

Projectplan Online4U

Onze maatschappij verandert in hoog tempo in een digitale samenleving!



Voorwoord

Het Coronavirus houdt sinds februari 2020 Nederland in zijn greep. Op 9 maart stopt heel Nederland met handen schudden. Kort daarna worden alle evenementen afgelast, komt er de oproep tot thuiswerken, worden scholen, cafés en restaurants gesloten en ook andere vormen van 'ontmoeting' worden ontmoedigd.

Dit alles heeft een grote weerslag op de gezondheid en het welzijn van mensen. Voor de sector zorg en welzijn is het een hele uitdaging om er, in deze moeilijk periode, voor mensen te zijn. Juist ook omdat de Coronacrisis bij veel mensen heeft gezorgd voor stress en angsten.

In zorg en welzijn ging men over tot digitaal werken via beeldbellen en telefonisch contact. In de praktijk bleek dit in veel voorkomende gevallen ook zijn voordelen te hebben. Zaken konden telefonisch afgehandeld worden en dit scheelde vaak reistijd en inzet van kostbare uren. Medewerkers gingen over tot digitaal contact met elkaar voor overleg en volgden diverse workshops en online cursussen. Waar het niet lukte om zaken te bespreken in digitaal contact, werd besloten tot face to face contact met de inwoner.

Daarnaast verandert onze maatschappij in hoog tempo in een digitale samenleving. Wie niet online is, kan binnenkort bijvoorbeeld geen bankzaken meer regelen en geen verzekering meer afsluiten. Waar oudere inwoners soms moeite hebben om de snelle veranderingen goed te volgen, groeien er generaties op waarbij het gebruiken van dit soort technologie een vanzelfsprekendheid is.

Om hulpverlening aan te laten sluiten bij deze doelgroep, is de inzet van technologie een logisch besluit. Maar ook voor andere doelgroepen is blended hulpverlening relevant. Het geeft mogelijkheden tot meer laagdrempelig en preventief contact, efficiënter werken en samenwerking met inwoners(initiatieven) rond technologie.

Om de voordelen van het digitaal werken en digitaal contact in te bedden in de hulp- en dienstverlening, zijn we gaan nadenken over mogelijke inzet van digitale hulpverlening, aanvullend aan de persoonlijke hulp- en dienstverlening. Hieruit is onderliggend document en projectplan ontstaan.

Inhoud

.....	0
Voorwoord.....	1
1. Inleiding: waarom Blended hulpverlening?.....	4
1.1 Waarom nu ?	5
1.2 Doelstelling	6
2. Doelgroep	8
2.1 Organisatie	8
2.2 Gemeente	8
2.3 Landelijk.....	9
3. Onderzoeksfase	10
3.1 Organisatie	10
3.2 Andere professionals en organisaties	10
3.3 Cliënten en vrijwilligers	11
3.4 Conclusie.....	11
4. Voor wie is Online4U?	12
4.1 Doelgroep beschrijving.....	12
4.2 Activiteiten voor de doelgroep.....	13
4.3 Voordelen voor de deelnemers.....	14
5. Aanpak en interventies.....	15
5.1 Randvoorwaarden	15
5.2 Acties en ontwikkelingen.....	17
6. Stakeholders	19
6.1 Vrijwilligers	19
6.2 Samenwerkingspartners.....	20
6.3 Inzet CMWW	21
7. Resultaten en impact.....	22

7.1 Concrete resultaten	22
7.2 Aansluiten bij de visie	22
7.3 Stress sensitief werken	23
7.4 Maatschappelijke niveau	24
8. Kostenstructuur	25
9. Dekkingsplan	25
Referentie	26

1. Inleiding: waarom Blended hulpverlening?

Het gebruik van internetdiensten is in de laatste twintig jaar een wezenlijk onderdeel van het leven geworden. Wanneer we op zoek zijn naar informatie, dan *googelen* we. Wanneer we gaan winkelen, doet acht van de tien internetgebruikers dit online. Daarnaast communiceren we via *social media*; platforms als Facebook, Instagram en WhatsApp zijn niet meer uit ons leven weg te denken.

Blended dienstverlening is de combinatie van onlinehulp met telefonische en face-to-face contacten. Dit moet zorgen voor een effectiviteits- en efficiëntieslag in de welzijnssector, zonder dat de kwaliteit van hulpverlening erop achteruitgaat. Voor hulpverleners ontstaat er namelijk op deze manier de mogelijkheid om meer mensen te bereiken én te helpen en daarbij kan informatie constant en volledig online worden aangeboden. Daarbij wordt door blended hulpverlening de drempel lager en kun je ook zo meer mensen bereiken. Tenslotte gaat het ook over het aanbieden van informatie en trainingen, om zo de zelfredzaamheid van mensen te verhogen.

Onlinecommunicatie is daarbij zo vervlochten in ieders leven, dat het sociaal werk niet kan achterblijven door sociale dienstverlening alleen nog face-to-face aan te bieden. Ook in de sociale sector is online dienstverlening de laatste jaren dus sterk in opkomst¹. In de transformatie van het sociaal domein komt ook nadrukkelijk de *digitale transformatie* naar voren². Het sociaal werk heeft immers de opdracht om 1) aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners en cliënten. En deze leefwereld is, zoals beschreven in de eerste alinea *digisociaal*. Daarnaast is er de opdracht om 2) kwetsbaarheden tegen te gaan en empowerment te bevorderen. Hierom is digitale inclusie een kerntaak van het sociaal werk.

Waar de aansluiting met blended hulpverlening in de welzijnssector in geringe, maar toenemende, mate wordt gezocht, zien we in andere sectoren (bijv. GGZ) dat het blended werken al wel succesvol wordt toegepast. Hierbij zijn de berichten positief: zowel hulpverlener als inwoner/cliënt ziet de toegevoegde waarde van blended hulpverlening. De aansluiting met de burger wordt meer gevonden.



¹ <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Onderzoeksrapport-klik-voor-hulp%20%5BMOV-9264906-1.0%5D.pdf>

² <https://magazines.avans.nl/gids-expeditie-sociale-technologie/waarom-op-expeditie-sociale-technologie>

1.1 Waarom nu ?

In het werkveld is er altijd de zoektocht naar manieren om nog efficiënter en preventiever te werken. Zowel intrinsiek bij CMWW als bij de samenwerkingspartners leeft deze behoefte. Daarbij is het uiteraard voor de inwoner ook fijn als we efficiënt te werk gaan. In hoofdstuk 2.2.1. leest u meer over de behoeftes van inwoners van Brunssum op het gebied van digitale hulpverlening.

Movisie (2021) publiceert op hun website het artikel “De rol van sociaal werk in de digitaliserende samenleving”. In dit artikel wordt duidelijk dat een aanzienlijk deel (20%) van de Nederlandse bevolking geen of weinig ervaring heeft met de computer of andere digitale middelen (Non & Dinkova, 2021)

Deze inwoners lopen risico op uitsluiting in de digitaliserende samenleving en hierdoor ook in de offline samenleving. Organisaties en de overheid bevinden zich steeds meer online. Niet iedereen kan hier goed in meekomen. Het invullen van digitale formulieren, het maken van een afspraak via een website of internetbankieren is voor sommige mensen nog steeds erg moeilijk. Zij dreigen hierdoor buiten de boot te vallen.

Niet alleen de digitale vaardigheden van inwoners blijven achter, ook voor professionals valt nog het nodige te doen om hen digivaardig te maken. Sociaal werkers zouden hiernaast ook meer oog moeten hebben voor de digitale kloof die zij zouden moeten helpen dichten. Er is vanuit het sociaal werk onvoldoende aandacht voor dit vraagstuk. De vraag die ontstaat: hoe kan je digitale tools of specifiek het internet goed en verantwoord gebruiken, zodat het de inwoner en sociaal professional voordeel oplevert? Het gaat hierbij om empowerment van zowel de inwoner als de sociaal professional.

