

Verslag Bijeenkomst Learn DIZ Learning community voor Digitale Informele Zorgdiensten 17 september 2013, Utrecht

Deze bijeenkomst stond in het teken van effecten en effectiviteit. Er is gestart met een korte introductie waarin de mogelijkheden om maatschappelijke effecten in kaart te brengen en te communiceren zijn geschetst.

Maatschappelijk rendement

De Start foundation heeft een mooi overzicht gemaakt van de diverse vormen van effectmeting en de mate waarin daarbij specifieke expertise voor nodig is. (staat ook in zijn geheel op de [werkplaats](#)).



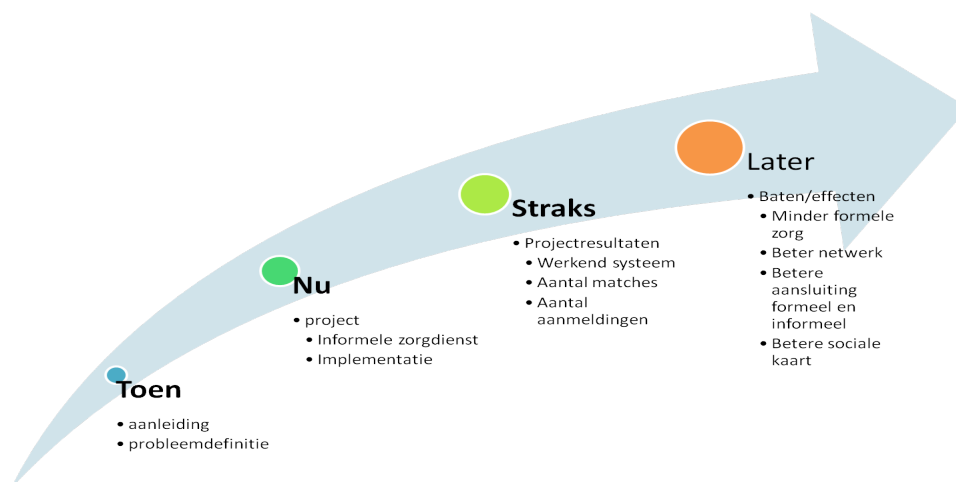
Het is van belang om vooraf vast te stellen met welk doel je effecten wilt meten. Wil je succesverhalen delen, wil je aantonen dat iets rendement heeft, wil je weten welke effecten je kunt verwachten? Bij ieder doel past een specifieke methodiek. Als je succesverhalen wilt delen dan is het verzamelen van verhalen en die op een leuke manier toegankelijk maken zoals bijvoorbeeld WeHelpen op hun site doet een goede manier. Wil je echter weten welke effecten je kunt verwachten dan kies je voor een EffectArena waar je met verschillende stakeholders in gesprek gaat om de verwachte en onverwachte effecten in kaart te brengen. Wil je weten wat het oplevert dan kies je voor een MKBA zoals BUUV gedaan heeft. Dit is vooral zinvol als het een grote investering betreft en een afweging gemaakt moet worden.

Type baten

Er zijn verschillende soorten baten die voortvloeien uit de interventie die je doet. Denk hierbij aan:

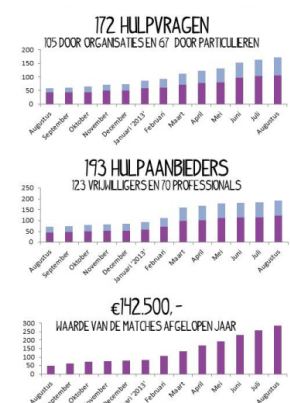
- Direct of niet direct voortvloeiend uit de interventie
- Bedoeld en onbedoeld
- Verwacht of onverwacht
- Meetbaar en niet meetbaar

Soms is het lastig onderscheidt te maken in baten en resultaten. Onderstaand figuur kan daarin handvatten geven.



Diverse gemeenten zijn al enige tijd bezig en hebben ook al resultaten en baten in beeld gebracht.

