

Adviesrapport

Sociale kaart



Opdrachtgever Tallie Habermehl

Datum Mei 2021

Auteurs Nicole Hendriksma ([Vivoi](#))
Menno van der Horst ([Quarant](#))

Postbus 149
2215 ZJ Voorhout
gemeente@teylingen.nl
www.teylingen.nl
T 14 0252
F 0252 – 783 599

Bestuurscentrum
Raadhuisplein 1
Voorhout

Gemeentekantoor
Wilhelminalaan 25
Sassenheim

Inhoud

Managementsamenvatting	3
Inleiding	4
Aanleiding	4
Opdracht	4
Leeswijzer	4
Doel	4
Scope	4
Randvoorwaarden	5
Aanpak	5
Planning	5
Definities	6
Onderzoek	7
Teylingen	7
Inwoners	7
Zorg en welzijn	8
Gemeenten	9
Leveranciers	9
GGD Hollands Midden	10
InTeylingen.nl	10
Bibliotheek	10
Adviesraad Sociaal Domein Teylingen	10
Scenario's	11
Sociale kaart	11
Inhoudelijk beheer	12
Functioneel beheer	12
Adviezen	14
Sociale kaart	14
Inhoudelijk beheer	14
Functioneel beheer	14
Communicatie	14
Doorontwikkelingen	15
Doelen	15
Bijlagen	16
Bronnen	16
Burgerpanel	16
Zorg- en welzijnsinstellingen	16
Gemeenten	19
Leveranciers	22

Managementsamenvatting

Vanuit de politiek, inwoners en professionals is er behoefte aan een sociale kaart voor Teylingen. Om van een sociale kaart een succes te kunnen maken is het cruciaal om te borgen dat na de implementatie het beheer is georganiseerd. De bibliotheek heeft aangegeven die rol op zich te willen nemen, mits zij daar de middelen (0,2FTE) voor krijgen.

Begin klein met de initiële opzet van de kaart: start met het huidige aanbod van de gecontracteerde partners. Het is aan te raden om de kaart pas op een later moment in de breedte, diepte of naar geografische dekking uit te breiden.

Ons advies is dan ook om gedurende de implementatie en in het eerste halfjaar na de lancering bij Welzijn Teylingen een ambassadeur te benoemen die sleutelfiguren benadert en activeert om de kaart bij hun netwerk onder de aandacht te brengen.

Wij constateren dat de sociale kaart Invis, uitgebreid met het Jalp sociaal loket, het meeste past bij de behoeften van Teylingen. Omdat zij zowel het functioneel beheer als een groot deel van het inhoudelijk beheer kunnen uitvoeren achten wij Elkander de meest geschikte leverancier voor Teylingen en de belanghebbenden.

Het opzetten en onderhouden van een sociale kaart wordt gekenmerkt door de hoge complexiteit, het onderhoud is intensief, de bereidheid om mee te willen werken ervaren geïnterviewden als laag en het is – voor zover wij hebben onderzocht – een middel waarvan niet is aangetoond wat opbrengst is. Als Teylingen er voor kiest om te starten met de sociale kaart, adviseren wij met namen het inhoudelijk beheer en de communicatie niet te lichtzinnig in te vullen.

Inleiding

Aanleiding

De aanleiding voor dit onderzoek is de opdracht van de Raad:

“Op 28 mei heeft de wethouder toegezegd aan een vertegenwoordiging van de raad om een verkenning op te laten stellen naar de mogelijkheden van een sociale kaart voor Teylingen.

In de verkenning wordt verkend wat de mogelijkheden zijn voor een sociale kaart voor Teylingen, wat ongeveer de kosten zijn en dat de sociale kaart met partners samen moet worden opgezet.” ([Raadsmemo verkenning sociale kaart Teylingen](#), Z-20-153486).

Eind januari 2021 heeft de raad de verkenning voor een sociale kaart vastgesteld en het college de opdracht gegeven om een plan van aanpak op te stellen, ter besluitvorming door de Raad.

Opdracht

Naar aanleiding van bovenstaand besluit hebben Nicole Hendriksma van Vivoi en Menno van der Horst van Quarant de opdracht gekregen om onderzoek te doen naar de wensen en mogelijkheden van een sociale kaart voor Teylingen. Inventariseer daarbij de behoefte van de aanbodkant (gemeente, professionals, vrijwilligers) en de vraagkant (inwoners). Stel op basis daarvan een advies op en stel een plan van aanpak voor de implementatie op.

Leeswijzer

De resultaten van de opdracht zijn een onderzoeksrapport en een plan van aanpak voor de implementatie van het geadviseerde scenario. Dit document is het onderzoeksrapport, het plan van aanpak is een separaat document.

Doel

Een goed ingerichte, juist functionerende en actuele sociale kaart helpt professionals om inwoners verder te helpen naar de juiste zorg en voorzieningen, vanuit dezelfde informatiebron. Een sociale kaart draagt naar verwachting bij aan het verlagen van de kosten voor het sociaal domein, omdat inwoners beter geholpen kunnen worden naar voorliggende voorzieningen. De doelgroepen voor de sociale kaart zijn dan ook alle inwoners van de gemeente Teylingen, de professionals en vrijwilligers in de regio.

De gemeente Teylingen heeft de ambitie om het concept ‘positieve gezondheid’ (Huber, 2012) als richting toe te passen in het welzijn van haar inwoners. Het streven is om alle inwoners mee te laten doen in de samenleving en hen te activeren om zelf op zoek te gaan naar informatie en professionals/vrijwilligers die ze hierbij kunnen ondersteunen.

Scope

Het onderzoek naar een sociale kaart beperkt zich in eerste instantie tot vrij toegankelijke voorliggende voorzieningen die worden aangeboden binnen de gemeente Teylingen.

Daarnaast vallen ook onderzoeken van de (on)mogelijkheden van zowel het inhoudelijke als het functioneel beheer binnen het bereik van dit onderzoek, advies en planvorming.

Randvoorwaarden

De gemeente Teylingen heeft een aantal randvoorwaarden benoemd voor dit onderzoek:

- We moeten uitgaan van het gedachtegoed van positieve gezondheid;
- We willen leren van andere gemeenten;
- Beperk het onderzoek nu tot de huidige scope. Hou in de scenario's en adviezen wel rekening met uitbreiding:
 - van functionaliteit;
 - met andere gemeenten (zoals Hillegom, Lisse);
 - naar een breder aanbod;
 - naar een specialistisch aanbod .

Aanpak

De opdracht wordt in twee fasen uitgevoerd: het onderzoek met bijbehorend advies en het opstellen van het Plan van Aanpak.

Het onderzoek is opgesteld uit vijf bronnen die worden geraadpleegd: desk research, burgerpanel, zorg- en welzijnsinstelling, andere gemeenten en leveranciers. Op basis van die verzamelde informatie zijn we tot bevindingen gekomen. En die bevindingen hebben geleid tot het advies.

Op 14 juni 2021 is het concept advies gepresenteerd aan Adviesraad Sociaal Domein Teylingen; zij staan positief tegenover een sociale kaart.

Het Plan van Aanpak is de uitwerking van het geadviseerde scenario. Daarin zijn de doelen, resultaten, benodigde inspanningen, kosten, risico's, etc. beschreven.

Planning

Het streven is om voor de zomer 2021 zowel dit advies als bijbehorend plan van aanpak op te leveren aan de gemeenteraad van Teylingen. Hierbij zijn we wel afhankelijk van beschikbaarheid van externe partijen zoals zorg- en welzijnsinstellingen, gemeenten en leveranciers.

