

Blended dienstverlening, Effectmeting en Benchmark

Koplopers voor innovatie in het Sociaal Werk

Wie zijn wij?

In 2019 is vanuit een aantal welzijnsorganisaties en AdSysCo, het initiatief ontstaan om op drie, voor de sector belangrijke onderwerpen, de krachten te bundelen. In deze co-creatie is het mogelijk innovaties door te voeren tegen acceptabele kosten. De motivatie hiervoor ligt enerzijds in de behoefte om het welzijnswerk **beter meetbaar en zichtbaar** te krijgen en anderzijds om mee te komen in de **digitalisering** van de samenleving.

De innovaties die ons werk nodig heeft om een vooraanstaande en preventieve rol te (kunnen blijven) vervullen komen, los van elkaar, mondjesmaat beschikbaar. Er is veel werkdruk om uit te voeren wat we “vandaag” hebben afgesproken en individuele welzijnsorganisaties hebben te weinig middelen om de stap naar “morgen”, alleen, te maken.

Met BEB wordt de kracht tot innoveren, direct vanuit de sector, versterkt. Kennis wordt gebundeld, kosten worden gedeeld en er is gekozen voor een model waardoor iedere welzijnsaanbieder kan profiteren van de resultaten en deze, op haar beurt en desgewenst, ook kan beïnvloeden.

Drie thema's zijn de kapstok waar dit alles aan wordt opgehangen:

- Blended Dienstverlening
 - Inhoudelijk gedreven online klantreizen die de burger kan maken in haar zoektocht naar ondersteuning bij het dagelijks leven;
 - De welzijnsorganisatie is, met deze mogelijkheden, 24/7 online geopend en bereikbaar;
 - De regie ligt meer bij de burger, die afhankelijk van kennis en kunde in meer of mindere mate zelf oplossend te werk kan gaan (in de klantreis) en ook steeds meer zelf bepaald wanneer en in welke mate er ondersteuning door een professional gewenst is;
 - De klant kan een zelfscan maken (o.a. Positieve Gezondheid, Effectenmonitor) om een beter beeld te krijgen van de persoonlijke situatie;
 - De klant kan in de klantreis ook in groepsverband online leren (LearningStone) en samen werken aan een oplossing;
 - De klant kan zelf zijn of haar profiel bewerken, in zijn of haar dossier raadplegen en werken, vragen voor informele inzet doorgeven, inschrijven voor diensten en activiteiten, vragenlijsten invullen etc.
- Effectmeting
 - Tijdens de ondersteuning, in welke vorm dan ook, wordt steeds vaker gemeten “hoe staan we ervoor”. Metingen gebaseerd op Positieve Gezondheid, Zelfredzaamheid, Participatie etc.;
 - Door de metingen te verbinden aan de ondersteuning wordt, voorzichtig aan, zichtbaar waar de interventie bijdraagt aan verbetering of stabilisering van persoonlijke omstandigheden.
- Benchmarks
 - Hoewel het werk soms nog verschillend wordt aangevlogen is de uiteindelijke ondersteuning, in den lande, zeer goed vergelijkbaar (te maken). Branchevereniging Sociaal Werk Nederland probeert hier, samen met de sector, vorm aan te geven. Het (volledig geanonimiseerd) vergelijken van deze gegevens biedt de mogelijkheid steeds meer vanuit de data te leren.



Wat kan BEB bieden?

In de klantreizen worden instrumenten ingezet die helpen bij het maken van een succesvolle reis. Denk hierbij bijvoorbeeld aan zelfscan voor Positieve Gezondheid, instrumenten die helpen bij gedragsverandering of games die helpen ofwel het talent ofwel de wens van de klant, laagdrempelig, in beeld te krijgen. Vanuit onze samenwerking met partijen die hier het verschil maken is er toegang tot deze tools tegen lage kosten en vaak geïntegreerd in de online klantreizen te gebruiken.

