

## **Verslag Bijeenkomst Learn DIZ**

### **Learning community voor Digitale Informele Zorgdiensten**

#### **4 juli 2013, Amsterdam**

Deze bijeenkomst worden twee instrumenten besproken; WeHelpen (Enschede) en EigenKrachtWijzer (Schijndel). Vervolgens wordt er een presentatie gegeven door Lidwien van de Wijngaert en Sanne ten Tije over netwerkanalyse.

#### **WeHelpen, Enschede**

WeHelpen is een instrument dat binnen een coöperatie ontwikkeld en beheerd wordt. Het is een website met als functie het samenbrengen van vraag en aanbod en het heeft een agenda- en informatiefunctie. Er kan worden gewerkt met een puntensysteem. Het vraag en aanbod kan zowel met iedereen als met een besloten groep gedeeld worden.

De Overijsselse steden starten met implementeren (in 2013 en 2014). Op dit moment hebben vier van de vijf hun kickoff gehad. Enschede heeft deze op 28 juni gehad. In de Enschedese aanpak is een speciaal onderdeel een best practice met Roessingh (revalidatie instelling), die WeHelpen in het zorgpad voor ontslagen patiënten wil opnemen. De aandacht van de gemeente is gericht op het vinden van omgevingen die met WeHelpen willen en kunnen werken.

#### **Do's**

- Communicatie essentieel (gebruik andere momenten, zoals nationale burendag op 17/9)
  - o Starten met voorlichting over mogelijkheden
  - o Boegbeeld of goede voorbeelden (bv inzet wethouders met vraag/aanbod)
  - o Beginnen met zorg en welzijnsorganisatie en wijkgroepen (vitale sportverenigingen; huiskamer van de buurt); daarna burgers via communicatie
  - o Betrek werkgevers
- Usability voortdurend verbeteren; begin eenvoudig en hou het eenvoudig.
- Laat systeem bestaan naast andere systemen (voorkom bedreiging)
- Onderscheid doel en functionaliteiten: naast werven "zorgvrijwilligers" die met matches worden geplaatst ook aanboren nieuwe vrijwilligers (tuintje)
- Geef ook aandacht aan verkrijgen hulpvragen (vraag en aanbod moet in verhouding tot elkaar staan)
- Regionaal hetzelfde systeem is handig voor regionale aanbieders

#### **Don'ts**

- Begin met enkelvoudige functionaliteit
- Voorzichtig met opheffen andere systemen (geen kind met badwater weggooien; eerst bewijzen)
- Zie het niet als een oplossing, maar beschouw het in een groter geheel (sociale cohesie)
- Zorg voor een neutrale omgeving (niet presenteren als inzet van gemeente)

#### **Discussie:**

- Hoe betrekken en bereiken we de burger?
- Zijn beide trajecten (gericht op welzijnsorganisaties als intermediair en op [burgers] te combineren?)
- Is WeHelpen inzetbaar als participatie-instrument?
- Is rol van intermediair aan te bevelen (essentieel voor bv BUUV)?
- Hoe voorkom je dat mensen eenmalig naar WeHelpen gaan?

#### **EigenKrachtWijzer & digitaal dorpsplein, Schijndel**

De EigenKrachtWijzer is vorig jaar ingevoerd in de gemeente Schijndel. De aanleiding hiervoor is het bevorderen van de eigen kracht van inwoners, zij dienen zelf een oplossing te zoeken voor hun problemen. De gemeente blijft hierbij op de achtergrond maar is wel beschikbaar. EKW is een landelijke vereniging van nu 9 gemeenten. Hiermee heeft men invloed op het product. De vereniging is opdrachtgever voor de leverancier. EKW wordt door de lokale organisaties en instellingen gevuld. Vanuit het systeem kun je een afspraak maken voor een gesprek. Uitprinten van je vragen kan (om mee te nemen naar de afspraak). Nog geen bestaand praktijk maar doel is: eerst EKW doorlopen en daarna een afspraak.

#### Do's

- Mede ingevuld en gedragen door lokale aanbieders.
- Inzet van vrijwilligers in het voortraject
- Instrument is beschikbaar in de woonservicepunten, met ondersteuning
- Link met digitaal dorsplein

#### Don'ts

- Nog geen zicht op de resultaten
- Nog onvoldoende gedragenheid bij consultants
- Nog onvoldoende gedragenheid bij instellingen (afspraken gemaakt op managementniveau maar doorvertaling naar de uitvoerenden is een aandachtspunt)

#### Rol van de gemeente

- De implementatie kost éénmalig ongeveer 10 a 12 duizend euro en daarnaast betaal je de vereniging; dit is afhankelijk van het aantal inwoners. Voor deze gemeente, met ongeveer 23000 inwoners is dat ongeveer drie à vierduizend euro op jaarbasis.
- Voor de eigen organisatie (de gemeente) kost het in totaal ongeveer 50 uur. Voor elke instelling kost het zo'n 25 uur (dit is door middel van workshops gebeurd).
- In de gemeente is een stuurgroep opgericht waar alle verenigingen in zitten. Hiermee wordt draagvlak gecreëerd.