In de planning staan de volgende mijlpalen vast:

Datum	Mijlpaal
17 mei	Concept Adviesrapport en Plan van Aanpak bespreken met wethouder Van Kempen
27 mei	Adviesrapport en Plan van Aanpak gereed
1 juni	Collegevoorstel met Raadsinformatiebrief en stukken aanbieden aan adviseurs
8 juni	Raadsinformatiebrief aanbieden
15 juni	Besluitvorming door college B+W

Definities

In dit document worden de volgende termen gebruikt:

Term	Toelichting
<i>Inhoudelijk beheer</i> of <i>Content beheer</i>	Rubriceren, categoriseren, zoek- en vindbaar maken van de informatie. Verwerken van wijzigingen in contactgegevens en producten-/dienstenaanbod van voorzieningen.
<i>Functioneel beheer</i>	Het (door)ontwikkelen, wijzigen en in stand houden van de applicatie die de sociale kaart mogelijk maakt.
<i>Algemene voorzieningen</i> of <i>Vrije voorzieningen</i>	Vrij toegankelijke voorziening, zonder voorafgaand onderzoek naar persoonlijke omstandigheden.
<i>Voorliggende voorzieningen</i>	Producten of diensten die kunnen worden vergoed door een gemeente of andere instelling. Hierop moet eerst een beroep worden gedaan voordat men recht heeft op een wettelijke voorziening. Het zijn voorzieningen die voorliggend zijn aan bijvoorbeeld de inzet van specialistische jeugdhulp of een maatwerkvoorziening Wmo.
<i>Maatwerk voorzieningen</i>	Individuele, persoonlijke ondersteuning. Gemeente onderzoekt of aanvraag wordt toegewezen.
<i>Specialistische zorg</i>	Zorg die wordt verleend door een specialist. Hiervoor is een verwijzing van een huisarts of een indicatie nodig.

Onderzoek

We verzamelen gegevens via vijf verschillende bronnen: bestaande onderzoeken binnen de gemeente Teylingen zelf, via inwoners, zorg- en welzijnsinstellingen, andere gemeenten en leveranciers. Daarnaast hebben we drie partijen onderzocht die mogelijk een rol zouden kunnen spelen in het inhoudelijk beheer: inTeylingen.nl, GGD Hollands Midden en de bibliotheek.

Teylingen

Er zijn verschillende informatiebronnen die hebben geleid tot of hebben bijgedragen aan dit onderzoek (zie Bijlagen). De informatie over de opdracht, doelen, scope, randvoorwaarden en aanpak zijn opgenomen in het vorige hoofdstuk.

Aanvullend daarop worden de volgende aandachtspunten benoemd:

- De valkuil van andere sociale kaarten is geweest dat de scope te groot was. Het advies is dan ook: *denk groot en begin klein*;
- Een veel genoemd risico is dat er te weinig aandacht en capaciteit is voor het initieel vullen en het volledig en actueel houden van de informatie;
- Een belangrijke keuze om bovenstaand risico te mitigeren is om het beheer centraal of decentraal te beleggen. En dat bij partij(en) de uren moeten worden vrijgemaakt om dit te kunnen uitvoeren;
- Uit initiatieven uit het verleden kunnen we leren dat het cruciaal is om de inhoud actueel, laagdrempelig, begrijpelijk te maken én te houden. Meerdere varianten van sociale kaarten in de regio zijn door gebrek hieraan niet succesvol geweest;
- Een grove inschatting geeft een indicatie van de kosten (uitgaven aan leverancier en uren van interne medewerkers): in het eerste jaar €50.000 (waaronder opstellen van plan van aanpak), vervolgens €33.000 en in het derde jaar €20.500. Een groot deel van de kosten wordt veroorzaakt door de uren die medewerkers nodig hebben om de kaart te vullen en te beheren.

Inwoners

In de periode eind april tot begin mei hebben 452 inwoners van Teylingen deelgenomen aan het burgerpanelonderzoek. Zij hebben hier hun mening over een sociale kaart gegeven. De vragen en rapportage van de antwoorden zijn bijgevoegd in de Bijlagen.

Opvallend is dat 71% van de ondervraagden de sociale kaart een goed idee vindt. Een kwart van de ondervraagden geeft aan het niet zelf nodig te hebben en dat het wel zinvol kan zijn voor anderen. Om die reden zou de kaart op alle inwoners gericht moeten zijn. In alle gevallen hebben na het vinden van informatie contact per e-mail en telefonisch de voorkeur.

De voornaamste informatie die de ondervraagden verwachtten, zijn over hoe men kan meedoen met de samenleving: de aspecten meedoen, dagelijks leven en kwaliteit van leven van positieve gezondheid.

Van een sociale kaart verwachtten ze vooral een actuele lijst met organisaties met daarbij begrijpelijke uitleg, een zoekfunctie, een kaart met producten/diensten/activiteiten en inzicht in eventuele kosten.

Slechts een klein deel is niet op zoek naar informatie, advies en ondersteuning: 95% gebruikt kanalen als het internet, familie/vrienden, gemeente of huisarts. Op internet gebruikt men met name Google en de website van de gemeente Teylingen.

Van de vier voorbeelden ([Holland Rijnland](#), [Assen](#), [Noordwijk](#) en [Jeugdpreventiewijzer](#) van Amsterdam) sprak de sociale kaart van Holland Rijnland het meeste aan. De overzichtelijkheid daarvoor het belangrijkste argument.

Twee adviezen die verschillende deelnemers als tips over de inhoud meegeven zijn 1) houd de teksten simpel en overzichtelijk en 2) zorg dat de informatie actueel is en blijft. Over de doelgroepen wordt geadviseerd om de digitale sociale kaart niet als enige kanaal te hanteren.

Zorg en welzijn

Uit de gesprekken met Voor ieder 1, Welzijn Teylingen, Meedenkersnetwerk en Zorggroep Voorhout (zie verslagen in de Bijlagen) kunnen we de volgende constatering doen.

Vanuit professionals is er veel behoefte aan een sociale kaart. Zij zijn op zoek naar een actueel en betrouwbaar overzicht van welke instellingen welke producten en diensten aanbiedt, liefst zelfs met de gegevens van de contactpersoon erbij.

Alhoewel de behoefte vanuit de aanbodkant erg groot is zou de belangrijkste doelgroep de inwoners moeten zijn. Daarnaast moet het professionals en vrijwilligers ondersteunen om samen met inwoners te ontdekken welk aanbod past bij hun behoefte.

Zij zien de sociale kaart als een middel om te toe te passen in een vroeg stadium vóórdat inwoners op zoek zijn naar hulp. De kaart zou inwoners en mantelzorgers moeten verleiden om in actie te komen. Het zou een actieve houding moeten uitstralen en stimuleren, zodat inwoners zelf de regie nemen of daarbij ondersteund kunnen worden.

Bij meerdere gemeenten bestaat een sociale kaart alleen maar uit een plat aanbod. Dat is niet hoe de kaart van Teylingen eruit zou moeten komen zien. Om die reden onderschrijven ze allen dat het concept positieve gezondheid het uitgangspunt moet zijn van de kaart. Ze willen uitgaan van de kracht van de inwoners zelf en recht doen aan hun zelfbeeld. Daarbij kan het gebruik van persona's helpen om lotgenoten te kunnen vinden. Hierdoor herkennen inwoners het verhaal en kunnen ze inspiratie halen uit de positieve uitkomsten.

Bij het vullen van de kaart heeft de gemeente een coördinerende taak. Vanzelfsprekend hebben de zorg- en welzijnsinstellingen hier een rol in om gegevens aan te leveren. Aanvullend zouden inwoners betrokken kunnen worden om te beoordelen of de juiste voorzieningen zijn opgenomen. Ook sociale organisaties (zoals verenigingen en kerken) kunnen worden betrokken in de implementatiefase omdat zij een belangrijk onderdeel vormen in het netwerk van de doelgroep.