In dit kader zijn er veel positieve punten te benoemen over blended dienstverlening. Hierbij is er sprake van een mix van offline en online hulpverlening om in contact te komen met de doelgroep. Bij een goede inzet kan het zonder twijfel leiden tot efficiënter werken: we hoeven niet te reizen en hulpvragers vinden het vaak ook prima om online contact te hebben, zo leren we uit de afgelopen periode. Sterker nog, digitaal contact lijkt mensen eerder aan te zetten zelf actie te ondernemen en de zelfredzaamheid stijgt (Movisie, 2019). Het draagt dus ook bij aan het eerder in beeld krijgen van inwoners met een hulpvraag. Dit kan voorkomen dat de situatie van de inwoner escaleert (naar duurdere zorg). Zoom, MS Teams, Houseparty en Facetime bieden daarnaast veel opties om contact te hebben met elkaar. Ook andere mogelijkheden zoals een online chatfunctie en webinars kunnen hier verder aan bijdragen. Daarnaast zou de sociaal werker juist de functie van bruggenbouwer kunnen hebben tussen de online en offline leefwereld en mensen die vastlopen in de digitale samenleving, bijvoorbeeld door inwoners de weg te wijzen naar cursussen of door publieke instanties te wijzen op de doelgroepen die niet digivaardig zijn en een andere werkwijze nodig hebben. Dit vraagt extra vakmanschap, maar dat kan pas ontstaan als de professionals zelf digivaardig zijn en kennis hebben van digitale interventies.

Tenslotte is er ook het voordeel door minder reistijd en snellere hulpverlening. Dit leidt tot het kunnen aanpakken van meer hulpvragen (Movisie, 2019). Het doel is om de efficiëntievoordelen van deze digitale transitie vast te houden en te versterken, ook als we elkaar weer fysiek mogen en kunnen ontmoeten.

Op dit moment heeft het Coronavirus nog steeds impact op de wijze waarop we met onze inwoners/cliënten kunnen omgaan. Inmiddels is het steeds meer mogelijk om weer persoonlijk contact te hebben met de inwoners en onze cliënten maar lijkt het onvermijdelijk om ook in de toekomst steeds vaker digitaal contact te hebben.

Het persoonlijk contact blijft van grote waarde voor het sociaal werkveld. Er is echter, zo is gebleken uit eigen ervaringen in de afgelopen tijd, een zeer nuttige rol weggelegd voor technologie. Juist de combinatie kan een krachtige werking hebben. Ook na de Coronacrisis willen we deze meerwaarde dus graag behouden in een combinatie van meer face-to-face en digitale hulpverlening: blended hulpverlening.

Dit leidt ons tot de volgende urgente vraag:

“Hoe kunnen we de voordelen van het digitaal werken blijvend combineren en versterken aan het face-to-face contact?”

1.2 Doelstelling

Visuele weergave in een ‘Theory of Change’

Voor dit project hebben we in de ontwerpfase een Theory of Change (ToC) gemaakt; met financiële ondersteuning vanuit ZonMw en begeleid door XpertiseZorg. Gericht op de voorliggende transformatie zijn we als organisatie aan de slag gegaan met de zogeheten Theory of Change. De ToC geeft een eerste visuele weergave van de opzet, doelstellingen en beoogde impact van Online 4u. Zo was de basis gelegd voor dit projectplan. In de bijlage vindt u de volledig uitgewerkte ToC.

Wat is de Theory of Change (ToC)?

De ToC-methode heeft ons geholpen om, *samen met onze medewerkers*, tot een goed uitgedachte veranderroute te komen, van activiteiten naar maatschappelijke outcome. Daarbij heeft het voor ons duidelijk gemaakt wat de impact is (en kan zijn) van blended dienstverlening.

De ToC geldt voor ons als leidraad van het project. Het geeft een duidelijk overzicht van de voorliggende uitdaging. Daarnaast geeft het in één beeld direct weer ‘waar we het voor doen’ (impact) en geeft het handvatten voor monitoring en evaluatie. Dit zorgt ervoor dat we gaandeweg het project gericht kunnen bijsturen.

Het plan is om, bij opstart van het project, ook direct de input van cliënten en vrijwilligers mee te nemen in de ToC. Suggesties en opmerkingen vanuit hen zijn waardevol voor ons. Het is belangrijk dat het plan daadwerkelijk van iedereen is.

Theory of Action

Uit de theory of change is de theory of action gevloeid. De theorie baseert zich op de gevolgen van een wisselwerking tussen individu en een situatie. Onder de gegeven omstandigheden kiezen de individuen welke overtuigingen het meest overeenkomen met hun verlangens.

Theory of Action

Problem statement	activities	short term outcome	intermediate outcome	long term outcome
Door het gebrek aan nazorg is er terugval in schulden.	Het ontwikkelen van een nazorgtraject dat wordt aangeboden na het doorlopen van een schuldhelpverleningstraject.	De regie wordt teruggelegd bij de burger van Brunssum.	Vergroting zelfredzaamheid Inzicht in eigen financiële situatie	Er zullen geen nieuwe schulden ontstaan.
Burger van Brunssum zoekt niet zelf naar mogelijkheden om schulden te verminderen of op te lossen.	Het ontwerpen van een werkomgeving waarbij de klant zelf kan inloggen. Klanten instrueren hoe ze het systeem kunnen gebruiken. Klantgegevens invoeren binnen de digitale omgeving.	Burgers gaan zelfstandig aan de slag met hun financiële situatie.	Burgers hebben zicht op hun eigen financiële situatie. Burgers doen vaardigheden op die zij in andere situaties kunnen inzetten en verbreden binnen hun sociale netwerk.	Burgers van Brunssum hebben vaardigheden ontwikkeld die preventief ingezet kunnen worden als financiële situatie opnieuw problemen dreigt op te leveren. Burgers van Brunssum lossen hun schulden zelf af, en voorkomen hiermee een minnelijke traject ofwel WSNP.
Medewerkers van CMWW hebben onvoldoende kennis en vaardigheden om digitale hulpmiddelen in te zetten in een hulpverleningstraject.	Organiseren van een bijeenkomst ter verduidelijking van Online4U Regelmatig updates geven over het project Training gebruik Online4U omgeving	Digitale media worden ingezet Medewerkers vergroten hun vaardigheden	Vergroting effectiviteit Vergroting efficiëntie Schuldhelpverlening werkt volledig blended	Blended hulpverlening wordt ingezet binnen alle doelgroepen van het CMWW maatschappelijk werk
Burgers van Brunssum zijn niet op de hoogte van de diensten van het CMWW, in het specifiek op het gebied van schuldhelpverlening.	Verbetering van de digitale informatie voorziening Website Facebook	Informatie wordt eenduidig verspreid Burgers hebben de mogelijkheid om op diverse media informatie te verkrijgen	Burgers weten sneller de weg te vinden Burgers zijn op de hoogte van recente ontwikkelingen	Vergroting klantenbestand CMWW Burgers wachten niet meer tot de situatie problematisch is en ze worden aangemeld
Burgers van Brunssum hebben onvoldoende zicht op het volledige traject gericht op hun schulden waardoor ze onvoldoende eigen regie kunnen nemen in de vormgeving en het doorlopen van hun traject.	Het ontwerpen van een werkomgeving waarbij de klant zelf kan inloggen. Klanten instrueren hoe ze het systeem kunnen gebruiken. Klantkaarten aanmaken binnen de digitale omgeving.	De burger zal zicht hebben op hun eigen traject.	Vergroting van zelfredzaamheid Regie teruggeven aan klant en bijbehorende netwerk	Meer succesvol afgeronde trajecten

2. Doelgroep

2.1 Organisatie

In het jaar 2020 zijn er binnen CMWW / Locatie Os Hoes, 1428 financiële vragen binnengekomen dat is 33.6% van alle vragen. CMWW/ locatie Os Hoes heeft een samenwerking met ISDBOL, de sociale dienst van de gemeente Brunssum, tot stand laten komen. In deze samenwerking wordt er onderling contact onderhouden over klanten die geholpen zouden zijn met een traject bij het maatschappelijk werk, ten tijde van de aanvraag van de uitkering.

Er is over 141 casussen contact geweest tussen de ISDBOL en het maatschappelijk werk van de gemeente Brunssum.

