

“De juiste informatie - op het juiste moment”

Verdiepingsbijeenkomst informatievoorziening zorg en welzijn

Kenniskring Zelfredzaamheid ICT, Zorg en Welzijn
dinsdag 3 juni 2014

Het thema van de DSA bijeenkomst op 3 juni was de digitale informatievoorziening zorg en welzijn aan de burger/patiënt. Een kort verslag met de belangrijkste acties.



ACTIES

- Deelnemers kenniskring **delen goede voorbeelden** met elkaar van steden die erin slagen om het informatieaanbod goed te laten aansluiten bij de behoefte van de patiënt/burger. Hiervoor hebben wij een (tijdelijk) digitaal platform opgestart waarop iedereen content kan plaatsen. Eerst starten we met verzamelen en daarna zullen we de content ordenen.
<http://kennisplatforminformatie.tumblr.com/>
- Deelnemers kenniskring **delen publicaties, blogs en andere relevante documenten** met betrekking tot de informatievoorziening zorg en welzijn.
- Zorgende Stad interviewt gemeente Amsterdam over **aanpak rondom platform sociaal domein**
- Zorgende Stad **deelt de resultaten van drie lopende onderzoeken** van Alares, Insight Zorg en Dialogic rondom de informatievoorziening in het sociaal domein.
- Zorgende Stad brengt **verslag uit van bijeenkomsten met regionale en landelijke partners**, zoals het VISD traject van VNG/KING en de sessie op 27 juni over eHealth vanuit het ECP platform voor de informatiesamenleving.
- Zorgende Stad zoekt **samen met het thema ‘Onze Stad’** meer praktische tips en tools die samenwerking tussen gemeenten en burgers kunnen bevorderen.
- Zorgende Stad spreekt verder bilateraal met een aantal deelnemers van de Kenniskring over de opgehaalde ideeën en conclusies.

CONCLUSIES | Zo krijgen we de juiste informatie op het juiste moment

- Op zoek naar **(kleine) initiatieven** die goed lijken te werken, deze zichtbaar maken, met elkaar delen en hiervoor ook bestuurlijk enthousiasme verwerven.
- Steden gaan op lokaal niveau **(in samenwerking met burgers!)** aan de slag en uitproberen (profondervindelijk leren) hoe je het informatieaanbod toegankelijk en relevant kunt laten zijn en zo aansluit bij behoefte van de burger/patiënt.
- De aandacht moet uitgaan naar **relevante en toegankelijke (lokale) informatie**, in plaats van streven naar één integraal (landelijk platform).

- Gemeenten moeten **doen waar ze goed in zijn** (een betrouwbare, neutrale partner zijn) en linken naar kennispartners (bijv. professional/hogeschool/universiteit) wat betreft informatie over zorg en welzijn. Discussie over de rol en verantwoordelijkheid van gemeente is noodzakelijk.
- Gemeenten kunnen een **betrouwbare reisleider en partner** zijn bij de zoektocht naar de juiste informatie op het juiste moment. Randvoorwaarden: loslaten aan de voorkant, vertrouwen, niet regisseren maar faciliteren en gebruik maken van burgerinitiatieven.
- **Samenbrengen van aanbod en vraag/behoefte** is noodzakelijk, hiervoor is goede samenwerking noodzakelijk.
- **Er is behoefte aan instrumenten die samenwerking tussen gemeenten en burgers kunnen bevorderen.**
- Het is een **proces van verandering en dit heeft tijd** nodig. Gemeenten gaan pas op zoek naar een oplossing als ze er aan toe zijn.

CASUS | de juiste informatie op het juiste moment

Mevrouw de Groot is 72 jaar en heeft recent de diagnose parkinson gekregen. Dat roept veel vragen bij haar op: welke zorg is er bij mij in de buurt, wat kan ik zelf doen om fit te blijven, is er iemand die mij straks kan helpen bij kleine klusjes. Op dit moment zijn diverse partijen (gemeenten, ondernemers, kennisinstellingen, vrijwilligersorganisaties, patiëntenverenigingen) in steden bezig met allerlei digitale oplossingen om tegemoet te komen aan deze informatiebehoefte, zoals een sociale kaart, een digitaal platform of een informatieve websites.

Hoe zorgen we er voor dat de informatie ook daadwerkelijk aansluit bij de behoefte: zodat de informatie voor mevr. De Groot toegankelijk, relevant en betrouwbaar is.

UITDAGINGEN | volgens gemeenten

- De hoeveelheid aan informatie op het gebied van zorg en welzijn en de betrouwbaarheid en versnippering hiervan.
- Bestaande websites en portals worden niet goed gebruikt en zijn niet altijd up to date
- Het aanbod van digitale toepassingen is zo divers: hoe maken we een keuze
- Verschuiving van dienstverlenend naar klantgericht werken (hoe wordt de burger goed geholpen)

IDEËEN | opgehaald in een vorige sessie.

In de bijeenkomst op 20 maart 2014 zijn een achttal ideeën naar voren gebracht die kunnen bijdragen aan dit vraagstuk (zie bijlage 1). We hebben deze geclusterd in drie onderdelen:

Ideeën voor implementatie

- Dorpsondersteuner
- Wijkgerichte aanpak
- Faciliteren van zelfredzaamheid

Ideeën voor infrastructuur

- Integratie en koppeling van systemen
- Trappenmodel – klik bel en ontmoet systeem

Ideeën voor randvoorwaarden:

- Bestuurlijk enthousiasme

PRAKTIJKVOORBEELDEN | dit gebeurt er in onze steden

- **Digitaal Platform (Gemeente Amsterdam)**
De gemeente Amsterdam is bezig met het maken van een digitaal platform voor het sociaal domein: een soort app-store waarop informatie over websites, maar ook zorgmarktplaatsen te vinden zijn. De komende weken zullen we hier aandacht aan besteden in onze nieuwsbrief. Contactpersoon is Mieke Samson (m.samson@amsterdam.nl)
- **eHealth koffer (Gemeente Smallingerland)**
Gemeente Smallingerland heeft een eHealth koffer laten ontwikkelen. Contactpersoon is Albert Scheffer of Laura Vuijk van platform GEEF Laura.Vuijk@nhl.nl
- **Proeftuin Informele Zorg in de Peel (Gemeente Helmond)**
Gemeente Helmond biedt haar inwoners op dit moment 2 digitale hulpmiddelen (tools) aan om hen te helpen bij het zo lang mogelijke zelfstandig blijven wonen en participeren, waaronder een digitale sociale kaart. De komende tijd wordt dit in een proeftuin setting uitgetest.
Contactpersoon is Wytske Teeuwen-Besseling (w.teeuwen-Besseling@helmond.nl)
- **Wijkwinkel (Gemeente Deventer)**
Wijkwinkel voor vragen over wonen, welzijn en zorg
<http://www.wijkwinkeldeventer.nl/>