De zorg- en welzijnsinstellingen geven allen aan te willen bijdragen aan het vullen en actueel houden van de kaart voor hun eigen aanbod. Zij zien echter geen rol in het beheren van de gehele sociale kaart. Ook de GGD of bibliotheek lijken zij geen voor de hand liggende plekken te vinden omdat die respectievelijk in een grotere regio opereren of juist te klein zijn.

Opvallend is dat er wordt aangegeven dat een sociale kaart niet op zichzelf hoort te staan. Het moet onderdeel zijn van een bredere marketingstrategie, waarbij het een van de kanalen is. Voorbeelden die worden genoemd zijn dat het kan worden gepromoot via de social media kanalen van de zorg- en welzijnsinstellingen, er periodiek een artikel over positieve gezondheid in een lokale krant of magazine wordt gepubliceerd, in de wachtkamers van praktijken en ontmoetingsruimtes posters en folders worden verspreid.

Gemeenten

De geïnterviewde gemeenten (zie gespreksverslagen in Bijlagen) hebben vergelijkbare aanleidingen en doelen als Teylingen. Den Haag werkt als het langste met een sociale kaart en ervaart daadwerkelijk dat het leidt tot toeleiding naar vroeghulp en ondersteuning. Per gemeente verschilt de scope, al bevatten ze allemaal minimaal de vrije voorliggende voorzieningen. Ook de doelgroepen zijn overal gelijk: de inwoners, professionals en vrijwilligers.

Terwijl leveranciers over het algemeen het functioneel beheer voor hun rekening nemen zien we dat het inhoudelijk beheer verschilt. Afhankelijk van de bereidwilligheid wordt het uitgevoerd door een van de partners (zoals GGD, bibliotheek, welzijn). Wel zien we hier een rol voor de leveranciers die de aanbieders periodiek rappelleren om gegevens te controleren en actualiseren. Vanwege de omvang van de organisatie en de bronfunctie van de sociale kaart is er in Den Haag voor gekozen om de redactievoering geheel zelf te doen.

Alle gemeenten benadrukken dat het bijhouden van de gegevens absoluut noodzakelijk is om de doelen op langere termijn te realiseren; als je aan een sociale kaart begint moet je het ook lange tijd exploiteren om er de vruchten van te kunnen plukken.

De initiële en structurele kosten varieerden enorm: de opzet, functionaliteit en scope van de kaarten zijn verschillend. De uitgaven aan leverancier voor implementatie zijn niet representatief omdat maar één gemeente dat heeft toegelicht. De andere gemeenten hebben geen bedragen genoemd maar lagen aanzienlijk lager dan het bedrag wat wel is genoemd. De structurele kosten aan de leverancier zijn tussen de €8.000 en €16.000 per jaar.

Leveranciers

Uit een rondgang bij de belangrijkste leveranciers van sociale kaarten (zie vragen en antwoorden in de Bijlagen) kunnen we de volgende constatering doen.

Vanzelfsprekend kunnen zij alleen faciliteren in het leveren van een sociale kaart. Er zijn diverse nuances in het aanbod.

Drie van de vijf bieden naast de sociale kaart ook de dienst om aanbieders periodiek hun gegevens een aanbod te actualiseren. Daarnaast redigeren ze ook de aangeleverde content zodat die eenduidig en begrijpelijk, conform de communicatiestrategie, kan worden gepubliceerd.

Alle leveranciers leveren de sociale kaart en er is er maar één die daarbij nog een ander kanaal kan faciliteren; zij kunnen zuilen (*narrowcasting*) leveren. Andere kanalen zoals folders, krant, tijdschrift of sociale media worden door geen enkele aanbieder geleverd. Dat moeten de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen dus zelf coördineren en uitvoeren.

De technische implementatie van het systeem kan volgens de leveranciers snel. Dit is wel afhankelijk van de beschikbaarheid en kwaliteit van de verzamelde gegevens. En van de beschikbaarheid van medewerkers die de gegevens moeten ordenen en invoeren. Een aantal systemen biedt de mogelijkheid om al gebruik te maken van de bestaande content van andere gemeenten en aanbieders. Elke leverancier benadrukt dat de actualiteit, volledigheid en betrouwbaarheid van de informatie cruciaal is voor het slagen van de sociale kaart.

De jaarlijkse kosten variëren tussen €500 en €20.000 voor gebruik van de applicatie.

GGD Hollands Midden

De GGD beheerde de regionale versies van Jekuntmeer.nl en de sociale kaart Rijnland. Beiden kaarten zijn gestopt omdat het beheer complex was vanwege de verschillende belangen en invullingen door gemeenten en omdat het veel moeite kostte om organisaties hun gegevens actueel te laten houden.

Om die reden en gezien het feit dat het maar om een klein deel van het verzorgingsgebied van de regionaal georiënteerde GGD gaat zien zij zichzelf niet als de aangewezen organisatie om de kaart te beheren. Pas wanneer meerder gemeenten geïnteresseerd zijn kan de GGD hier een rol in spelen.

InTeylingen.nl

De website inTeylingen.nl was een initiatief van bewoners en ondernemers. Sinds 2017 werden daar nieuwsberichten, evenementen aanbod en informatie over ondernemingen geplaatst. Sinds maart 2021 zijn de beheerders om onbekende redenen gestopt met het beheer en zijn ze op zoek naar anderen die het beheer willen overnemen. We hebben contact met de beheerders gezocht, maar helaas geen reactie ontvangen.

Bibliotheek

De bibliotheek ziet het belang van een sociale kaart en hebben er zelf ook behoefte aan. De bibliotheek is een lokale ontmoetingsplek waar inwoners met een grote diversiteit aan vragen terecht kunnen. Zij hebben ervaring met het ordenen en bijhouden van gegevensverzamelingen. Zo zijn ze betrokken bij het beheren van de culturele agenda van de regio en zijn zij het lokale [Informatiepunt Digitale Overheid](#).

Een nadeel van de bibliotheek is dat zij regionaal gefinancierd en georganiseerd zijn.

Zij staan positief tegenover het idee om de sociale kaart te beheren, mits daarvoor middelen beschikbaar zijn. De verwachting is dat er minimaal 0,2 FTE structurele nodig is voor het beheer van de sociale kaart voor Teylingen. Wanneer de kaart een bredere geografische scope krijgt wordt het door verwachte synergievoordelen ook interessant voor Lisse uit te voeren. Hillegom valt onder een andere bibliotheekregio en hiermee hebben is geen contact geweest.

Adviesraad Sociaal Domein Teylingen

Een concept versie van dit advies is gepresenteerd aan de Adviesraad Sociaal Domein Teylingen. Zij heeft de gemeente al eerder geadviseerd om een sociale kaart in te stellen en staan nu dan ook positief tegenover het voorstel.

Zij gaven als adviezen mee dat de adviesraad zou kunnen worden ingezet, bijvoorbeeld om de gebruiksvriendelijkheid te testen. Ook gaven ze aan dat er rekening gehouden moet worden met laaggeletterden, er een voorleesfunctie in zou moeten zitten en de afbeeldingen genderneutraal dienen te zijn. Deze aanbevelingen zijn nader uitgewerkt in het Plan van Aanpak.