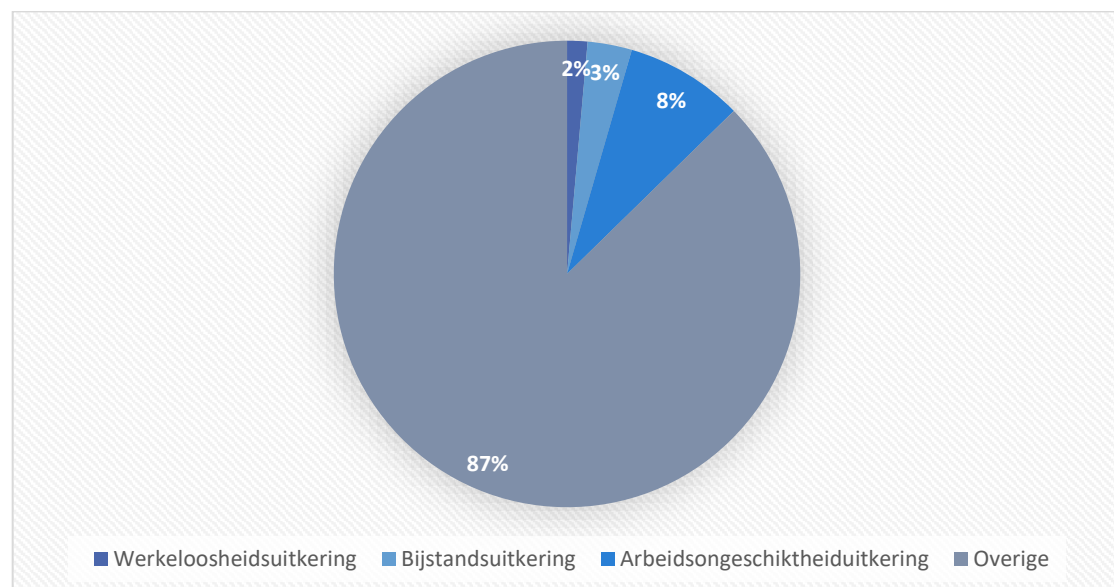
Naast bovenstaande contacten zijn er binnen de werkwijze van “Vroegsignalering” 221 huishoudens benaderd die achterstanden hebben bij zorgverzekeraars, energieleveranciers, woningcoöperaties of de watermaatschappij.

Binnen het project vroegsignalering wordt er op een laagdrempelige manier hulp aangeboden aan de klant en wordt hem de weg gewezen naar het maatschappelijk werk.

In 2021 zag CMWW een vergelijkbare toestroom van hulpvraag voor specifiek financiële problematiek en contacten die hierover tussen bewoners, professionals en vrijwilligers zijn geweest.

2.2 Gemeente

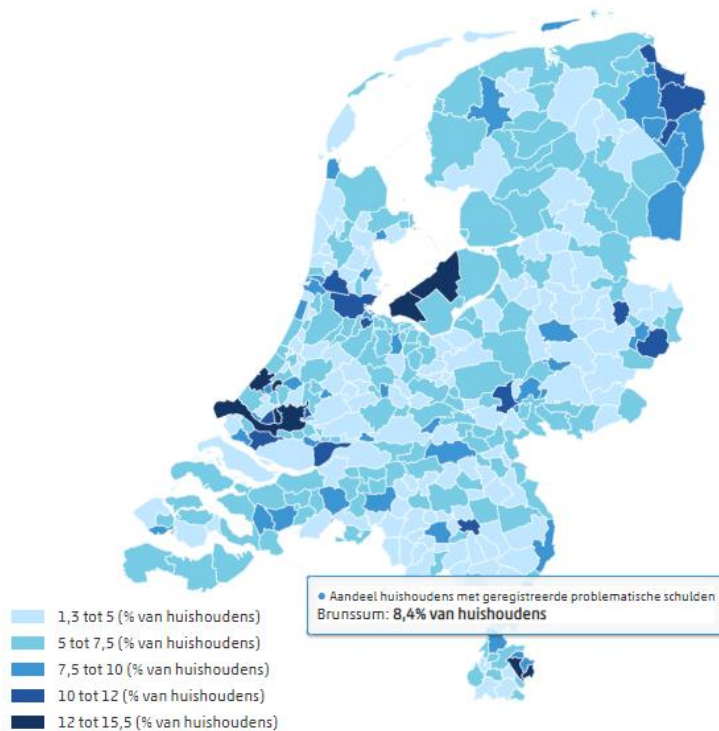
In maart 2020 is er door onderzoek van het CBS (2020) duidelijk geworden dat van de 27670 totaal aantal bewoners van Brunssum, 3 960 inwoners onder de AOW-leeftijd een uitkering ontvangen. 390 bewoners hiervan ontvangen een werkloosheidsuitkering en 1410 bewoners ontvangen een bijstandsuitkering. 2270 bewoners van de gemeente Brunssum ontvangen een arbeidsongeschiktheidsuitkering.



(CBS, Personen met een uitkering; soort uitkering, wijken en buurten 2020, 2021)

2.3 Landelijk

Van de 27670 burgers in geheel Brunssum hebben 8.4% van de huishoudens geregistreerde problematische schulden. Kijkend naar de cijfers van 1 oktober 2020 bevinden zich in Rotterdam en Schiedam met 15.5% en 13.7% de hoogste aantallen van geregistreerde schulden. Kijkend naar het grootste aandeel zijn de meeste schulden in de regio Zuid-Limburg. Het hoogste percentage in het zuiden is in Heerlen met 13% (CBS, 2021)



3. Onderzoeksfase

3.1 Organisatie

Bovenstaande cijfers laten zien dat in de organisatie een toestroom is van financiële vragen. Momenteel worden veel van deze vragen nog individueel, op de traditionele manier van hulpverleners opgepakt.

Maatschappelijk werk van CMWW merkt dat deze traditionele methodiek niet meer voldoende aansluit bij de verandering van de maatschappij. Steeds vaker wordt er gevraagd voor een collectieve aanpak van het verbinden van hulpvragen van burgers in de wijk. Voordelen hiervan zijn dat er één gezamenlijke aanpak gevoerd kan worden en hierdoor hulpverlening efficiënter en effectiever zal worden. Eveneens kennen zulke activiteiten een meer preventief karakter. Onderliggende problematiek, zoals een gebrek aan sociale contacten, wordt ondervangen en direct opgepakt door gezamenlijke activiteiten (Jansen, et al., 2021).

Binnen de locatie Os Hoes wordt er gewerkt met het gedachtegoed van stress-sensitief werken. Stress beïnvloedt het probleemoplossend vermogen van mensen negatief. Mensen met chronische stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen voor als het tegenzit. Dit vraagt om hulp- en dienstverlening die daar rekening mee houdt (Jungmann, 2020).

De blended hulpverlening die Online4U aanbiedt zorgt door de laagdrempeligheid, de nabijheid en de toegankelijkheid dat er meer wordt aangesloten bij de noden van mensen die stress ervaren.

Door de collectieve werkwijze kunnen er contacten tussen lotgenoten gerealiseerd worden die, uit ervaring binnen Os Hoes blijkend, bijdrage aan het gevoel van begrip en het ervaren van eigenwaarde.

3.2 Andere professionals en organisaties

Professionals van organisaties die al reeds gestart zijn met de inzet van online hulpverlening geven aan dat online contact niet meer weg te denken is in het sociaal werk. Deze kan alleen relevant blijven als zij hierin mee beweegt en online contact omarmt als vast onderdeel van haar dienstverlening. Hierin hoeft volgens AdSysCo (2021), leverancier van huidige registratie software pakket, niet gekozen te worden in online of fysiek contact. AdSysCo geeft in hun brochure “Blended dienstverlening, Effectmeting en Benchmark (2021) aan dat een geïntegreerde wijze het meest effectief is. De essentie van blended ondersteuning is het pakken van eigen regie, en daarmee op meerdere manieren in aanraking komen. Blended ondersteuning geeft ook kwalitatieve ondersteuning en versterking. De inwoners vallen niet terug in oud gedrag en of oude patronen, omdat ze daadwerkelijk iets zelf iets geleerd hebben in plaats van dat het door hulpverlening voor hen opgelost wordt.

