BUUV vanuit de gemeente Haarlem. De gemeente heeft destijds het instrument zelf ontwikkeld, om continuïteit te realiseren. De vergrijzing kwam op hun af en het moest slimmer. In 2009 heeft Wim de Ridder gekeken met kwetsbare burgers en partijen wat de kansen rondom de WMO zouden zijn. Digitaal matchen kwam naar voren, een marktplaats voor vrijwilligers. Met als onderliggende vraag: hoe faciliteer je eigen kracht? 18 partners zijn er uiteindelijk bij betrokken, maar het is met name gestart met bewoners. Zij hebben de naam gekozen en kijken naar de werking.

Rol gemeente

- Gemeente is initiator van het instrument. Centraal staan bewoners. Communicatie is hierin essentieel. Het moeten o.a. ondernemers zijn om anderen te inspireren.
- Er zijn nu twee coördinatoren die door de gemeente worden betaald voor het makelen van vrijwilligers. In totaal ongeveer 4 fte's. Men wil dit meer doen in combinatie met vrijwilligers.
- Daarnaast wordt gekeken naar maatschappelijke inzet. Er is contact met Harskamp, organisatie voor mensen met een geestelijke beperking om hun cliënten in te zetten voor BUUV-klusjes.
- Verder is er de wens om signaalfunctie beter op te pakken; combinatie met informatievoorziening van Lost Lemon?
- Haarlem is bezig om andere gemeenten aan te laten haken. Uitbreiding naar andere gemeenten geeft geen winst voor Haarlem, maar geeft wel de mogelijkheid van doorontwikkeling.
- Haarlem gaat gebruik maken van MensCentraal waarbij de verwijzing van BUUV standaard onderdeel van de vraagverheldering wordt.

Er is interne weerstand binnen de gemeente. Er zit veel spanning dat men in BUUV investeert Terwijl de Zonnebloem bijvoorbeeld wordt gekort. Men moet nieuw voor oud inruilen. De vraag is nu: hoe gaat het verder? Wordt BUUV van een van de welzijnsinstellingen of blijft het binnen de gemeente en hoe wordt doorontwikkeling e.d. gefinancierd?

Do's:

1. **Bewoners in de lead.** Het is belangrijk dat het uit de burger blijft komen. Soms ook dingen doen en later ervaren wat de effecten zijn
2. **Team samenstelling en competenties – ondernemerschap, creativiteit en proactiviteit**
3. **Communicatie blijft essentieel.** Maak het leuk! Voorbeelden zijn de BUUV lunches, de tonnzetting van de boodschappen (vrolijk) en de boegbeelden die Haarlem uit de wijken selecteert en die BUUV promoten.
4. 30% van de mensen die meedoen hebben geen e-mailadres. Deze mensen kunnen terecht bij makelaars en vrijwilligersorganisaties.
5. **Makelaars bemiddelen bij matches.** 50% met hun hulp en 50% zonder. De vraag is dit nu de bedoeling? Juist bij de kwetsbare matches is het van toegevoegde waarde om te ondersteunen. Deze rol nog beter beleggen en integreren. Makelaars zijn de sleutel.
6. **BUUV is geen instrument, maar een werkwijze.** Men wil het graag groter maken. Men ziet het als investeren in afvangen van de vraag.

Werkt het?

In 2010 is BUUV live gegaan en nu zijn er ruim 2.000 Haarlemmers die mee doen, met minimaal 3.000 geregistreerde matches. Het blijkt de nieuwe vrijwilliger aan te spreken. Ongeveer 30% van de matches leidt tot langdurig contact. 40% vraagt maar die biedt zelf ook iets aan (ook van de kwetsbaren). Er is mooie casuïstiek van een 80 jarige; nu actief in het BUUV spreekuur. Heel veel mensen hebben wel iets te vragen, willen wat doen, maar niet iedereen durft iets

(vraagverlegenheid: Lilian Linders). De nieuwste trend rondom breien en breidclubjes blijkt een goed middel om eenzaamheid te bestrijden. Er is een filmpje beschikbaar op www.BUUV.nl.

Haarlem heeft een maatschappelijke kostenbaten laten maken. Wat kost het en wat levert het op kijkend naar het maatschappelijk rendement? Elke investering van € 1 levert er €3 op, voor een deel weliswaar bij de zorgverzekeraar.

Discussie

De do's van Marcel & Heleen zijn besproken. Het effect zal vooral zichtbaar zijn over 2 jaar. Er wordt een sterke groei verwacht na 1 jan 2015. Als de andere wegen afgesneden worden, dan zal het waarschijnlijk ook meer rendement opleveren.

De gemeente Amsterdam is met de verschillende stadsdelen aan het kijken naar de mogelijkheden. Ze vinden de twee succesverhalen zeker mooi om mee te nemen en een stadsdeel te laten aansluiten. Amsterdam heeft al een maatschappelijke kostenbaten analyse gedaan rondom samendoen.

Vanuit Enschede zijn rondom WeHelpen zijn twee dingen van belang. De communicatie, wat is de beeldvorming. Hoe kun je men inspiratie laten zien en zorgen dat ze aanhaken. Welke omgeving is daar het beste voor geschikt? Enschede heeft dat destijds opgepakt door met Menzis en Roessingh (revalidatie instelling) samen te werken. Het is vooral een uitdaging om in de buitenwereld' actieve omgevingen te vinden. Enschede implementeert gelijktijdig met vier andere steden in Overijssel.

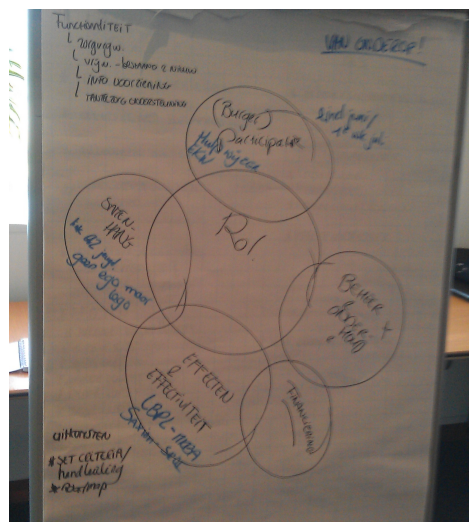
Vervolg

Thema's die de volgende bijeenkomst aanbod komen:

- Burgerparticipatie
- Timebanks, Conference call? → Heleen achterhaalt contactpersoon
- Social Media expert op het gebied van informele zorg.
- Kennisdeling, waar is het succesvol?
- Op gebied van effecten & effectiviteit: LPBL inzake MKBA BUUV aangevuld met Jillis Kors Saxion Hogeschool SROI methodiek

Aanpak:

- Per keer instrumenten bespreken
- Aanvullen met externe sprekers indien gewenst
- Digitale omgeving inrichten Pleio of LinkedIn
- De inhoud komt vooral uit gemeenten en daar worden passende partijen bij uitgenodigd.



Het zou mooi zijn om te komen tot een roadmap, wat weet men al en waar moet nog onderzoek worden gedaan. Wie is waar goed in en wie pakt het dan op. Daarnaast een soort handleiding over implementatie van digitale zorgdiensten voor gemeenten die nu starten.

De volgende keer zal burgerparticipatie op de agenda staan. Daarnaast willen we Eigenkrachtwijzer & hulpwijzer de volgende keer aanbod laten komen. Claudia benadert hiertoe 2 gemeenten. , Per bijeenkomst zal er een andere stad gastvrouw/heer zijn, maar Amsterdam wil ook nog wel een keer gastheer/vrouw zijn.