Scenario's

In dit hoofdstuk is de verzamelde informatie weergegeven en vergeleken in onderstaande tabellen. In de tabellen worden de volgende symbolen gebruikt:

✓	Voldoet aan criterium
≈	Voldoet gedeeltelijk
✗	Voldoet niet
?	Onduidelijk of aan criterium kan worden voldaan

Voor de kosten worden onderstaande symbolen gebruikt om de onderlinge verhoudingen aan te geven:

€	Relatief laagste kosten
€€	Gemiddelde kosten
€€€	Relatief hoogste kosten

Sociale kaart

Een vergelijking van de vijf mogelijke leveranciers en hun producten levert het volgende beeld op:

	Orangehill Digivers Verwijsgids	Sociale kaart Nederland portal	Elkander Invis	Koppl kaart	Bureau Binnen kaart
Redactie	✗	✓	✓	✗	✓
Alle doelgroepen	✓	✓	✓	✓	✓
Ervaring	✓	✓	✓	≈	≈
Positieve gezondheid	?	≈	✓	✗	✓
Kosten – incidenteel	€€€	€	€€	€	€€€
Kosten – structureel	€€€	€€	€€	€	€€€
Opmerkingen		✗ Inhoudelijk beheer doen zelf niet mogelijk ≈ Beperkt eigen huisstijl		✗ Geen eigen huisstijl. ✓ Optie: zuilen	✗ Volledig maatwerk.
Oordeel	≈	≈	✓	✗	✗

Sociale kaart Nederland, Elkander en Koppel bieden de dienst om redactie te voeren over de gegevens in de kaart. Alle sociale kaarten zijn geschikt voor de doelgroepen inwoners, vrijwilligers en professionals. Koppl en Bureau Binnen zijn de twee leveranciers met de minste ervaring, vergeleken met de anderen. Het concept van positieve gezondheid komt bij

geen enkele leverancier expliciet terug, behalve bij Bureau Binnen omdat zij een maatwerk applicatie leveren. Orangehill en BureauBinnen zijn relatief gezien de duurste partijen in de opstartfase. De laatste ook weer vanwege het maatwerk aspect. Ook gedurende de exploitatie in de jaren daarna zijn die partijen structureel duurder. Koppl biedt de mogelijkheid om zuilen te faciliteren, maar anderzijds kun je daar niet afwijken van hun structuur en stijl.

Inhoudelijk beheer

Uit de interviews met alle betrokken is één aspect duidelijk gebleken: het succes van de sociale kaart valt en staat bij het actueel en volledig houden van de informatie. Het is dus cruciaal dat het inhoudelijk beheer wordt belegd bij een partij die hier structureel de aandacht voor heeft. De inschatting is dat de structurele inzet van minimaal 0,2 FTE noodzakelijk is om hier invulling aan te kunnen geven.

De zorg- en welzijnsinstellingen hebben aangegeven dat zij hun eigen gegevens willen bijhouden, maar dat niet voor anderen kunnen doen. De gemeente en HLTsamen hebben kenbaar gemaakt dat ook zij niet de geëigende plek zijn om dit te beleggen.

	Geheel bij gemeente	GGD	Bibliotheek	Bij een zorg-welzijnsinstelling	Decentrale verantwoordelijkheid, redactie bij leverancier	Decentrale verantwoordelijkheid, redactie bij gemeente	Decentrale verantwoordelijkheid
<i>Bekend met werkveld</i>	✓	✓	✓	✓	≈	✓	✓
<i>Informatie beheer</i>	✓	✓	✓	≈	✓	✓	✗
<i>Bereidwilligheid</i>	≈	✗	✓	✗	✓	≈	≈
<i>Efficiënt</i>	✗	✗	✓	✗	✓	≈	✗
<i>Oordeel</i>	✗	✗	✓	✗	✓	✓	✗

Functioneel beheer

Het functioneel beheer van de sociale kaart bestaat uit twee onderdelen. In eerste instantie gaat het om het inrichten van de kaart, zodat de informatie in de juiste structuur kan worden opgeslagen. Dit kan deels door de leverancier worden gedaan en gedeeltelijk door functioneel beheerders. Ten tweede moet de kaart tijdens de exploitatie worden onderhouden. De werkzaamheden die dan moeten worden uitgevoerd bestaan met name uit gebruiksbeheer op uitvoerend niveau. De verwachting is dat voor het functioneel beheer structureel 0,1 FE nodig is.

De werkorganisatie HLTsamen ondersteunt Hillegom, Lissen en Teylingen (o.a.) met functioneel beheer. Zij hebben de ervaring en expertise om dit te kunnen uitvoeren en ze staan open voor deze taak. Omdat dit alleen voor Teylingen zou worden uitgevoerd is het een plustaat. Dat pleit weer voor breder gebruik van de kaart door ook Hillegom en Lisse. De gemeente Teylingen zelf heeft de beheer kennis juist ondergebracht bij HLTsamen en zijn daarmee niet de plek om functionele beheer uit te voeren.

Een andere, door gemeenten veel gebruikte, mogelijkheid is om het functioneel beheer te beleggen bij de leverancier. Omdat zij dit ook al doen voor meerdere klanten hebben ze hier

ervaring mee en is de capaciteit beschikbaar. Dit is een structurele oplossing die ook is meegenomen in de offerte uitvraag.

	Werkorganisatie HLTsamen	Gemeente Teylingen	Leverancier
<i>Ervaring & expertise</i>	✓	✗	✓
<i>Capaciteit</i>	≈	✗	✓
<i>Structurele oplossing</i>	✓	✗	✓
<i>Bereidwilligheid</i>	✓	✗	✓
Oordeel	✓	✗	✓

Adviezen

Sociale kaart

Wij constateren dat de sociale kaart Invis, uitgebreid met het Jalp sociaal loket, het meeste past bij de behoeften van Teylingen. Omdat zij zowel het functioneel beheer als een groot deel van het inhoudelijk beheer kunnen uitvoeren achten wij Elkander de meest geschikte leverancier voor Teylingen en de belanghebbenden. Bovendien is de prijs/kwaliteitsverhouding het meest gunstig.

Inhoudelijk beheer

De meest realistische optie is om de coördinatie en het beheer onder te brengen bij de bibliotheek, in combinatie met de optie van leveranciers om automatisch periodiek de deelnemers te vragen hun gegevens te controleren en actualiseren.

Op basis van ervaringen van andere gemeenten, leveranciers en de bibliotheek zelf schatten we in dat er structureel minimaal 0,2 FTE nodig is om de inhoud van de kaart actueel en volledig te houden. Deze uren zijn alleen voor het operationele inhoudelijk beheer; het investeren in een lokaal netwerk van ambassadeurs zijn hier geen onderdeel van.

Functioneel beheer

We adviseren om alle functioneel beheer taken te beleggen bij leverancier Elkander.

Tijdens de implementatie is het aan te raden om een functioneel beheerder van HLTsamen te betrekken, zodat ook zij weten dat de applicatie bestaat, welke koppelingen er zijn en wat de impact is op de architectuur van de samenwerkende gemeenten.

Communicatie

Het actueel en volledig houden van de sociale kaart is cruciaal voor het succes. Meerdere gemeenten adviseren en de zorg- en welzijnsinstellingen benadrukken om het onderdeel te maken van een grotere communicatiestrategie. De sociale kaart is immers een van de middelen naast andere kanalen. Naast de flyers, posters en folders adviseren verschillende geïnterviewden dat de gemeente de kaart actief onder de aandacht van het netwerk in de kernen brengt.