Medewerker D. Coenjaerts van zorgbedrijf Mondriaan (Persoonlijke communicatie, 6 december 2021), geeft in een digitaal overleg met ons aan dat zij sinds 2018 werkzaam zijn met online hulpverlening. Met deze vorm van behandelen biedt Mondriaan de patiënt naast de face to face contacten zorg op afstand via bijvoorbeeld de computer, telefoon of tablet. Zij zien o.a. deze verschillende voordelen in het aanbieden van online hulpverlening:

- Laagdrempelig contact
- Makkelijker laten aansluiten van sociaal netwerk
- Patiënt is actief aan de slag tussen fysieke behandelafspraken in wat eigen verantwoordelijkheid en regie vergroot.

Mondriaan geeft aan dat zij veel baat hebben gehad bij het toepassen van inclusie- en exclusie criteria op de doelgroep. Door deze criteria scherp te stellen zal de doelgroep specifieker zijn en hierdoor beter aansluiten bij de hulpvraag die zij hebben.

Ook maatschappelijk werk organisatie Partners In Welzijn (2021) gebruikt reeds digitale systemen waarbij zij online programma's aanbieden van Therapieland als aanvulling op de fysieke hulpverlening. De online programma's bestaan uit verschillende stappen waarin de cliënt met zijn of haar hulpvraag aan de slag gaat. Dit gebeurt met behulp van begeleidende video's, opdrachten, voorbeelden uit de praktijk en extra informatie over een onderwerp (Therapieland, 2021).

3.3 Cliënten en vrijwilligers

Twintig bestaande cliënten zijn bevraagd op de huidige manier van hulpverlening en eveneens welke kansen en mogelijkheden zij zouden zien in online hulpverlening. Er zijn aan de hand van twee hoofdvragen gevraagd aan cliënten wat hun inzichten hierover zouden zijn. Dit betrof de volgende vragen:

- Waar denkt u aan bij digitale- en online hulpverlening?
- Welke voordelen zou u zien in digitale- en online hulpverlening?

Met behulp van post-its konden de cliënten hun gedachten en meningen opschrijven en plakken op grote flappen. Om geen replica van antwoorden te krijgen, werden de post-its na elke cliënt van de flappen afgehaald.

Cliënten geven aan dat digitaal werken in de huidige tijd niet weg te denken is en dat dit volledig aansluit bij de samenleving en de veranderingen. Cliënten geven aan dat hun eigen verantwoordelijkheidsgevoel vergroot wordt als zij kunnen zien wat de stand van zaken is in hun traject. Hiernaast geeft een groot deel van de bevraagde cliënten aan dat blended hulpverlening een ideale oplossing zou zijn om ook het sociale aspect van de ondersteuning te kunnen waarborgen.

Vrijwilligers sluiten zich aan bij de gedachten van de cliënten. Ook zij geven aan de aanvulling van digitale middelen onvermijdelijk is in de huidige samenleving. Zij hopen te zien dat door, bijvoorbeeld een portaal, cliënten meer verbinding ervaren met hun eigen traject en dat de professionals specifieker aan de slag kunnen gaan met de daadwerkelijke hulpvraag.

3.4 Conclusie

Door bovengenoemde zoektocht is duidelijk geworden dat er een groei wordt gevraagd om aan te sluiten bij de huidige maatschappij en de wensen van de inwoners van Brunssum. Het denken en handelen van de organisatie, haar medewerkers én de vrijwilligers wil zich graag richten op een blended wijze van hulpverlening en de voordelen ervaren die hierdoor ontstaan. Hierbij is er aandacht voor de lange en korte termijn successen die dit met zich meebrengt voor de cliënten, medewerkers en eveneens de organisatie.

4. Voor wie is Online4U?

4.1 Doelgroep beschrijving

Het project “Online4U” zal zich in eerste instantie richten op een doelgroep van ongeveer 50 tot 100 burgers uit de gemeente Brunssum die leven onder het sociale minimum en aanspraak doen op schuldhulpverlening.

“Online4U” wil zich richten op de leeftijdscategorie vanaf 18 jaar, waarbij er nood is aan ondersteuning bij financiële vraagstukken. Burgers uit Brunssum die zich bij het CMWW aanmelden, of met hun toestemming worden aangemeld, met een hoofdvraag gericht op schulden, zullen worden meegenomen in het project “Online4U”.

Bij schulden maken wij een onderscheidt tussen twee doelgroepen:

- Onder beginnende schulden wordt verstaan dat dit schulden zijn die afgelost kunnen worden met eigen middelen binnen een periode van drie jaar.
- De NVVK (2021) stelt dat er sprake is van problematische schulden als er onvoldoende inkomen is om deze binnen drie jaar zelf af te kunnen betalen. Hierbij wordt er rekening gehouden met de beslagvrije voet.

De doelgroep zal bij inzet vanuit “Online4U” in hun eigen kracht gezet worden en zelf vooraf aan een professioneel traject stappen kunnen ondernemen.

Dit resulteert in minder terugval binnen de schuldhulpverlening en een verhoogde economische zelfredzaamheid.

Het project werkt ook samen met Os Hoes in Brunssum, dit is de schuldhulpverleningslocatie van het CMWW. Op deze locatie komen o.a. de mensen binnen van de vroeg signalering en de warme overdracht vanuit ISD-BOL. In eerste instantie zal er niet direct een link worden gelegd tussen de cliënten van de vroeg signalering en Online4u. Echter wanneer er verdere hulpvragen zijn kan de cliënten worden doorverwezen naar het project. Hierdoor kunnen cliënten direct aan de slag met hun hulpvragen door de modules online te volgen. Dit maakt dat de nieuwe cliënten tijdens hun tijd op de wachtlijst niet stil hoeven te zitten. Dit zal ook voordelen hebben voor de motivatie van de cliënt om met de problematiek aan de slag te gaan. Vaak wanneer mensen eenmaal de eerste stap hebben gezet is het van belang dat er ook verdere vervolgstappen worden uitgezet om zo snel mogelijk met de problematiek aan de slag te gaan, een wachtlijst draagt hier niet aan bij. Online4u kan in deze overbruggingsperiode veel hulp bieden.

Het is van belang dat ook de medewerkers en vrijwilligers bekend worden met de verschillende facetten van online hulpverlening. Tot op heden is er minimale inzet geweest van online hulpverlening in het maatschappelijk werk.

Projectleiding zal voor indienen van het project, deze bekend hebben gemaakt onder de medewerkers binnen de organisatie. 4 medewerkers schuldhulpverlening zullen specifieke instructies krijgen ter invulling en uitvoer van het project.

Na doorlopen van het eerste jaar zal door projectleiding in samenspraak met managementteam en directie besproken worden of het project ook uitgerold gaat worden voor andere doelgroepen. Volgende doelgroepen die passende zouden zijn binnen dit project zijn bijvoorbeeld eenzame jongeren of mantelzorgers.

4.2 Activiteiten voor de doelgroep

Wat willen we dan precies gaan doen? Hoe gaan we concreet, via blended dienstverlening, bijdragen aan het welzijn van de inwoners en cliënten?

Concreet staan de activiteiten weergegeven in de Theory of Action. Het is goed om te beseffen dat dit een *startpunt* is. Het voornemen is dat nieuwe ontwikkelkansen vanuit CMWW of initiatieven vanuit de inwoners/sociale basis (burgerkracht) ook onderdeel gaan worden van Online4u. **Online4u is een dynamisch concept.**

Naast dat het contact blended zal zijn, door bijvoorbeeld de combinatie van beeldbellen en face-to-face contact zijn, er ook enkele *specifieke activiteiten het startpunt van Online 4u*:

- Een belangrijke activiteit is om informatie delen stevig neer te zetten voor deze doelgroep. Er is de mogelijkheid om binnen de bestaande ICT- systemen van AdSysCo, een uitbreiding te realiseren waarin er online modules worden ontworpen. Over deze platforms en de mogelijkheden is reeds in de ontwerpfase gesproken met een collega-welzijnsorganisatie en met de platforms zelf. Het biedt de mogelijkheid tot informatie via filmpjes, podcasts en webinars, maar ook e-learning. Dit alles om informatie beter, sneller en op grotere schaal te kunnendelen met de inwoners.
- Ook het kunnen volgen van de trajectstatus/actieplan via een app of website behoort tot de te exploreren mogelijkheden. Dit dient ervoor te zorgen dat de inwoner meer grip krijgt op zijn/haar eigen traject en zo de zelfredzaamheid te vergroten.
- Specifiek voor nazorgtrajecten is blended werken ook relevant. Het maakt het mogelijk om efficiënt toch betrokken te blijven bij diegenen die het traject bij CMWW hebben afgesloten. Daarnaast gaat het voor hen om laagdrempelig contact mogelijk te maken, nieuwe vragen te beantwoorden en zo vroegtijdig te signaleren.