Bijvoorbeeld Geldrop-Mierlo heeft uit de gegevens van de database al een mooi overzicht van de resultaten met Zorgvoorelkaar gehaald, namelijk het aantal hulpvragen, aanbieders en matches. De vraag is ingevuld en opgelost. Elke maand komen er meer vragen, meer vrijwilligers. Dat gebeurt nu vooral door vrijwilligers ipv professionals. Zodra er een vraag is ingevuld, wordt het door Zorgvoorelkaar gemeten en twee weken later gebeld om te kijken of het bevallen is. De hulpvragen waren in juni 160; 100 organisaties en 60 vrijwilligers. Er wordt momenteel nog niet naar het eigen netwerk gekeken. Binnen het zorgloket wel. Wat de effecten hiervan zijn, is nog niet onderzocht. Een verschuiving van formeel naar informeel laat zich nog niet vaststellen. Geldrop- Mierlo is hier ook niet zo mee bezig aangezien zij maar een geringe investering hebben gedaan voor het systeem dus alles wat het oplevert is al meerwaarde.



Haarlem heeft voor BUUV een maatschappelijke kostenbaten analyse laten opstellen. Met name omdat het om een behoorlijke investering gaat en ook de verlenging van het traject wederom investering in mensen en ICT vraagt. De belangrijkste conclusies uit de MKBA zijn: de kosten gaan voor de baat uit. Nu is BUUV inclusief de hele dienstverlening er omheen nog niet rendabel maar vanaf 2015 zal elke geïnvesteerde euro ongeveer 3 euro opleveren. Ook blijkt uit de MKBA dat de meerwaarde van BUUV zit in het feit dat het een platform voor iedereen is. BUUV heeft een relatief groot bereik bij matching van individuele informele hulp en zorg, in vergelijking met andere initiatieven in de stad die kleinschaliger zijn. BUUV kan een essentiële rol gaan spelen als onderdeel van het vangnet voor de bezuinigingen die gepaard gaan met de decentralisaties en de versobering van Hulp bij het Huishouden. BUUV doet effectief een beroep op nieuwe groepen vrijwilligers. Ook de doelgroep met een leeftijd tussen 20 en 40 jaar wordt bereikt. 40% van de deelnemers is kwetsbaar. Zij zijn als vrager van hulp actief op het platform, maar ook als aanbieder. Verder blijkt uit de MKBA dat BUUV een belangrijke bijdrage levert aan het bevorderen van zelfredzaamheid en het aanreiken van concrete mogelijkheden waarmee burgers zelf oplossingen kunnen vinden. De MKBA toont aan dat andere partijen zoals zorgverzekeraars en corporaties baat hebben bij BUUV. Er liggen kansen deze partijen uit te nodigen om bij te dragen in de kosten van BUUV¹.

Utrecht heeft in het voortraject een businesscase laten opstellen. Hieruit kwam naar voren dat de gemeente geld stopt in veel verschillende platforms zelfs in de 2e lijn en het onduidelijk is wat dit oplevert. Veel geld dus maar geen zicht op resultaten en effecten.

In de discussie blijkt dat niet iedere gemeente dezelfde behoefte heeft als het gaat om effectmeting. Dit hangt af van de grootte van de investering en de fase van ontwikkeling. Ook is het de vraag welke rol je als gemeente

¹ Larsen, V. & L. de Boer (2013), MKBA BUUV, gemeente Haarlem

inneemt en hoe dit van invloed is op wat je wilt en zou moeten willen meten. Wil je sturen of wil je faciliteren en in hoeverre heb je dan inzicht en overzicht nodig?

Opmerkingen en vragen die op tafel komen zijn:

- Het gaat niet om wat, maar hoe ga je dingen samen doen denkend aan organisaties & burgers.
- Verschuiving van zorg graag in beeld brengen.
- Werkt het systeem? Gebruiksvriendelijk?
- Niet inzetten als bezuiniging, maar vanuit eigen kracht. Verschil tussen korte en lange periode vrijwilligers.
- Zorg, wel/niet scheiden? Verschillende thema's?
- Je krijgt vanuit het systeem een tip, maar je moet het wel zelf doen.
- Als overheid wil je grip houden op kwaliteit. Daarom werkt Dordrecht bijvoorbeeld niet samen met commerciële partijen.
- Wat gaat het opleveren, wie is de doelgroep.
- Je kunt Big Data inzetten om breed info op te halen. De rol van de gemeente wordt daarin steeds herkenbaarder. Je creëert een benchmark waarbij je per soort interventie binnen en tussen gemeenten kunt vergelijken op effectiviteit. Je kunt dan beter uitvinden aan welke knoppen je als gemeente dan kunt draaien om resultaat en effecten te realiseren.
- Wordt het ook gebruikt door burgers? Is vraag en aanbod in balans.
- Welke effecten zijn toe te wijzen aan instrumenten? Er treden al effecten op door WMO kanteling. In een methode als de SROI kun je een gewicht aan een effect toekennen waardoor je toch kunt wegen.