Ons advies is dan ook om gedurende de implementatie en in het eerste halfjaar na de lancering bij Welzijn Teylingen een ambassadeur te benoemen die sleutelfiguren benadert en activeert om de kaart bij hun netwerk onder de aandacht te brengen. Naast de zorg- en welzijnsinstellingen zouden dat bijvoorbeeld bestaande netwerken als de winkeliersverenigingen, Oranjeverenigingen, Vereniging Warmondse Feesten, het Repair Café, theater en muziekverenigingen, Business Platform Teylingen, geloofsinstellingen en gebedshuizen, Sportraad Teylingen of Seniorenvereniging Teylingen.

Die ambassadeur heeft in dat half jaar de taak om zo veel mogelijk relevante netwerken te verbinden, bezoeken en de toegevoegde waarde van de sociale kaart te laten ervaren. De inschatting is dat hier in eerste instantie 0,4 FTE voor vrijgemaakt zou moeten worden.

Doorontwikkelingen

Begin klein met de initiële opzet van de kaart: start met het huidige aanbod van de gecontracteerde partners. Wanneer de implementatie succesvol is geweest en de exploitatiefase is aangebroken kan de kaart op verschillende vlakken worden uitgebreid:

- De scope kan worden verbreed naar meer voorliggende voorzieningen zoals sport, cultuur en kunst;
- Specialistische zorg waarvoor een verwijzing of indicatie nodig is;
- Uitbreiding naar Lisse en/of Hillegom door hergebruik te maken van de techniek en structuur, de expertise en het opgebouwde netwerk;
- Samenwerking met CJG coördinatoren in de regio om content van elkaar te (her)gebruiken;
- Specialistische kaarten (zoals sport, geld, ouderen) die de content van de initiële kaart als bron gebruiken.

Doelen

Gezien bovenstaande bevindingen is het mogelijk om een sociale kaart te implementeren én onderhouden. Wat géén onderdeel van de opdracht was en wat we dus ook niet in het onderzoek hebben meegenomen is in hoeverre dit middel bijdraagt aan de beoogde doelen.

Uit de gesprekken met de verschillende gemeenten is gebleken dat hun doelen grotendeels overeenkomen met die van Teylingen. De redenen om een kaart te starten zijn ook vergelijkbaar: er is politieke wil, behoefte vanuit professionals of simpelweg omdat andere gemeenten/regio's er al een hebben kunnen we niet achterblijven.

Bij geen van de kaarten zijn er significante veranderingen in indicatoren (zoals gezondheidswinst, minder specialistische hulp, ondersteuning eerder in het hulptraject) die direct zijn toe te wijzen aan het bestaan van de sociale kaart. Andersom geldt dat ook niet: bij het beëindigen van kaarten die niet succesvol bleken waren er geen indicatoren die aangaven dat er verandering optraden.

Het opzetten en onderhouden van een sociale kaart wordt gekenmerkt door de hoge complexiteit, het onderhoud is intensief, de bereidheid om mee te willen werken is laag en het is – voor zover wij hebben onderzocht – een middel waarvan niet is aangetoond wat opbrengst is. Als Teylingen er voor kiest om te starten met de sociale kaart, adviseren wij met namen het inhoudelijk beheer en de communicatie niet te lichtzinnig in te vullen. Aanvullend daarop is het verstandig om de sociale kaart periodiek te evalueren met alle belanghebbenden.

Bijlagen

Bronnen

Tijdens dit onderzoek is gebruikt gemaakt van de volgende documenten van de gemeente Teylingen:

- *Inventarisatie algemene voorzieningen Teylingen* (2019, Dieke van Venrooij);
- *Inventarisatie algemene voorzieningen HLT* (2019, Dieke van Venrooij);
- *Verkenning sociale kaart Teylingen* (oktober 2020, Edo Fransen, Miriam van de Ven, Sander Koops);
- *Rapport Gemeente Teylingen: Onderzoek gezondheid* (oktober 2020, DirectResearch);
- *Raadsmemo* (december 2020, Edo Fransen, Arno van Kempen);
- *Spinnenweb met mogelijkheden* (maart 2021, Carola van Maris, Stichting Zorggroep Voorhout).

Burgerpanel

Vragen

Onderstaande vragen zijn aan het burgerpanel gesteld:

1. Als u informatie, advies en ondersteuning wilt, hoe zoekt u die dan nu? Het kan gaan om informatie voor u zelf, maar ook voor een ander.
2. Wanneer u op internet zoekt naar informatie, advies en ondersteuning, welke websites/online kanalen gebruikt u dan?
3. Wat vindt u van het plan van de gemeente om een sociale kaart te maken? Kies het antwoord dat het beste bij uw situatie past.
4. Hieronder ziet u vier bestaande sociale kaarten van andere gemeenten. Welke spreekt u het meeste aan? Klik op de kaart die u het meest aanspreekt.
5. Wat spreekt u aan in het voorbeeld, dat u in de vorige vraag hebt gekozen?
6. Op welke doelgroep zou een sociale kaart zich volgens u moeten richten?
7. In Teylingen stimuleren we de positieve gezondheid van inwoners. Dit bestaat uit onderstaande onderdelen. Over welke onderdelen wilt u informatie vinden op de sociale kaart?
8. Welke functies moet de website van de digitale sociale kaart hebben?
9. Een website met een sociale kaart kan verschillende contactmogelijkheden bieden met de organisatie die u zoekt. Aan welke vormen van contact zou u behoefte hebben?
10. Heeft u nog opmerkingen of tips over een sociale kaart, die u ons mee wilt geven?

Antwoorden

Zie bijlage *Rapportage Gemeente Teylingen - Onderzoek sociale kaart- 7 mei 2021.pdf* van onderzoeksbureau DirectResearch voor een verantwoording en analyse van de antwoorden.

Zorg- en welzijnsinstellingen

Vragen

In de gesprekken met de verschillende deelnemers hebben we antwoorden opgehaald op deze vragen:

1. Wat is voor jullie het doel van een sociale kaart?

2. Wat is de behoeften van jullie professionals?
3. Welke mogelijkheden zien jullie in de doorontwikkeling?
4. Waar zou het inhoudelijk beheer kunnen worden belegd?
5. Wat zou de communicatiestrategie kunnen zijn?
6. Wat zijn jullie verwachtingen m.b.t. (incidentele en structurele) kosten?
7. Welke rol hebben jullie in de implementatie?
8. Welke uitdagingen zien jullie?
9. Werken jullie al met andere (regionale/landelijke) kaarten?

Antwoorden

In de volgende paragrafen zijn korte gespreksverslagen opgenomen.

Meedenkersnetwerk, Maaike van Eijk, 20-04-2021

Zij krijgt vragen van inwoners die iets willen doen in de wijk of voor de samenleving, vrijwilligerswerk willen doen of het leggen van sociale contacten. Het zou prettig zijn wanneer die informatie op één plek is te vinden.

Van een sociale kaart verwacht ze dat mensen met een hulpvraag goed terecht kunnen, zonder dat ze verdwalen.

De sociale kaart zou een afspiegeling moeten zijn van de samenleving en iedereen kan zijn/haar vraag stellen, hoe breed of divers ook. Inwoner moeten laagdrempelig terecht kunnen met een vraag wanneer deze op zoek is om mee te kunnen doen op welk gebied dan ook: sociaal, zorg of zelf een bijdrage leveren.

Partijen als het Meedenkersnetwerk, Voor Iedere 1 en MEE en Welzijn Teylingen zijn partijen die laagdrempelig te benaderen zijn via de website. Ook huisartsen zouden een belangrijke rol kunnen spelen in de sociale kaart.

Het is lastig om de continuïteit in content beheer te waarborgen. Dit zou bij het Meedenkersnetwerk kunnen, maar daar moet dan tijd voor worden vrijgemaakt. Het is echter praktischer wanneer deze opdracht wordt verstrekt aan een organisatie i.p.v het netwerk. De voorkeur gaat dan wel uit van decentraal beleggen van de verantwoordelijkheid, zodat de informatie actueel is. Daarbij is een centrale, periodieke bewaking van de actualiteit en volledigheid wel aan te raden.