Overige activiteiten

- Naast activiteiten voor de bovenstaande specifieke doelgroepen, is het zaak om het digitale onderdeel in ons werk ook breder te versterken. Allereerst doen we dit door de website aantrekkelijker te maken en te optimaliseren. Het doel is om voor alle doelgroepen de website meer helpend te maken in de zoektocht naar hulpverlening of andere vormen van contact/ondersteuning. Het aanbod via de website moet meer gestructureerde info bieden, bijvoorbeeld bij praktische vragen rond echtscheiding of financiële vraagstukken. Daarnaast gaat het over informatie verschaffen over het aanbod van de diverse locaties van CMWW. Door dit op een beeldende manier aan te bieden trachten we bij te dragen aan duidelijkheid/toegankelijkheid van het aanbod.
- Daarbij is het ook belangrijk om de vindbaarheid van de website te verhogen: 'hoe zorg je dat mensen op de CMWW-website terecht komen?'. De strategie die hieruit voortvloeit is bijvoorbeeld om de website meer te promoten, mogelijk ook via de social

mediakanalen. Momenteel is het CMWW aangesloten bij het initiatief Geldfit waardoor de hulpverlening beter vindbaar is.

- Het is goed denkbaar dat het blended helpen (mix van face-to-face en digitaal contact) en online cursussen ook al voor andere doelgroepen, via dit platform, kunnen worden opgezet. Hierbij kan ook gedacht worden aan online groepsbijeenkomsten en 'huiskamerontmoetingen'.

4.3 Voordelen voor de deelnemers

De inzet van bovenstaande activiteiten in het project leidt tot de volgende voordelen:

Laagdrempelig

Door het steeds toenemende gebruik van het internet kunnen internetgebruikers sneller toegang krijgen tot verschillende informatiebronnen en online hulpmiddelen wanneer ze hier behoefte aan hebben. Het internet is als het ware een deel van de leefomgeving van de mens geworden. Wanneer welzijnswerkers en hulpverleners ook in dit deel van de leefomgeving te bereiken zijn kunnen mensen hen sneller bereiken en hierdoor ook sneller aan de slag met hun hulpverleningsproces.

Anonimiteit en openheid

Het internet zorgt ervoor dat je als hulpvrager anoniem kunt blijven, dit verlaagt de drempel om contact te leggen. Onderzoek wijst uit dat anonimiteit of een grotere afstand tot de hulpverlener vaak leidt tot grotere openheid van de cliënt. Hulpvragers lijken sneller 'to the point' te komen en zijn geneigd om zich minder defensief op te stellen.

Onafhankelijk van tijd en plaats

Een hulpvrager hoeft zich niet te verplaatsen en is niet gebonden aan kantooruren. Hierdoor kan een hulpvrager altijd en overal op zijn eigen tempo werken aan zijn eigen hulpverleningsproces. De online hulpverlening van Online4U zal zo ingericht worden dat hulpvragers 24/7 aan de slag kunnen.

Makkelijkere transfer naar het dagelijkse leven

Vanwege het feit dat iemand met zijn problemen aan de slag kan in zijn natuurlijke leefomgeving wordt de impact die de hulpverlening kan hebben vergroot. Daarnaast draagt de mogelijkheid om zelf aan de slag te gaan met problemen ook bij aan het bevorderen van de zelfredzaamheid.

Meer informatie, feedback en zelfreflectie

Binnen de reguliere hulpverlening ontvangt de cliënt alleen informatie en feedback op de momenten dat hij/zij direct contact heeft met de hulpverlener. Bij online hulpverlening is informatie altijd en overal beschikbaar en zullen oefeningen ervoor zorgen dat zelfreflectie bevordert wordt. Wanneer een cliënt deze oefeningen maakt is er de mogelijkheid om geautomatiseerde feedback te ontvangen (Online-hulpverlening, 2016).

Schrijven helpt

Door opdrachten te maken en te schrijven over de problemen die spelen krijgt de cliënt de mogelijkheid om te reflecteren en zijn gedachten te ordenen.

Tijdbesparend

Voor de hulpverleners zorgt online hulpverlening ervoor dat tijd wordt bespaard. De cliënt vult namelijk zijn eigen dossier in door opdrachten te maken en vragenlijsten over de problemen in te vullen (Movisie, z.d.).

5. Aanpak en interventies

5.1 Randvoorwaarden

We onderscheiden in het project drie typering van randvoorwaarden: technische randvoorwaarden, veranderopgave medewerkers (menselijke randvoorwaarden) en overige randvoorwaarden. De voorwaarden zijn kritische succes factoren voor het slagen van het project. Om hier effectief vorm aan te geven, organiseren we verschillende werkgroepen, waardoor de randvoorwaarden goed georganiseerd dienen te worden.

Technische randvoorwaarden

Dat de technische randvoorwaarden cruciaal zijn is een logisch gevolg van het karakter van het plan: digitalisering staat centraal in de veranderopgave. Hiervoor dient dus allereerst de basis goed te zijn. Technische voorzieningen zoals pc, laptop, internet en wellicht wat geavanceerder; het ontwerpen van een werkend platform, inrichten van de website en andere faciliteiten vragen om de nodige aandacht. In de ontwerpfase van dit plan heeft al een eerste verkenning plaatsgevonden betreffende deze technische randvoorwaarden. Gesprekken zijn gevoerd met/over platforms als *Learning Stone* en *House of Esports*. Rond Learning Stone en Therapieland is ook al gesproken met een andere welzijnsorganisatie: over de mogelijkheden en onmogelijkheden van het platform, maar ook over de haken en ogen rond implementatie. Dit geeft al een goed beeld van de technische veranderopgave waarvoor we staan. Tijdens de implementatie van het project houden we nauw contact met deze partijen, om zo de technische randvoorwaarden succesvol te kunnen organiseren.

Uitleen tablets

Er is ook nagedacht over een oplossing voor burgers die geen smartphone, tablet, laptop of iPad hebben. Zij krijgen de mogelijkheid om een tablet in bruikleen te nemen bij het CMWW, zodat ze toch deel kunnen nemen aan de blended hulpverlening. Deze tablet zullen gesponsord worden door verschillende sponsors, dit zal ook meegenomen worden in het hoofdstuk 'Budget'. Wanneer deze mensen hun iPad komen ophalen zullen zij ook een uitgebreide uitleg krijgen over hoe ze met Online4u aan de slag kunnen op de iPad. Eveneens zullen er door middel van schriftelijke overeenkomsten afspraken worden gemaakt over de uitleen.

Veranderopgave medewerkers

Ook rond de medewerkers en vrijwilligers zijn er een aantal belangrijke randvoorwaarden te organiseren. Allereerst gaat het over het werven van (ca. 4/5) enthousiast kernvrijwilligers. Daarnaast ook een X-aantal reguliere vrijwilligers. Het verschil zit in de verantwoordelijkheden en commitment dat we vragen van de vrijwilligers. Met behulp van onze partners trachten we geschikte vrijwilligers te betrekken bij Online 4u.



Vervolgens gaat het over draagvlak. Hierin is het gezamenlijk opstellen van de ToC en uitrollen van de TOA een goede eerste stap geweest. Dit heeft ervoor gezorgd dat we de medewerkers vroeg in de ontwerpfase hebben meegenomen en mee laten denken over de mogelijkheden en beoogde impact. Door dit te doen hebben we samen opgehaald waarom we het eigenlijk doen, een belangrijke eerste stap voor draagvlak in de organisatie. Eenzelfde ToC-proces willen we, in een later stadium, ook doorlopen met de vrijwilligers.