BEB producten

- Inhoudelijke klantreizen gerelateerd aan 10 maatschappelijke thema's
 - Positieve Gezondheid - online gespreksinstrument
 - Positieve Gezondheid - metingen
 - Instrumenten voor gedragsverandering (online), inclusief effectmeting
 - Leeromgeving voor klanten (online), individueel en/of in groepsverband
 - Gamification van processen (bijv. apps zoals Talent in Beeld / Wens in Beeld)
 - Kenniscommunity voor professionals, vrijwilligers en burgers
 - Platform om samen te werken (lokaal, landelijk) met o.a. netwerkpartners
- daarna**
- VR oplossing om jongeren de effecten van messentrekken te leren
 - Platform om eigen innovaties in te brengen en breed uit te zetten
- algemeen**
- korting op dienstverlening en trainingen van partnerorganisaties

Voor RegiCare gebruikers

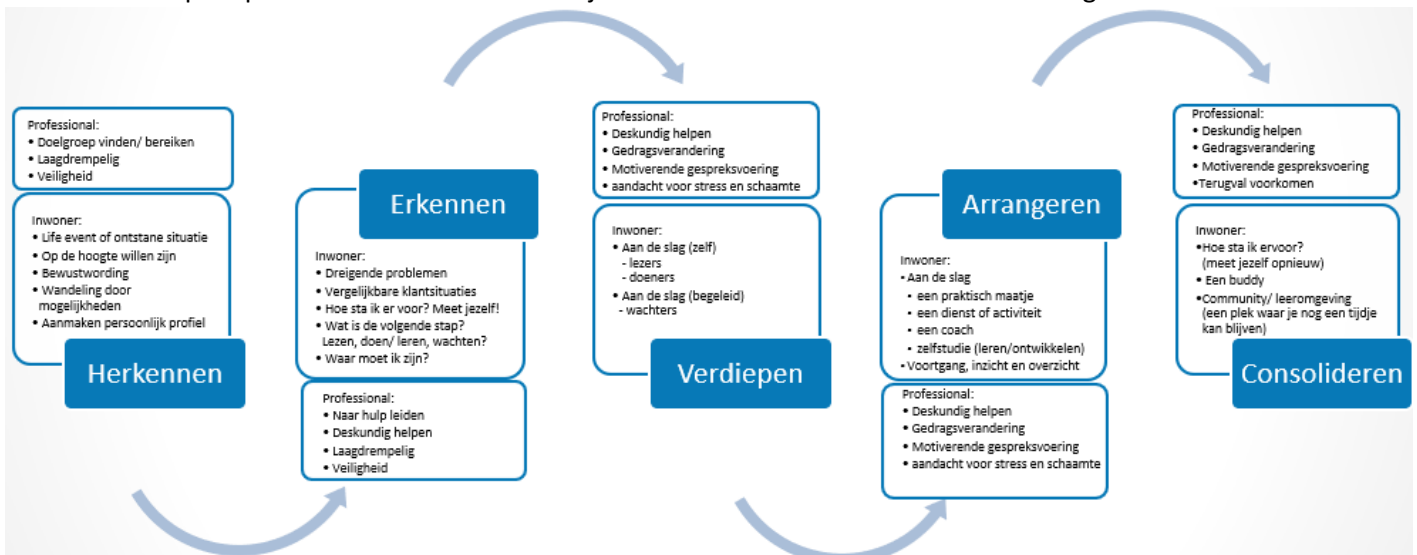
- Integratie in de online klantportalen
- Integratie in de online vrijwilligersportalen
- Integratie in de werkomgeving van professionals
- Metingen (incl. rapportage en effecten)
- Sociaal Werk Nederland "datastekker" (benchmarks)

Deelname






Voor € 7,50 per medewerker per maand komt dit alles beschikbaar. Voor AdSysCo klanten is er sprake van een volledige integratie in de softwareoplossing RegiCare. Bestaande en aspirant leden van de kopgroep krijgen het geheel voor € 5 per medewerker per maand omdat ze tijd en menskracht investeren in het inhoudelijk vormgeven van de klantreizen.

Waar staan we nu?

De inhoudelijke klantreizen zijn volop in ontwikkeling. We kennen 10 maatschappelijke thema's (zie afbeelding op volgende pagina's) waartoe de klantreizen zich verhouden. Voor ieder thema zullen er 1 of meerdere klantreizen ontwikkeld worden. Onder leiding van scrummasters wordt er, per klantreis, door professionals van meerdere organisaties, de inhoudelijk meest steekhoudende uitwerking gemaakt. Van de sector voor de sector dus eigenlijk. Zin om met een paar professionals mee te doen bij het ontwikkelen van een klantreis? Graag! Laat het ons weten!