#### Werkt het?

De EigenKrachtWijzer is momenteel ongeveer een jaar bezig en heeft een paar honderd gebruikers. Het resultaat is verder onbekend.

#### **Digitaal dorsplein**

De gemeente Schijndel zit momenteel in de ontwikkelingsfase van het digitaal dorsplein. Dit is een platform waar bedrijven, instellingen en burgers elkaar kunnen ontmoeten voor het aanbod van producten en communicatie (bijv. in het kader van mantelzorg). De doelstelling van digitaal dorsplein is het creëren van een digitale plek waar vraag en aanbod samen komen. Het is vergelijkbaar met een soort wijkkrant alleen gaat het wel wat verder, er is meer interactie.

Bedrijven en professionele non-profit organisaties betalen hiervoor 300, 600 of 900 euro per jaar; ze krijgen dan een fiche die ze kunnen vullen met producten. Vrijwillige non-profit organisaties betalen niets voor het digitaal dorsplein, evenals de inwoners. Belgische ontwikkelaar Cubigo heeft het product onder deze voorwaarden beschikbaar gesteld.

Vanuit het verzorgingstehuis werden een aantal diensten intern aangeboden, hier vanuit is het ontstaan. Het is een vrij eenvoudig systeem, er wordt gewerkt met kubussen met verschillende onderwerpen. Iedereen kan zijn eigen menu samenstellen en hier gebruik van maken. Ambassadeurs zorgen voor marketing; woningbouwvereniging actief betrekken ([www.schijndelontmoet.nl](http://www.schijndelontmoet.nl); [www.lekkerthuisblijvenwonen.nl](http://www.lekkerthuisblijvenwonen.nl)).

Vraag vanuit groep; Waarom is dit beter dan Facebook? Schijndel is gestart vanuit slimme zorg/slim wonen en zij gaan meer gebruik maken van digitale instrumenten. Deze zijn breder, zij werken bijvoorbeeld ook met telefooncirkels tussen de burgers. Omdat het vanuit deze doelgroep is begonnen, is het wat oubollig. We willen er wel jongeren bij betrekken, dit doen we door samen te werken met scholen (leerlingen leren ouderen werken met het instrument).

Dilemma; Hoe zorg je ervoor dat er massa gemaakt wordt? (enerzijds aantrekkelijk maken voor bedrijven, anderzijds voor inwoners van Schijndel). Onze oplossing hiervoor is werken met ambassadeurs (bijv. voor alle sportverenigingen, voor alle zorg en welzijnsorganisaties, een woningbouwvereniging) die ervoor zorgen dat bedrijven en instellingen erop gaan aansluiten. Het doel is om in September te zorgen voor deze grote massa. De woningbouwvereniging werkt ook mee, zij laten alle huurders hierop aansluiten.

#### Do's

- Gebruik maken van ambassadeurs
- Gemeente zelf niet trekken
- Bestuurder die zich committeert

- Breed draagvlak
- Versterking van burgerkracht

Don'ts

- Duurt te lang
- Platform in ontwikkeling

Rol van de gemeente: Voor het digitaal dorpsplein is de gemeente geen trekker maar faciliteerder.

Werkt het?

Het doel is om in September te beginnen met het creëren van massa voor het digitaal dorpsplein. Hiervan is het resultaat tot noch toe onbekend.

### **Presentatie: van gemeente naar gemeenschap**

Door Lidwien van de Wijngaert & Sanne ten Tije – center for e-government studies

De presentatie gaat vooral over de netwerken in een stad of een gemeente, niet zozeer over de social media. Deze bestaan voor een deel wel uit social media maar ook bijvoorbeeld face-to-face communicatie is hier erg belangrijk is. De eerste stap bij netwerkanalyse is om om ons heen te kijken; hoe ziet onze stad eruit? Hoe ziet het netwerk hier in uit? Hoe zijn de verbindingen? Etc. Vervolgens ga je pas kijken welke instrumenten je in gaat zetten.