In het proces is het van belang om de medewerkers en vrijwilligers structureel te blijven betrekken, waarbij een 'leidende coalitie' het voortouw zal gaan nemen. Door deze coalitie verantwoordelijk te maken gaat het proces lopen; dit wordt dan tevens zichtbaar voor andere betrokkenen in de organisatie. Door daarnaast goed te communiceren, te delen en te betrekken hopen we dat de leidende coalitie zich uitbreidt tot een intrinsiek gemotiveerde groep werknemers en vrijwilligers, welke onderdeel *willen* uitmaken van Online 4u.

Naast dat het gaat over de meerwaarde zien van het project en zelf de intrinsieke motivatie voelen om onderdeel uit te maken van Online 4u, gaat het natuurlijk ook over het 'kunnen'. Blended hulpverlening vergt een aantal (digitale) competenties van medewerkers en vrijwilligers. Het is belangrijk om hier nadrukkelijk oog voor te hebben en hierop in te spelen door het opleiden/trainen van de betrokkenen.

Ook is het belang om de juiste kaders te scheppen voor de medewerkers en vrijwilligers. Het moet duidelijk zijn hoe we de verschillende tools gaan inzetten en bijvoorbeeld de grenzen zijn van het blended werken. Een praktisch voorbeeld hiervan is het actualiseren/aanscherpen van het social media beleid van CMWW. Hoe gaan we om met 'digitale signalen' en andere vraagstukken die komen kijken bij het blended werken.

Overige randvoorwaarden

Er zijn tevens een aantal overige randvoorwaarden van belang, zo blijkt ook uit de ToC:

- Het betreft hier allereerst het goed communiceren van het aanbod naar de doelgroep. Het moet duidelijk zijn wat CMWW kan doen in (blended) hulpverlening.
- Daarnaast is het zaak om de gebruikte methoden aan te passen naar het blended werken. Er dient kritisch te worden gekeken naar welke invloed het digitale aspect heeft op de huidige methodieken; welke invloed heeft blended werken hierop en dienen we dit aan te passen om de methodiek zo relevant te houden of te versterken?
- Het gaat ook over wet- en regelgeving. Er dient kritisch te worden onderzocht hoe Online 4u valt binnen de AVG-wetgeving en hoe het zich verhoudt tot certificering.
- Een ander belangrijk onderdeel is het vinden van passende financiering voor het project. Het projectplan beschrijft een aantal activiteiten en randvoorwaarden waar onlosmakelijk kosten mee zijn gemoeid. Het financieren van deze onderdelen vormt een uitdaging voor de organisatie.

Ten slotte is het van belang om Online 4u 'realistisch te organiseren'. Het is zaak om blended dienstverlening zo te organiseren dat het **duurzaam** te onderhouden is. Onderdelen dienen

zo georganiseerd te worden dat het, na de implementatiefase, op reguliere middelen onderhouden kan worden.

5.2 Acties en ontwikkelingen

In deze paragraaf beschrijven we de concrete aanpak en fasering van het plan. Belangrijk om hierbij in het achterhoofd te houden is dat het gaat om een *dynamisch concept*. De ontwerpfase biedt de basis voor dit projectplan, echter zal vanuit het proces blijken wat de exacte planning/invulling zal zijn van Online 4u. Een wezenlijk onderdeel is namelijk ook het *aansluiten bij inwonersinitiatieven*. Dit is bij uitstek een onderdeel van het plan wat zich niet laat voorspellen.

Globale Planning

Fase en acties	Tijdspad	Betrokkenen
0. Ontwerp-/projectfase	1-1-2021 t/m 1-6-2022	Medewerkers CMWW XpertiseZorg/ZonMW Burgers en initiatieven Vrijwilligers
1. Fondsenwerving	1-5-2021 t/m 1-2-2022	Projectleiding CMWW
2. Formele looptijd project	1-2-2022 t/m 1-2-2023	Betrokkenen CMWW (medewerkers, vrijwilligers) Betrokken fondsen Samenwerkingspartners Burgers/burgerkracht

0. Ontwerp-/projectfase.

De opstartfase is lopende tot 1 juni 2022. In deze fase is gebrainstormd met de medewerkers over de invulling van Online 4u. In samenwerking met XpertiseZorg hebben we de ToC gemaakt, welke de basis heeft gelegd voor dit plan. Daarnaast hebben we ter verkenning gesprekken gevoerd met platforms als *Learning Stone*, *Therapieland* en *House of Esports*. Benoemde platforms hebben een goed beeld gegeven van de mogelijkheden en hebben bijgedragen aan de ontwerpfase. Ook hebben we gesprekken gevoerd met collega welzijnsorganisaties die al aan slag zijn met blended hulpverlening, dit contact zullen we tijdens de looptijd van het project behouden.

1. Fondsenwerving

Om het beschreven projectplan tot uitvoering te kunnen brengen, zijn additionele fondsen nodig voor CMWW. De benodigde investeringen kunnen in de eerste twee jaar namelijk niet worden opgevangen door de reguliere middelen van CMWW. Om deze reden zal CMWW op zoek gaan naar financiële ondersteuning vanuit derden.

2. Formele looptijd project

De looptijd van het project, waarin we extra inspanningen en investeringen doen ter implementatie, is één jaar. In dit jaar zal de veranderopgave bij medewerkers en de ontwikkeling van de beschreven activiteiten centraal staan. Na dit jaar is het mogelijk om het

project uit te rollen in een vervolg waarin andere doelgroepen meegenomen gaan worden in de blended werkwijze.

Planning fase 2: Formele looptijd project	
Fasering	Concrete plannen/acties
JAAR 1 (Juni 2022-juni 2023)	1. Randvoorwaarden Het organiseren van de beschreven randvoorwaarden (4.1). Belangrijke onderdelen van deze fase zijn onder andere: - De technische randvoorwaarden: o.a. platforms inrichten, blended hulpverlening integreren en de website verbeteren. - Veranderopgave medewerker: o.a. het werven van vrijwilligers, het trainen van de medewerkers en vrijwilligers en het creëren van enthousiasme/draagvlak. - Overige randvoorwaarden: o.a. strategie ontwikkelen rond communicatie van het aanbod en verkennen van kaders rond wet- en regelgeving.
	2. Schuldhelpverlening We starten in het uitrollen van de activiteiten met schuldhelpverlening. We gaan, door middel van het platform, bezig met digitaal delen van informatie (filmpjes, webinar, etc.), maar ook cursussen worden ontwikkeld (e-learning). De focus wordt in deze fase tevens gelegd op de meerwaarde voor nazorgtrajecten.
JAAR 2 (Juni 2023-juni 2024)	Het tweede jaar staat in teken van doorontwikkeling/bijsturing, verdieping en verbreding. - <i>Doorontwikkeling/bijsturing.</i> Belangrijk is om na het eerste jaar de balans op te maken en te bekijken: wat loopt goed, wat kan beter en waar zien we kansen. De uitkomst van deze reflectievraag vormt de basis voor het tweede jaar. De (flexibele) ToC dient hierbij wederom als kapstok om de bijsturing vorm te gaan geven. - <i>Verdieping en verbreding.</i> We gaan in deze fase aan de slag met onderdelen van doelgroepen die in het eerste jaar niet aan bod zijn gekomen: denk mogelijk aan het ontwikkelen van een chatfunctie voor jongeren en een app rond schuldhelpverlening om de trajectstatus bij te houden. Daarnaast plukken we de oogst en onderzoeken we waar de meerwaarde zit voor andere doelgroepen en andere onderdelen van de organisatie; hoe kunnen we ook hen beter bedienen door de inzet van blended hulpverlening.

6. Stakeholders

6.1 Vrijwilligers

Een cruciaal onderdeel van het project is de aanwezigheid van gedreven vrijwilligers. Voor dit project willen 4/5 *kernvrijwilligers werven*. Kernvrijwilligers zijn personen die een behoorlijke rol op zich nemen in het project. Zo werken zij bijvoorbeeld 1-op-1 met inwoners/cliënten, zullen zij een belangrijke rol spelen bij de webinars en e-learningsonderdelen en zullen ze ondersteunen bij praktische zaken.