Maatschappelijk Thema	Klantreizen
<p>Burgerinitiatieven & Gemeenschap</p> <p>Informatie over het opzetten of aansluiten bij een burgerinitiatief. Op onderwerp of specifiek in de buurt om samen...</p>	<p>Actief met een eigen initiatief</p> <p>In de wijk ontstaan veel initiatieven, hoe vind je maatjes om dat te realiseren en hoe leren we van elkaar.</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>
<p>Geldzaken & Regelgeving</p> <p>Omgaan met geld en hulp bij de administratie. Hoe kom je van je schulden af (armoede) en welke toeslagen zijn er?</p>	<p>Financieel Fit</p> <p>Aan het eind van je geld nog een stuk maand over of aan het eind van de maand nog wat geld over....</p> <p>Deze klantreis is inmiddels beschikbaar en wordt nu in het werkveld getoetst.</p>
<p>Gezondheid & Zorg</p> <p>Verslaving en middelengebruik, persoonlijke verzorging, werken aan positieve gezondheid, leven met een beperking en...</p>	<p>Vitaal = ideaal</p> <p>Wat is er nodig om zelfstandig en vitaal te kunnen blijven functioneren. Arrangeer je eigen vitaliteit.</p> <p>Integratie Positieve Gezondheid in de klantreizen</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>
<p>Huiselijke relaties & Opvoeding</p> <p>Informatie over de ontwikkeling van een kind, over opvoeden, huiselijke relaties, scheiding, opgroeien, verzorging....</p>	<p>Idool op school</p> <p>Wat als het even niet meer lukt op school of je kunt je weg niet vinden?</p> <p>De klantreis voor school maatschappelijk werk is in testfase!</p> <p>Two2Tango</p> <p>Als de relatie verandert. Wat doe je dan zelf en hoe krijg je hulp?</p> <p>Deze klantreis is beschikbaar, bewezen en kan toegepast worden.</p>
<p>Huisvesting & Wonen</p> <p>Betaalbaar kunnen wonen, maatschappelijke opvang, veilige omgeving, geweld, woningruil, klussen in en om het huis.</p>	<p>Prettig Thuis</p> <p>Een eigen plek om te wonen, even kort verblijven, zelfstandig kunnen blijven wonen. Hoe dan?</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>

<p>Mentaal welbevinden & Zingeving</p> <p>Voorkomt zorg. Actief meedoen zorgt voor meer eigenwaarde, zinvolle daginvulling en minder eenzaamheid. Sociale hulp...</p>		<p>Wens in Beeld</p> <p>In spelvorm achterhalen wat de wens voor een fijne invulling van de dag!</p> <p>Deze app gaat naar testfase!</p> <p>Leven tot het Einde</p> <p>Hoe organiseer ik de laatste fase van mijn leven?</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>
<p>Opleiding & Werk</p> <p>Ondersteunen bij de taal leren en toeleiden naar ondernemen, school, vrijwilligerswerk en werk. Bevorderen van...</p>		<p>Leren, werken en werken leren!</p> <p>Wat is er nodig om te gaan leren wat ik graag wil en/of te gaan doen wat ik leuk vind en waar ik goed in ben?</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>
<p>Ouder worden (thuis) & Mantelzorg</p> <p>Zo lang mogelijk prettig, gezond en veilig thuis wonen en de zorg voor anderen in combinatie met het eigen leven,...</p>		<p>Heel gewoon en toch bijzonder</p> <p>Regelmatig zorgen voor naasten. Kan ik daar iets van hulp bij krijgen? Even een keertje niet.....</p> <p>Deze klantreis is in scrumfase, en kan binnenkort getoetst worden.</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>
<p>Vervoer & Woonomgeving</p> <p>Persoonlijke mobiliteit. Sociale samenhang en thuis voelen in de buurt door een overlastvrije omgeving (schoon, heel...</p>		<p>Weg on Wheels</p> <p>Hoe regel ik mijn eigen mobiliteit en kom ik overal waar ik moet of wil zijn.</p> <p>Er zijn partnerships met ANWB AutoMaatje en de BoodschappenPlusBus (Ouderenfonds).</p> <p>Met MEE NL – zelfstandig reizen met het openbaar vervoer.</p>
<p>Vrijwillige Inzet (Actief zijn & Vrijwilligerswerk)</p> <p>Nederland telt ruim 5,5 miljoen vrijwilligers en coördinatoren vrijwilligerswerkers. Zij zijn actief in de sport,...</p>		<p>Talent in Beeld</p> <p>In spelvorm achterhalen wat het talent is waarmee je als vrijwilliger aan de slag kunt.</p> <p>Deze app is volledig beschikbaar.</p> <p>Voor klantreizen in dit thema zoeken we nog scrumpartners!</p>