Resultaten van de workshop

POSITIEF	
Team 1	Team 2
Toename aantal contacten	toename informele hulp
Maatschappelijke effecten - ZRM leefgebieden	toename zelfredzaamheidsmatrix
Kostenbesparing: formeel vervangen door informeel	verschuiving van algemene voorziening naar informele zorg
maatwerk	beter antwoord op de vraag
aansluiting van professionals naar informeel netwerk	bewustwording bij professional en burger
weten waar je terecht kunt (informeel)	minder mensen bij WMO loket (rekening houdend met toenemende vraag)
Platform voor vrijwilligers	
Sociale cohesie	
Leefbaarheid	
onderling contact professionals	
rol gemeente verandert	
NEGATIEF	
ongelijke behandeling	versplintering
verschil digivaardig en digibeet	keuzesysteem: aansprakelijkheid
mondigheid heeft voorrang	
vraagverlegenheid	
juridische positie	
ONBEDOELD	
claims	buurtinitiatief
mismatch	leren
imago	
partijen (organisaties) uitsluiten	
burgers uitsluiten (digibeet)	
WIE	

burger	Burgers
gemeente	gemeente
zorgverzekeraar	zorgverzekeraars
	welzijns- en zorgorganisaties
RANDVOORWAARDEN	
regionale samenwerking	
verschil afhankelijk van grootte omgeving	
kennis omgeving	

Uit de toelichting komt nog naar voren dat alle gemeenten de relatie tussen formele en informele zorg van groot belang vinden. Het gaat om verbindingen leggen en kruisbestuiven. Ook wordt er gepleit om geen nieuwe systeem te beginnen, maar vul elkaar aan met functionaliteiten.

Hoe nu verder?

Utrecht: Regie (1e lijns zorg), veiligheid. Platform gebruiken om toegang te krijgen tot gemeente.

Geldrop-Mierlo: Communicatie. Middelen om bewustwording te creëren

Dordrecht: Implementatie, positionering

Tilburg: Rol van gemeente kijkend naar implementatie en onderlinge verhoudingen

Dordrecht: Wat is de samenhang tussen verschillende systemen. Kunnen die elkaar aanvullen, zijn het concurrenten? Wanneer gebruik je welk systeem?

Tilburg: de burger ziet door het bomen het bos niet meer.

Dordrecht: Wanneer stoppen de ontwikkelingen?

Geldrop-Mierlo: Veiligheid

Algemeen: Drie thema's bespreken. Hoe doen we dat nu? Eventueel al informatie vooraf delen.

Niet weer nieuwe tools bespreken. Dordrecht, case Communicatie.

Concrete handvaten en iets meer in de diepte in. Hoe kun je het toepasbaar maken binnen jou gemeente. Regie komt vanuit KING.

Insteek voor bijeenkomst 4:

- Verdieping van deze workshop, dus verder aan de slag met effecten (1,5 uur).
- Aangevuld met een case in communicatie waarbij gekozen wordt voor een intervisie opzet (1,5 uur).

De bedoeling is dat de gemeenten met ondersteuning van de DSA/ZS zelf deze reeks voortzetten. De procesbegeleiding en voorbereiding van Claudia stopt eind oktober. Tegen die tijd moet er een toolkit opgeleverd worden waarin de geleerde lessen en verzamelde informatie op een gestructureerde wijze beschikbaar komt.

Thema's die ingebracht zijn en voor een volgende keer op de agenda kunnen zijn :

- veiligheid van de burger zowel qua privacy als bescherming tegen "knurften ofwel kwaadwillende anderen".
- Regie- wijkteam linken naar platform. Hoe realiseer je toegang voor de burger en hoe zorg je ervoor dat de zorgdienst gebruikt wordt in het wijkteam.
- Samenhang tussen systemen: wat gaat goed samen, welke gemeenten zijn al bezig om systemen te integreren, hoe doen ze dat en wanneer gebruik je welk systeem.
- Rol van de gemeente – welke keuzes maak je en welke consequenties heeft dat.
- Overzicht systemen voor de gemeenten die nieuw instappen.