Rol

De vrijwilligers zullen een grote rol krijgen binnen het project en mogen hier ook verantwoordelijkheid voor dragen. Ze zullen betrokken zijn bij het gehele traject van Online4U. Waaronder het vormgeven van de online omgeving en e-learning en het contact met de burger. Naast deze taken krijgen de vrijwilligers ook alle ruimte om mee te denken in het project zoals bijvoorbeeld de groei mogelijkheden. Het project en de organisatie zijn zeer dankbaar voor de inzet van de (toekomstige) vrijwilligers. Als blijk van dank zullen de vrijwilligers ook per kwartaal een vergoeding ontvangen.

Begeleiding

We waarderen deze vrijwilligers ten zeerste en zien hen dan ook als volwaardig onderdeel van het Online 4u project. De vrijwilligers zullen geworven worden door middel van de vrijwilligerscentrales, via de eigen website en via facebook. Met de kernvrijwilligers gaan wij een contract aan, wij hebben heldere verwachtingen van hen, maar de rechten en plichten komen van twee kanten. Na een goede introductie met de visie van CMWW zullen zij, net als onze medewerkers, getraind worden tot blended hulpverleners. Daarbij is ook goede begeleiding vanuit CMWW onlosmakelijk verbonden met aangaan van een vrijwilligerscontract met deze vrijwilligers. Een nadere beschrijving van het reilen en zijlen van vrijwilligers binnen het CMWW staat beschreven in het vrijwilligersbeleid op de website van het CMWW (CMWW, 2017).

6.2 Samenwerkingspartners

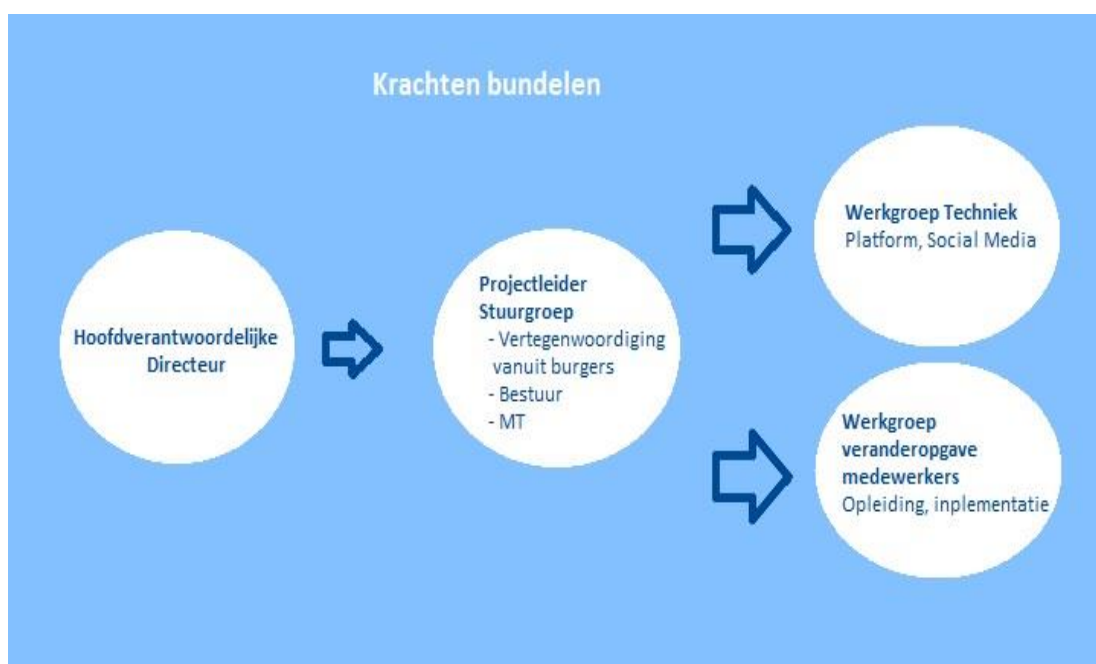
Er zijn, naast de vrijwilligers en inwonersinitiatieven, andere partijen die een essentiële rol vervullen wanneer het gaat om de benodigde stappen die gemaakt worden in het project. Dit zijn met name samenwerkingspartners die nodig zijn in de uitwerking van de stappen.

- Overige leveranciers van digitale middelen.
- Huisartsen/ woningbouwverenigingen/scholen/peuteropvang. Zij kunnen verwijzen naar onze blended hulpverlening en andere onlinemogelijkheden. Door de inzet op meerdere levensdomeinen sluiten wij goed aan bij de visie van Positieve Gezondheid. Belangrijk is dus dat huisartsen maar ook woningbouwverenigingen en onderwijs op de hoogte zijn van het bestaan van de digitale mogelijkheden die er zijn bij CMWW.
- Middenstand Brunssum/Lokale ondernemers. In het kader van het opzetten van een uitleen van digitale middelen zal contact gelegd worden met winkeliers en bedrijven in Brunssum en Beekdaelen om te onderzoeken wat hun bijdrage aan Online 4u zou kunnen zijn.

6.3 Inzet CMWW

In onderstaand figuur is de projectinzet van CMWW voor Online 4u weergegeven. Onder de noemer van krachten bundelen gaan we dit project aanpakken. Met 'krachten bundelen' doelen we op de integrale en gezamenlijke aanpak van het plan: we willen uitvoering geven aan het plan met veel betrokken. Iedereen die wil moet zich eigenaar voelen van het project. Dit doen we onder andere door in de ontwerpfase al vroeg de intern betrokkenen mee te nemen (d.m.v. ToC). In een later stadium doen we ditzelfde met de vrijwilligers en de betrokken inwoners/doelgroepen.

In het figuur is ook te zien hoe we zo min mogelijk hiërarchisch (top-bottom) werken. Er dient veel ruimte te zijn voor initiatief, daarom creëren we enkele (autonome) werkgroepen. Onderin in het figuur zien we twee 'faciliterende' werkgroepen. Zij stellen de inhoudelijke werkgroepen in staat om tot uitvoering te komen. Links in beeld zien we de hoofdverantwoordelijke (directeur CMWW), waarnaast een stuurgroep staat gepositioneerd. In de stuurgroep bevindt zich de projectleider, met daarnaast vertegenwoordigers vanuit de medewerkers/vrijwilligers, bestuur en MT.



7. Resultaten en impact

7.1 Concrete resultaten

Na implementatie van Online 4u hebben we bereikt dat...

- *Medewerkers en vrijwilligers bevlogen zijn in deze nieuwe manier van werken.*
- *De voorliggende technische vraagstukken zijn beantwoord.*
- *Burgers gebruik kunnen maken van de beschreven activiteiten.*
- *We kunnen faciliteren bij nieuwe burgerinitiatieven.*
- *Blended hulpverlening bijdraagt aan het welzijn van de inwoners.*
- *We het zo kunnen implementeren dat we het na twee jaar binnen reguliere middelen kunnen voortzetten.*

Het resultaat bij de doelgroep rond *schuldhulpverlening* richt zich met name op betere informatievoorziening. Onder andere door middel van het platform van AdSysCo willen we deze personen beter informeren en ondersteunen, om zo de zelfredzaamheid te vergroten. Het resultaat hiervan is dat we deze personen een beter zicht geven op de rechten, plichten en status van het traject. Daarnaast geeft de informatievoorziening en blended werken (bijv. digitaal contact) ook de mogelijkheid om beter te ondersteunen bij nazorgtrajecten.

Daarbij draagt het in brede zin bij aan de efficiëntie (blended hulpverlening, bijv. digitale bijeenkomsten, blijken efficiënter) en bekendheid van de activiteiten van CMWW, zowel bij inwoners als bij partners in het veld.



7.2 Aansluiten bij de visie

De aanpak en impact van Online 4u sluit nauw aan bij onze visie. Onze missie is het versterken van de eigen kracht en verbinden van burgers en buurten. Hiervoor hanteren we de SoNeStra-aanpak. De focus bij SoNeStra ligt op het in staat stellen van mensen om inzicht te krijgen in hun eigen situatie en zelf een plan te maken waarmee zij die situatie kunnen verbeteren. Samen met andere belangrijke mensen in hun omgeving, zoals familie, vrienden en burens: we creëren hierdoor zo min mogelijk een situatie waarin mensen afhankelijk van ons zijn, maar leggen de regie bij mensen zelf en hun omgeving en proberen juist aan deze zelfredzaamheid bij te dragen. Daarnaast willen we door online 4u bijdrage aan het sociaal kapitaal in de samenleving en, vanuit positieve gezondheid, bijdragen aan het welzijn van de inwoners.