Bijlage 1: Uitgebreide achtergrond informatie BEB

Net als iedereen maken klanten (lees: inwoners) van het sociaal werk in de zoektocht naar kennis steeds meer gebruik van online beschikbare informatie en voor de communicatie van social media. Door de Corona pandemie heeft online communicatie, zoals videobellen, tussen de klant en sociaal werker een vlucht genomen. Online contact is niet meer weg te denken in de wereld en het sociaal werk kan alleen relevant blijven als zij hierin mee beweegt en online contact omarmt als vast onderdeel van haar dienstverlening. Er zijn geen twee manieren van klantcontact: online **of** fysiek. Er is een geïntegreerde wijze van klantcontact: online **en** fysiek, passend bij de actuele ondersteuningsvraag en bij de communicatiewensen en mogelijkheden van de klant.

Regie bij de klant

Anno 2020 gaat een groot deel van de klanten, al dan niet online, op zoek naar informatie en ondersteuning voor de vraag waarmee hij of zij worstelt en/of de behoefte aan ondersteuning, ontmoeting, vrijwillige inzet etc. Er wordt dan gezocht naar materiaal om meer zicht te krijgen op de persoonlijke situatie en de klant wil daarbij zelf bepalen van welke dienstverlening gebruik gemaakt wordt en hoe.

Eenmaal in een traject blijft de betrokkenheid van de klant groter als zij inbreng en inzicht houden in hun dossier, overzicht over hun proces en het tijdstip waarop zij aan hun vraag werken zelf mogen bepalen. Anders gezegd: voor de effectiviteit van maatschappelijke dienstverlening is coproductie van hulpvrager en hulpverlener een noodzakelijke voorwaarde en daarmee dat de regie over de dienstverlening, meer dan nu het geval is, bij de klant blijft.

Anders werken

We mogen ervan uit gaan dat de gemeentekassen de komende jaren leeg zijn. De vraag naar sociaal werk dienstverlening zal echter niet afnemen, waarschijnlijk zelfs toenemen. De druk om alle middelen zo effectief mogelijk aan te wenden zal daarmee ook toenemen. Dat vraagt om een verhoging van de productiviteit en effectiviteit van de professionals. Het optimaal inzetten van blended ondersteuning (lees online oplossingen in combinatie met offline) kan een probaat middel zijn om dit te bereiken.

Impact

Verantwoording van de resultaten en effecten in het sociaal werk vraagt extra aandacht. Om dataverzameling mogelijk te maken zijn gemeenschappelijk afgesproken KPI's noodzakelijk, aangevuld met klanttevredenheidsscores. Dit laatste draagt ook bij aan het gelijkwaardiger maken van de relatie hulpverlener – hulpvrager. Op basis van de verzamelde informatie kunnen organisaties hun dienstverlening verbeteren en aanpassen. Benchmarking met andere organisaties in het sociaal werk draagt hier aan bij.

De opgave

Technisch gezien zijn we als organisaties al best ver. Veel van de noodzakelijke middelen om onderdelen van de ondersteuning te digitaliseren en online te communiceren zijn aanwezig. Bij vrijwel alle organisaties in het sociaal domein is de automatisering op orde. Een aantal organisaties heeft al belangrijke stappen gezet in het overgaan naar volledig blended dienstverlening. Allereerst zit de opgave in het gezamenlijk ontsluiten van een betrouwbare (online) plek waar klanten hun informatie vinden, aan de slag kunnen met hun vraag en doorgeleid worden naar de voor hen juiste ondersteuning. Ten tweede in het verzamelen van eenduidige data of effectiviteit te kunnen meten. Hiertoe worden gesprekken gevoerd met partners die instrumenten hiervoor kunnen leveren.

De grootste opgave zit echter in het helpen veranderen van de professionals bij het integreren van online en offline in het hele klantproces en het omgaan met de leidende rol die de klant hierin heeft.

De kopgroep

Een aantal organisaties heeft ervaring opgedaan met het ontwikkelen van blended dienstverlening en is gestart op het terrein van relatievraagstukken. Dit heeft geresulteerd in een site met een aantal digitale tools onder de naam Two2Tango. Van een drietal organisaties zijn medewerkers opgeleid in het blended werken met Two2Tango. Het heeft drie jaar geduurd voordat een en ander goed van de grond gekomen is. Wij hebben de conclusie getrokken dat er globaal twee cruciale voorwaarden zijn om de blended dienstverlening goed van de grond te krijgen. Ten eerste: massa. Het vraagt om diepe zakken en veel tijd om als individuele organisatie de blended dienstverlening over de volle breedte te ontwikkelen. Ten tweede: tempo. Om het in sales termen te zeggen: de time-to-market moet kort zijn. We lopen als

sector, een enkeling daargelaten, achter op dit vlak. Om deze twee redenen heeft een aantal organisaties het initiatief genomen om gezamenlijk een kopgroep te vormen die de ontwikkeling ter hand neemt.