Omdat de doelgroep erg breed is en die mensen niet altijd digitaal vaardig zijn is het verstandig om een meerdere communicatiekanalen te hanteren. Denk naast de digitale sociale kaart ook aan persberichten in wijkblaadjes, flyer huis aan huis en op vindplaatsen, een telefonische contactpunt of een fysieke ontmoetingsplek.

De uitdaging is om de vele, brede content vindbaar te maken voor de doelgroepen en in lijn te laten zijn met het concept positieve gezondheid. Ook moet de sociale kaart antwoord kunnen geven op een breed scala aan vragen, zonder dat de teksten te ingewikkeld zijn.

Tijdens de implementatie kunnen de sleutelfiguren en sleutelorganisaties in de wijk worden ingezet. We kunnen hen en inwoners verleiden door te laten zien dat er iets voor ze is te halen.

Voor het Meedenkersnetwerk zou de sociale kaart waarde toevoegen omdat ze daarmee samen met inwoners kunnen kijken naar welke mogelijkheden er zijn.

Zorggroep Voorhout, Carola van Maris, 22-04-2021

De huisartsen in de regio hebben behoefte aan inzicht in wie welke producten/diensten levert. Dat is voor hen in de huidige situatie niet duidelijk. Zij zien de digitale sociale kaart als

doorverwijzing voor inwoners en zorgprofessionals. Niet alleen op organisatie niveau, het liefst met namen en contactgegevens van de professionals erbij.

De kaart moet gericht zijn op alle inwoners. Daarbij kunnen we wellicht aanhaken bij de Oranjevereniging, die kermis en carnaval organiseert. Of bij kerkgenootschappen die actief zijn in bijvoorbeeld de winkel of ontmoetingsplek De Paraplu.

De huisartsen willen liever niet verantwoordelijk worden voor het beheer van de inhoud. De Zorggroep Voorhout heeft maar 3 medewerkers in dienst en daarmee dus geen capaciteit meer om beheer te doen. Wellicht dat de bibliotheek die kennis en mogelijkheden wel heeft?

De scope van het aanbod zouden algemene, voorliggende voorzieningen moeten omvatten. Alle producten en diensten waarvoor geen doorverwijzing nodig is.

De communicatiestrategie zou ook social media kanalen van de deelnemende organisaties moeten omvatten. Daarbij moeten ze wel allemaal zelfde boodschap en vorm gebruiken. Wellicht is het nuttig om onderscheid maken tussen de verschillende dorpskernen?

Het zal een uitdaging zijn om de kaart bekend te krijgen bij inwoners en sleutelorganisaties. Dit kunnen we doen door middel van posters, filmpjes, folders en social media uitingen.

We verwachten dat het wekelijks levend houden en blijvend actualiseren van de kaart een grote uitdaging zal zijn, die wel cruciaal is voor het succes.

Bij de implementatie zouden we inwoners kunnen laten meedenken. Als dat gewenst is kan dat via een van de huisartsenpraktijken.

Welzijn Teylingen, Nancy Baghdadi, 22-04-2021

De sociale kaart zien we als middel om inwoners te informeren en te activeren. Het moet uitnodigend zijn zodat mensen zelf, of met hulp, stappen kunnen ondernemen. Als primaire doelgroepen van de kaart zien wij: inwoners, professionals en mantelzorgers.

Begin met de vraag: wat hebben ze nodig, wat willen ze zoeken? Dan biedt de sociale kaart ze de mogelijkheid om informatie te vinden en door te verwijzen.

Het meest effectief is de kaart wanneer deze zo simpel mogelijk is. We moeten namelijk ook rekening houden met laaggeletterden. Dus: zo min mogelijk tekst en zo veel mogelijk afbeeldingen. Daarnaast zouden we moeten redeneren vanuit het begrip positieve gezondheid. Naast de digitale kaart zou het onderwerp een vast onderdeel kunnen zijn in de lokale krant. Online ga je er namelijk vanuit dat iedereen digitaal vaardig genoeg is. Breng het onderwerp regelmatig onder de aandacht.

Het inhoudelijk beheer is het meest voordehand liggend wanneer dat centraal wordt belegd bij de communicatie afdeling bij de gemeente. We zien hier geen rol voor Welzijn Teylingen. De bibliotheek lijkt geen logische plek, omdat de locatie in bijvoorbeeld Voorhout is klein en geen ontmoetingsplek. De grote uitdaging is om de informatie up-to-date te houden.

In de implementatiefase willen we meedenken over de (communicatie)strategie en kunnen we inhoudelijke informatie aanleveren.

Voor Ieder 1, Jeannine Pauw, 26-04-2021

Voor Ieder 1 ziet de sociale kaart als eerste informatiepunt voor mensen die zoekend zijn. Zij kunnen informatie halen in het voorstadium van hulp, nog voordat ze naar Voor Ieder 1 of de huisarts gaan (bijvoorbeeld: aansluiten bij een maatjesproject). De kaart heeft daarmee een preventieve functie. De belangrijkste doelen zijn informeren en activeren.

De doelgroepen zijn alle inwoners, met name mensen die het net niet redden. We willen mensen verleiden, ontmoetingen faciliteren en in contact brengen met gelijkgestemden. Daarachter willen we gemakkelijk de verbinding kunnen leggen naar de juiste hulp.

Haak aan bij alle regionale ontwikkelingen die er al zijn, ga niet iets nieuws ontwikkelen. Niet alles uit 1 informatiekanaal, zorg tevens voor andere communicatiemiddelen.

Het inhoudelijke beheer vindt Jeannine principieel niet thuis horen bij Voor Ieder 1. Zij kunnen wel de onderdelen welzijn en algemene voorzieningen voor hun rekening nemen. Het heeft de voorkeur om de sociale kaart onderdeel te laten zijn van een groter marketingconcept. En dit dan te laten organiseren door een buitenstaande partij (vergelijkbaar met Noordwijk) in plaats van bij een zorg- of welzijnsinstelling. De verantwoordelijkheden en het beheer decentraliseren heeft niet de voorkeur: bij Buurboek en de GGD is gebleken dat dat model niet werkt. Ook het beheer bij de bibliotheek beleggen lijkt niet de juiste plek.

Voor Ieder 1 ziet de sociale kaart als een platform die voor inwoners en lokale partijen aantrekkelijk is. Voor inwoners om lotgenoten en hulp te kunnen vinden. Voor lokale partijen interessant om als extra communicatiekanaal om hun aanbod te kunnen promoten. Er kan zelfs een verdienmodel aan gekoppeld worden door advertentieruimte aan te bieden. De kaart moet aantrekkelijk genoeg zijn, niet alleen maar platte informatie tonen.

De uitdaging zit met name in het contentbeheer. Dat een serieuze taak en moet goed worden belegd. Voorkom daarbij dubbel werk, breng overlap van informatie in kaart (zoals de CJG website).

De beoogd eigenaar zal de sociale kaart moeten benoemen en bespreken in zorgnetwerken om de verbindingen te maken.

Voor er aan de implementatie wordt begonnen moeten eerst het concept en de doelstelling helder zijn. Zodra de doelgroep bekend zijn kunnen er onderwerpen worden benoemd, op basis van het spinnenweb met positieve gezondheid. Dit klein starten en langzamerhand uitbouwen.

En aantrekkelijk maken dat mensen naar de website gaan om dat vervolgens slim te door ontwikkelen.