Een netwerkanalyse is niet veel anders dan het in kaart brengen van knopen en relaties. Knopen kan van alles zijn; huizen, mensen, etc. De relaties geven de (verschillende soorten) verbinding aan (communicatie, vertrouwen, kanalen, stromen). Lidwien laat diverse voorbeelden zien. Er is een netwerkanalyse gedaan over verschillende organisaties in Twente. De knopen hebben een verbinding als er één persoon bij beide organisaties betrokken is. De kleurtjes staan voor verschillende clusters; lichtblauw is bijvoorbeeld bestuur. Je ziet dat overheid en onderwijs naar elkaar toe kruipen. Zo'n plaatje kan een handig instrument zijn om te kijken waar je je eigen netwerk wilt en kunt versterken. Ook kun je formele en informele netwerken zien en kun je zien waar je als gemeente moet investeren in het leggen of versterken van relaties of waar je je goed terug kunt trekken.

Door een netwerkanalyse weet je waar gaten in je netwerk zitten (bijv; welke organisaties moet ik verbinden? Welke initiatieven moet de gemeente steunen? Waar kan de gemeente als speler terugtreden? Welke samenwerking met andere organisaties/partners levert iets op?). Een mooie optie is om op de verschillende instrumenten die binnen Learn DIZ aan de orde zijn een netwerkanalyse te doen om te zien waar de knopen en relaties van het netwerk liggen. Als alle verschillende systemen/instrumenten een netwerkanalyse uitvoeren dan is het ook nuttig om deze analyses onderling te vergelijken (dit vervolgens terugkoppelen naar de doelstellingen van de verschillende instrumenten). Uit de groep klinken geluiden dat deze data inderdaad ook beschikbaar is en vaak zelfs ook per postcode. Dit is ook interessant in verband met sociale wijkteams.

Het gaat bij netwerkanalyse om action research. Je trekt samen op bijvoorbeeld vaststellen welke organisaties je wel/niet meeneemt in je netwerk. Bij een afgebakende omgeving is het veel beter te realiseren dan in zo'n dynamische omgeving. Er is geen keurig stappenplan voor elke analyse. En elke analyse is behoorlijk arbeidsintensief, zowel aan de kant van de universiteit als aan de kant van de gemeente.

### **Discussie:**

SmartAgent heeft een methode ontwikkeld om leefstijlen in beeld te brengen. Dit was interessant voor de hele regio; bepaalde leefstijlen in bepaalde wijken. Dit is van belang als je wijkgericht te werk wilt gaan. Hij vindt dit makkelijker in te zien dan de netwerkanalyse zoals weergegeven in presentatie. Deze zou je goed samen kunnen voegen. Bij elke groep kan je dan een eigen inzet van middelen koppelen. Bijvoorbeeld de boodschap van de kanteling. Dit is vergelijkbaar met Motivaction; dat biedt mensen wel een handvat om groepen te maken. Bijvoorbeeld in Amsterdam Oost Zuid spelen de kerkgenootschappen een hele grote rol, en in Amsterdam Zuid is dit allemaal veel individualistischer. Je zal deze mensen dus anders aan moeten spreken. Je kan dus de boodschap voor verschillende groepen anders verpakken om ze het beste te bereiken.

Het zou nuttig zijn om de verschillende instrumenten ook naast elkaar te zetten zodat je vergelijkingen kan maken. Je weet dan waar de sterke en de zwakke punten bij de verschillende instrumenten liggen. De



gemeentes zullen dit vooral zien als onderlinge concurrenten en zullen hier niet zo snel in meegaan. Tevens is het zo dat de voordelen niet bij de voorlopers komen terwijl zij wel de meeste informatie hierover leveren. Het zou dus beter landelijk geregeld kunnen worden (ook financieel gezien).

Een andere mogelijke link is de koppeling naar het verplaatsingsonderzoek Nederland van het CBS om te laten in hoeverre relaties ook binnen of juist tussen gemeenten liggen als het gaat om informele zorg.

### **Volgende bijeenkomst**

De groep geeft aan dat de instrumenten grotendeels op elkaar lijken dus dat het kijken naar de verschillen interessanter is. Tevens is het interessant om te kijken naar ervaringen over het creëren van samenhang tussen bij het gebruik van verschillende instrumenten of het gebruik van één enkel portaal. De gemeente Utrecht en Rotterdam hebben hier ook al ideeën en plannen over, deze zouden daarom gevraagd kunnen worden voor de volgende bijeenkomst.

Een ander punt waarbij behoefte aan informatie is, is de discussie rondom de implementatieaanpak. Hoe gaan we hier als gemeente mee om? Heb je dit nodig of kan je het ook zelf doen? Hoe kan je dit organiseren? Wat moet je zelf doen en wat moet je uitbesteden?

Kortom: meer interactie onderling in combinatie met een goede spreker op diverse onderwerpen

Claudia Landewé zal met de suggesties en opties voor de volgende bijeenkomst terugkomen per mail. De verschillende gemeenten worden nogmaals gewezen op het belang van aanmelden bij Pleio.