Deze kopgroep bestaat nu uit: MEE & de Wering, MeeVivenz, Welschap/Socius, SMD Zaanstreek-Waterland en Xtra aangevuld met een door kennis gedreven softwareontwikkelaar: AdSysCo. In een ring om deze kopgroep heen zijn ongeveer 15 organisaties betrokken die meedenken in de testfase van instrumenten (o.a. Includio en Kwadraad). Het geheel van wat er ontwikkeld wordt, houden wij niet alleen voor onszelf, maar delen dit in een volgende fase, bij voorkeur, met de gehele sector.

AdSysCo is marktleider in de levering van registratie software in het sociaal werk en levert daarnaast ook aan andere sectoren in het sociaal domein (zorgorganisaties, MEE organisaties, Jeugdzorg, Hospices en Maatschappelijke Opvang).

BEB (Blended, Effectmeting en Benchmarking)

Alles wat vanuit de Kopgroep wordt ontwikkeld is blended, dat wil zeggen dat de online component prominent aanwezig is, naast wat offline plaatsvindt. De kopgroep ontwikkelt een systeem van dataverzameling met als eerste doel zelf te leren van de resultaten en effecten van de dienstverlening en als tweede doel de verantwoording naar de opdrachtgevers te verbeteren. In andere sectoren is het data-gedreven werken al lang gemeen goed. In onze sector zijn er enkele organisaties al ver in de ontwikkeling daarvan. De kopgroep maakt gebruik van zowel de kennis die al in de sector zelf is opgedaan als van kennis die buiten de sector aanwezig is.

De laatste stap is de Benchmark van de resultaten die de verschillende organisaties met hun dienstverlening boeken.

Delen als de nieuwe norm

Het vergelijken van de resultaten vraagt de wil om te leren van anderen en de openheid om de eigen resultaten met anderen te delen. Oftewel: de concurrentie voorbij met de houding van: laat anderen rustig onze dienstverlening kopiëren, een kopie is namelijk altijd slechter dan het origineel en onze dienstverlening wordt continue verbeterd.

Valideren en opleiden

De kopgroep is in gesprek met het lectoraat Empowerment en Professionalisering van de hogeschool InHolland (lector Lilian Linders) over de validering van de werkzame onderdelen van de Blended dienstverlening en over de opleiding van zowel medewerkers van sociaal werk organisaties als van studenten van de Hogeschool. Bij dat laatste is de insteek dat Blended dienstverlening een integraal onderdeel wordt van de lesstof voor de studenten en dat er een opleiding komt voor de professionals in het veld.

Werkwijze

Op alle terreinen van het sociaal werk ontwikkelen wij klantreizen samen met professionals van meerdere organisaties.

- De klantreis mb.t. relatievraagstukken is afgerond en de digitale tools zijn ontwikkeld onder de naam Two2Tango;
- We zijn gestart met de klantreizen rond financiële vraagstukken en schoolmaatschappelijk werk. Mantelzorg is de onderhanden en daarna volgen de andere terreinen van sociaal werk;
- We werken op basis van scrummethode. In een scrumteam zijn de professionals betrokken, zo mogelijk met ervaringsdeskundigheid, een deskundige op het terrein van educatie en een deskundige op het terrein van online communicatie. Het scrumteam wordt begeleid door een scrummaster;
- In de scrum is aandacht en tijd voor verzamelen van wetenschappelijke inzichten en bestaande methodieken;
- Als de online tools ontwikkeld zijn dan worden zij getest in living-labs. Deze bestaan uit teams van de organisaties van de kopgroep. Een geheel team van een organisatie gaat testen en tegelijk ervaring opdoen met blended dienstverlening. Hiermee leggen wij de basis voor de implementatie van de in de latere fasen te ontwikkelen klantreizen en tools. Twee medewerkers hebben de rol van linking-pin tussen het team/de organisatie en de werkzaamheden van de kopgroep;
- In de testfase worden ook klanten betrokken. In het living-lab wordt niet geschroomd om een hard oordeel te vellen over de ontwikkelde tools (kill your darlings).