Welzijn Teylingen, Nancy Baghdadi, 27-05-2021

Welzijn Teylingen levert naast begeleiding aan individuen ook diensten aan het collectief. Zij zijn actief in de buurt, ze weten wat er leeft en zijn daar waar de sociale cohesie het meest nodig is. Een van hun kerntaken is het stimuleren, waarderen en ondersteunen van vrijwilligerswerk en vrijwilligersorganisaties. Daarnaast ontwikkelen ze op basis van trends in individuele vragen, collectieve initiatieven die leiden tot projecten en diensten.

Omdat zij actief zijn in veel netwerken, de schakel zijn tussen sociaal en medische organisaties en de verbinding weten te leggen in de wijk en gemeenten vindt Nancy de rol van ambassadeur van de sociale kaart bij Welzijn Teylingen passen.

Gemeenten

Vragen

In de gesprekken met de medewerkers van de verschillende gemeenten hebben we hen de volgende vragen gesteld:

1. Wat is voor jullie de aanleiding geweest voor een sociale kaart?

2. Wat is het doel van de sociale kaart?
3. Wat is de scope, welke voorzieningen worden er aangeboden?
4. Wie zijn de doelgroepen?
5. Hoe/waar is het inhoudelijk beheer belegd?
6. Hoe/waar is het functioneel beheer belegd?
7. Wat waren de initiële kosten?
8. Wat zijn de structurele kosten?
9. Zijn er ervaringen waar wij van kunnen leren?

Antwoorden

In de volgende paragrafen zijn korte gespreksverslagen opgenomen.

Noordwijk, Arjen Kerstens, 26-03-2021

www.leefmeenoordwijk.nl

De vraag om te starten met een sociale kaart kwam vanuit de Adviesraad Sociaal Domein. Met hen was gekeken naar de manieren waarop hun achterban op zoek ging naar informatie. Vooral de dynamiek van zelfhulp was hierin belangrijk: mensen zien zichzelf niet als hulpbehoevend, dat haalt namelijk je zelfbeeld naar beneden. We wilden een website die die suggestie dus niet wekt en waarbij het wel makkelijk wordt gemaakt om hulp te ontsluiten.

De kaart is ingericht rondom het thema geluk: we willen inwoners in staat stellen om de regie over hun leven te nemen en houden. En hen in staat stellen een bijdrage te kunnen leveren voor anderen. Om die reden hebben we ervoor gekozen om gebruik te maken van persona's. Hierdoor kunnen de bezoekers ervaringen en verhalen van lotgenoten herkennen.

De sociale kaart is erop primair op gericht om inwoners te faciliteren; het is een gouden gids waarin zij laagdrempelig oplossingen en inspiratie kunnen vinden. Het is ook een signaalpunt voor eenzaamheid. Daarnaast was het een opdracht vanuit de politiek om dit te realiseren.

We wilden dit starten als een nieuw concept: het moest een verbetering zijn ten opzichte van eerdere initiatieven. Daarom hebben we er bewust voor gekozen om geen regionale uitstraling te geven.

Onze partners moeten meedenken en meedoen in de doorontwikkeling van de kaart. Zij zijn mede verantwoordelijk voor de actualiteit en volledigheid van de informatie op de kaart. De redactie van de gegevens en content wordt beheerd door Leef. De verhalen van personen op de website worden ook gepubliceerd in het magazine. Jaarlijks evalueren we samen met onze partners en gebruikers de werking van de kaart.

Het aanbod bestaat grotendeels uit vrije voorliggende voorzieningen, daarnaast is er ook een klein aanbod van betaalde dienstverlening.

Omdat onze behoefte anders is dan die van andere gemeenten is de website is volledig maatwerk voor ons, de kaart is wel eigendom van de gemeente.

Den Haag, Renee Winters, 20-05-2021

www.socialekaartdenhaag.nl en www.haagsesenioren.nl

Den Haag heeft al langere tijd een sociale kaart. Ze zijn in eerste instantie begonnen met informatie van welzijnsorganisaties en later is dat stapsgewijs uitgebreid met informatie van en over ouderenwerkers, casemanagers en clientondersteuning.

Er vindt momenteel een transformatie plaats van organisatie gericht naar activiteit gericht; van aanbod naar vraag. De onderwerpen die nu worden geselecteerd en geschreven worden samen met inwoners gekozen en opgesteld.

De Haagse sociale kaart kent een brede scope: al het aanbod van het gehele sociaal domein is erin opgenomen. Bij producten of diensten waarbij een indicatie geldt krijgen bezoekers wel een melding.

De algemene sociale kaart is gericht op alle inwoners van de stad en de professionals. Die kaart is ook de bron voor andere varianten op de sociale kaart voor speciale doelgroepen. Zo zijn er bijvoorbeeld specifiekere kaarten voor mantelzorg en regionaal voor jongeren (in samenwerking met een ROC). De gegevens worden dus op één centrale plek bijgehouden.

Grote organisaties hebben zelf de mogelijkheid om hun gegevens bij te houden en te publiceren. Ze moeten wel voldoen aan communicatiebeleid, zoals de vorm of heldere taal. Zij hebben zelf een account waarmee ze kunnen inloggen om zelf gegevens aan te kunnen leveren. De organisaties worden twee maal per jaar gevraagd om hun gegevens te controleren en aan te vullen waar nodig. Daarnaast maakt de kaart ook gebruik van gevalideerde content van derde partijen, zoals het Nederlands Jeugdinstituut, fysiotherapeuten of Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL).

Den Haag heeft een redactie van 2 FTE voor heel de stad en meerdere gemeenten. Die beheerders zijn niet alleen bezig met de content van de kaart. Ze zijn vooral actief in het benaderen van netwerken, ambassadeurs en sleutelfiguren in de wijk om de sociale kaart onder de aandacht te brengen. Ter promotie worden ook folders, flyers en posters gebruikt die de sleutelfiguren weer kunnen gebruiken om de kaart in hun netwerk te promoten. De redacteurs hebben in de afgelopen jaren een groot netwerk van ambassadeurs opgebouwd. Als er interessante content is uit het netwerk doet de redactie een voorzet voor tekst, de ambassadeur vult dat aan waarna de redactie het bericht redigeert en publiceert.

Vrijwilligers houden hun eigen gegevens en aanbod zelf niet bij, dat gaat via professionals in het veld.

De jaarlijkse kosten aan de leverancier zijn ongeveer €8.000. Daarbij komen de licentiekosten voor de [Thesaurus Zorg en Welzijn](#) à €2.000 per jaar. Er is overleg tussen alle gebruikers van dezelfde leverancier waarbij ze verbetervoorstellen doen. Hiermee maken ze zich sterk ten opzichte van de leverancier en zijn de verbeteringen voor alle gebruikers beschikbaar.

Het begrip 'positieve gezondheid' wordt niet gebruikt omdat dat een benadering is vanuit professionals. Inwoners begrijpen het model niet, vaak omdat de bezoekers van de sociale kaart laag geletterd zijn. Pas het model niet te letterlijk toe, gebruik het wel voor inrichting en naar professionals, maar niet op die manier voor inwoners.

Leidschendam-Voorburg: Sociaal servicepunt, Caroline van Enst, 21-4-2021
www.sociaalservicepunt.nl en www.socialekaartlv.nl

De aanleiding voor de sociale kaart in Leidschendam-Voorburg was de behoefte van professionals en vrijwilligers aan duidelijk zicht op het aanbod in de regio. Een actueel en volledig overzicht ontbrak, omdat het CJG en gemeente stopten met inzichtelijk maken van dat aanbod.