Samenwerkingen en partnerschap

De Kopgroep werkt samen met een aantal partners. Dit kunnen leveranciers zijn van instrumenten (Effectenmonitor, Learning Stone en het Institute for Positive Health (IPH - Positieve Gezondheid), opleidingen, kennisinstituten, maar ook collega-organisaties die reeds veel ontwikkeld hebben (bijv. Kwadraad en Pameijer).

Ook is er actief contact met Sociaal Werk Nederland, MEE NL en andere landelijke initiatieven.

Samenvatting

Doel van het project Blended, Effectmeting en Benchmark

Het doel van het project Blended, Effectmeting en Benchmark is op basis van het bovenstaande:

Blended:

- Het mogelijk maken dat klanten van het sociaal werk niet alleen fysiek, maar ook online kunnen communiceren met de ondersteuner;
- De klant de mogelijkheid geven om zelf online aan de slag te gaan met de ondersteuningsvraag (zelftest, cursussen, contact met lotgenoten/ervaringsdeskundigen/maatjes etc.);
- De klant de mogelijkheid bieden om zelf de regie te nemen over het ondersteuningstraject.

Effectmeting:

- Op een zo eenduidig mogelijke wijze gegevens over de resultaten en effecten van het sociaal werk verzamelen en daarop analyses loslaten die tot verbeterlagen kunnen leiden op zowel organisatie niveau als op het niveau van de gehele sector.

Voor alle vragen aan het sociaal werk richten wij online instrumenten in (individueel en collectief):

- Om in contact te komen met het sociaal werk (onboarding);
- Om zelf een analyse te maken van het vraagstuk waarvoor de persoon staat (elementen van zelfhulp beschikbaar stellen);
- Om online kennis en vaardigheden te verwerven (cursussen, trainingen, webinars en games);
- Om contact te kunnen zoeken met lotgenoten/ervaringsdeskundigen/maatjes;
- Om nog beter het effect van onze dienstverlening in kaart te brengen.

Aandachtspunten zijn:

- De klant heeft zelf de regie en kan beschikken over instrumenten waarmee de vraag kan worden verhelderd (zelfanalyse);
- Het ondersteuningsproces verandert fundamenteel doordat de klant meer in de regie is. Dit stelt hoge eisen aan de implementatie van blended werken;
- Naast de gewenste intrinsieke motivatie van medewerkers om blended te gaan werken, is er nu externe druk om dit te gaan doen. De Corona crisis heeft laten zien hoe snel men kan en wil veranderen als de situatie daarom vraagt. Dit momentum dienen we vast te houden;
- Omdat het blended inrichten van het sociaal werk een grote operatie is werken wij volgens het motto: Denk groot, begin klein en groei snel. (Doel is: gehele dienstverlening blended (*groot denken*), eerste stap is financiële vraagstukken en schoolmaatschappelijk werk (*begin klein*) en in de tweede fase de rest van de dienstverlening van het sociaal werk (*groei snel*);
- Vanaf het begin van de ontwikkeling zijn professionals en bestuurders (liefst ook ervaringsdeskundigen) betrokken. Klanten en professionals worden betrokken in de testfase;
- Gezamenlijk ontwikkelen betekent dat er gemeenschappelijke onderdelen van het hulpverleningsproces ontworpen worden. Dit leidt tot standaardisatie van instrumenten (bijvoorbeeld: Effectenmonitor), maar niet van het hulpverleningsproces (ruimte voor vakmanschap);
- De effectmeting van de dienstverlening wordt van het begin af aan meegenomen in het ontwerp van de nieuwe werkwijze;
- Bestuurders gelieerd aan de kopgroep geven hun commitment aan het traject en maken intern de vereiste middelen en menskracht vrij om de ontwikkeling van blended werken robuust en voortvarend aan te pakken. Zij committeren zich ook aan de implementatie van de ontworpen dienstverlening;
- Organisaties die zich willen aansluiten en daarbij een bijdrage in de scrum en testfase leveren krijgen een korting op het BEB pakket.
- Belangrijk aspect is dat de digitale en online infrastructuur op orde moet zijn;
- De dienstverlening loopt aanvankelijk via de website van de betreffende organisatie (en/of indien aan de orde de betreffende gemeente). Later wordt een en ander (op basis van consultatie met de markt) geïntegreerd in MijnWelzijn.nl.