Het doel was om professionals te faciliteren zodat ze elkaar beter zouden kunnen vinden. Daarnaast beoogden ze de voorliggende voorzieningen in de etalage te zetten.

Alle producten en diensten waar geen besluit (van gemeente of huisarts) voor nodig is, zijn opgenomen in de kaart. Het is wel de bedoeling om hulp zoekenden naar de juiste partij toe te leiden. Naast het aanbod is er ook een collectieve agenda, waarin alle activiteiten van de aanbieders worden gepubliceerd. Hierdoor stemmen aanbieders hun activiteiten beter op elkaar af.

De primaire doelgroep zijn professionals en vrijwilligers. Samen met hun klanten gebruiken ze de sociale kaart om de juiste hulp te zoeken.

De initiële vulling is gedaan door de bibliotheek. Er is een community van 270 leden, zij houden de contactgegevens, expertise en beschikbaarheid bij. De leden zijn medewerkers van de gemeente (Wmo, jeugd, werk & inkomen), vrijwilligers, consultants, huisartsen, diëtisten en 2^e lijns professionals.

De initiële kosten waren €70.000 tot €80.000, exclusief de uren van de gemeente en de bibliotheek. Jaarlijks betalen ze nu €16.000, wat nog hoog lijkt; de gemeente Den Haag betaalt ongeveer de helft.

Het implementatietraject kun je vergemakkelijken door gebruik te maken van bestaande structuren van andere gemeenten. Het initieel verzamelen en ordenen van de gegevens en het vervolgens vullen van de kaart was een tijdrovende klus. Daarnaast was het voor ons lastig om te communiceren met een leverancier die vooral technisch en commercieel georiënteerd was. Hierdoor begrepen we elkaar niet altijd. Ten slotte hebben we geleerd dat vormgeving is belangrijk voor het slagen van de kaart.

Leveranciers

De gegevens over leveranciers en hun producten hebben we verzameld door informatie van hun websites te halen, te leren van ervaringen van andere gemeenten en we hebben ze telefonisch en per mail vragen gesteld. Op basis daarvan hebben we drie partijen gevraagd offertes op te leveren: Orangehill, Sociale kaart Nederland en Elkander.

Vragen

Aan de potentiële leveranciers hebben we (telefonisch en/of per e-mail) de volgende vragen gesteld:

1. Welke producten en/of diensten leveren jullie?
2. Wat zijn de belangrijkste functies van jullie sociale kaart?
3. Voor welke doelgroepen is de sociale kaart geschikt?
4. Welke klanten gebruiken jullie sociale kaart?
5. Uit welke fasen bestaat het implementatietraject?
6. Welke ervaringen hebben jullie klanten m.b.t. inhoudelijk beheer?
7. Welke ervaringen hebben jullie klanten m.b.t. functioneel beheer?
8. Wat zijn de initiële kosten?
9. Wat zijn de structurele kosten?
10. Zijn er ervaringen waar wij van kunnen leren?
11. Is de kaart geschikt voor benadering vanuit positieve gezondheid?

Antwoorden

Samenvattingen van informatie van de potentiële leveranciers.

	Orangehill	Sociale kaart Nederland	Elkander	Koppl	Buro Binnen
<i>Producten</i>	<ul style="list-style-type: none"> Digivers Verwijsgids 	<ul style="list-style-type: none"> Sociale kaart 	<ul style="list-style-type: none"> Invis i.c.m. Jalp 	<ul style="list-style-type: none"> Kaart 	<ul style="list-style-type: none"> Kaart Magazine Leef! (Alleen voor Noordwijk)
<i>Diensten</i>		<ul style="list-style-type: none"> Redactie 	<ul style="list-style-type: none"> Redactie Impact van wetgeving 	<ul style="list-style-type: none"> Trainingen Zuilen 	<ul style="list-style-type: none"> Redactie Interviews
<i>Functies</i>	<ul style="list-style-type: none"> probleemgebieden, oplossingen en aanbieders 	<ul style="list-style-type: none"> koppeling regelhulp (langdurige zorg en ondersteuning) Periodieke controle correctheid gegevens 	<ul style="list-style-type: none"> Periodieke controle correctheid gegevens Agenda Meest gedetailleerde informatie over producten en diensten 	<ul style="list-style-type: none"> laagdrempelige toeleiding gebruiksvriendelijk vraag gestuurd sjablonen voor kaarten rapportages 	<ul style="list-style-type: none"> alle functies mogelijk omdat het maatwerk is
<i>Doelgroepen</i>	<ul style="list-style-type: none"> publiek professionals gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> publiek professionals gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> publiek professionals gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> publiek professionals gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> publiek professionals gemeente
<i>Klanten</i>	Nieuwegein, Dronten, Oudewater, Leidschendam-Voorburg, Westland, Den Haag, Dronten, Rotterdam, Woerden, Katwijk.	Harderwijk, Helmond, Amersfoort	Ruinen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân, Barneveld, Bronckhorst, Doesburg, Ede, Elburg, Nunspeet, Scherpenzeel, Stads kanaal (in opbouw), Beekdaelen, Beesel, Bergen, Oosterhout, Valkenswaard (in opbouw), Aalsmeer, Amstelveen, Beverwijk, Heerhugowaard, Heemskerk, Uitgeest,	Amsterdam	Noordwijk

			Velsen, Uithoorn, Bergen (NH), Castricum, Heiloo, Dalfsen, Deventer, Rijssen-Holtten, Baarn, Veenendaal, Gouda, Zoetermeer		
<i>Implementatie</i>		<ol style="list-style-type: none"> 1. ontwerp 2. inrichting 3. vullen 4. lanceren 5. evalueren 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ontwerp 2. inrichting 3. opleiding 4. invoer 5. test 6. lanceren 7. advies 		
<i>Inhoudelijk beheer</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Redacteuren • Niet door gemeente of aanbieders zelf 	<ul style="list-style-type: none"> • Redacteuren • Decentraal door aanbieders 	<ul style="list-style-type: none"> • Decentraal, door aanbieders die hun eigen 'kaart' bijhouden 	<ul style="list-style-type: none"> • Moet worden opgezet; nu alleen voor Noordwijk
<i>Functioneel beheer</i>	Onbekend	Volledig bij de leverancier	Volledig bij de leverancier	Volledig bij de leverancier	Volledig bij de leverancier
<i>Initiële kosten</i>	Onbekend, inschattingen zijn gebaseerd op ervaringen van andere gemeenten	€1.000	€17.700	€0	
<i>Structurele kosten</i>	Onbekend, inschattingen zijn gebaseerd op ervaringen van andere gemeenten	€12.000	€13.000	€500	
<i>Positieve gezondheid</i>	Onbekend	Zelfredzaamheid	Ja	Nee	Ja
<i>Opmerkingen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Geen offerte aangeleverd 	<ul style="list-style-type: none"> • hergebruik van gegevens van andere gemeenten 	<ul style="list-style-type: none"> • Koppeling met G!DS 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan niet in eigen huisstijl 	<ul style="list-style-type: none"> • Is volledig maatwerk

		<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking met Regelhulp en Stimulansz 			
--	--	--	--	--	--

Offertes

De van drie geselecteerde leveranciers offertes opgevraagd. De volgende documenten daarvan zijn als bijlage toegevoegd aan dit adviesrapport:

- Elkander
 - Sociale basisinfrastructuur
 - Informatiepakket
 - Offerte
 - Toelichting kostenindicatie
 - Mindmap sociale kaart
- Sociale kaart Nederland
 - Ontstaan Sociale kaart
 - Samenwerkingsverbanden
 - Informatie PRO Sociale Kaart Nederland
 - Kostenindicatie
- Orangehill: geen offerte ontvangen.