De activiteiten en impact van Online 4u dragen direct bij aan de individuele, groeps- en burgerkracht.

- Zo maken we bijvoorbeeld op *individueel niveau* de mensen meer zelfredzaam door informatie gestructureerd en ‘aantrekkelijk’ aan te bieden op onze website of platform.
- Zo dragen we bijvoorbeeld bij aan de *groepskracht* door op het platform contact te faciliteren tussen mantelzorgers, jongeren en mogelijk andere doelgroepen.
- Zo dragen we bijvoorbeeld bij aan de *burgerkracht* door inwonersinitiatieven te faciliteren door middel van technologie. We sluiten graag aan bij deze initiatieven en versterken en ondersteunen waar mogelijk.

De gemeente Brunssum en Beekdaelen zijn samen de belangrijkste opdrachtgevers van CMWW. Ook zij zijn uiteraard gebaat bij het welzijn van hun inwoners waarbij de uitgangspunten van Positieve Gezondheid een belangrijke pijler is. Welzijn is meer dan een fijne woonomgeving en een goede gezondheid. Het algehele welbevinden van de inwoner staat voor hen voorop. Met dit project willen we bijdragen aan het welzijn van deze inwoners. Daarbij staan de budgetten die gemeenten beschikbaar hebben voor WMO en jeugdzorg staan onder druk. De Coronacrisis zal hier bovendien geen goed aan doen, waardoor budgetten nog meer onder druk komen te staan.

Dit project draagt eraan bij dat meer inwoners met een hulpvraag gehoord en gezien worden en dat zij, door ondersteuning vanuit CMWW, weer het stapje kunnen maken om zelfstandig, met eigen familie en sociaal netwerk, vooruit te kunnen.

7.3 Stress sensitief werken

Binnen de schuldhulplocatie “Os Hoes” wordt er gewerkt vanuit stress sensitief werken, dit is een werkwijze die rekening houdt met de gevolgen van schaarste. Vanuit de wetenschap is gebleken dat aanhoudende (geld)stress een wissel trekt op ons functioneren. Armoede, schulden, vechtscheidingen en andere sociale problematieken kunnen er onder meer aan bijdragen dat mensen meer bij de dag gaan leven, vaker afspraken vergeten en gevraagde stukken niet aanleveren. Social Force (2022) ondersteunt diverse gemeenten, schuldhulpverlenende organisaties en wijkteams bij verwerken van de actuele wetenschappelijke inzichten in de dienstverlening.

Online4u sluit hierbij aan, omdat cliënten de mogelijkheid krijgen om in hun eigen vertrouwde omgeving aan hun problemen te werken. Gesprekken kunnen digitaal gevoerd worden, zodat mensen in hun veilige thuis omgeving kunnen blijven. Door de online modules kunnen mensen zich al inlezen en opdrachten maken vooraf aan een gesprek waardoor ze het gevoel krijgen dat ze zelf al met de problematiek aan de slag zijn gegaan. Bij stress sensitief werken is het van belang dat empathie centraal staat en dat cliënten het gevoel hebben dat ze gelijkwaardig en respectvol bejegend worden. Dit gevoel wordt in de offline hulpverlening gegeven door de hulpverlener, maar de online omgeving kan hier een nog grotere bijdrage in leveren. Zo kan er een pagina gecreëerd worden met anonieme (succes)verhalen van oud cliënten, zodat nieuwe cliënten herkenning kunnen vinden en kunnen zien dat hun problemen ook opgelost kunnen worden.

7.4 Maatschappelijke niveau

Wanneer we de activiteiten die benoemd staan in de Theory of Action op pagina 2 hebben geïmplementeerd en bovenstaande concrete resultaten hebben behaald, zien we helder de impact voor inwoners/cliënten en ook de maatschappelijke impact ontstaan. In het impactonderdeel van de ToA is de beoogde impact, per doelgroep (en algemeen beschreven): van impact voor cliënten /inwoners naar de maatschappelijke impact

Wanneer we inzoomen op de maatschappelijke impact zien we allereerst, los van de doelgroepen, de impact ontstaan dat de efficiëntie stijgt en de impact op de inwoners vergroot. Daarnaast zien we dat het aansluit bij de gemeentelijke vraag rond inkoop, flexibiliteit en innovatief werken.

Rond schuldhelpverlening zien we impact door het lopen van meer duurzaam succesvolle en efficiënte trajecten. We beogen hierdoor minder terugval in armoede of financiële problemen en meer economische zelfstandigheid bij de inwoners.

8. Kostenstructuur

Online4U willen we als een 2 jarig project uitvoeren. We voorzien de volgende kosten voor het 1e jaar en op basis van de ervaringen in het eerste jaar zullen we de kosten voor het tweede jaar opstellen.

Jaarkosten 1e jaar "Online4U"			
			1 ^e jaar
A. Uitvoeringsuren inclusief werving en begeleiding vrijwilligers en coördinatie van het project door CMWW medewerker	581 u/jaar	€ 77,50 / uur	€ 45.000,00
B. 10 Licenties Regicare	10 x	€ 90,00 per licentie/jaar	€ 900,00
C. 10 tablets	10 x	€ 200,00	€ 2000,00
D. Vrijwilligerskosten	5 x	€ 120,00 p/j	€ 600,00
E. PR/communicatie/website	P/jaar		€ 1.500,00
TOTAAL	1e jaar		€ 50.000,00

Toelichting begroting:

A. Uitvoeringsuren door CMWW. Er wordt een projectleider aangesteld voor de aansturing en verantwoording van het project.

B. Licenties Regicare

C. Tablets

D. Vrijwilligerskosten

E. Pr en communicatie. Per jaar wordt een bedrag geraamd van € 1.500,- voor foldermateriaal, website en andere pr/communicatie uitingen.

We hebben geen rekening gehouden met eventueel te maken kosten voor een accountantscontrole.

9. Dekkingsplan

	Kosten 1e jaar
Kosten	€ 50.000,00
Financier	Dekking 1^e jaar
A. Eigen financiële bijdrage uit voorziening CMWW	€ 24.100,00
B Kosten voor Regicare door CMWW extra automatisering	€ 900,00
C. Gevraagde bijdrage Oranjefonds	€ 25.000,00
Totaal dekking	€ 50.000,00

We willen de mogelijkheid openhouden om een verlenging van 1 jaar bij het Oranjefonds aan te vragen.

Referentie

- AdSySco. (2021). *Brochure Blended dienstverlening, Effectmeting en Benchmark*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://www.deelmee.nl/artikelen/3-blended-dienstverlening-effectmeting-en-benchmark>
- Digihulplijn. (z.d.). *Iedereen betrokken en zelfverzekerd in de digitale samenleving. Daar draagt de DigiHulplijn graag aan bij*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://digihulp.nl/digihulplijn/over-digihulplijn/>
- Jansen, J., Ketel J., Liefhebber, S., Panhuijzen, B., & van Pelt, M. (2021) *De stand van het sociaal werk in Nederland, De grote raadpleging van het sociaal werk 2020*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2021-05/De-stand-van-het-sociaal-werk-in-Nederland_0.pdf
- Jungmann, N. (2020). *Stress-sensitief werken in het sociaal domein*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Movisie. (2019). *Collectief ondersteuningsvragen van inwoners oppakken*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://www.movisie.nl/artikel/collectief-ondersteuningsvragen-inwoners-oppakken>
- Movisie. (2019). *Inzet van digitaal platform vraagt om doordachte keuzes*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://www.movisie.nl/artikel/inzet-digitaal-platform-vraagt-om-doordachte-keuzes>
- Movisie. (z.d.). *Dag 4: Leer stress sensitief werken: motiverende gespreksvoering*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://www.movisie.nl/dag-4-leer-stress-sensitief-werken-motiverende-gespreksvoering>
- Movisie. (z.d.). *Online hulpverlening: werkt dat wel?* Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://www.movisie.nl/artikel/online-hulpverlening-werkt-dat-wel>
- Online-hulpverlening (2016). *Voordelen e-mental health*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://www.online-hulpverlening.be/voordelen.html>
- Socialforce. (2022). *Stress-sensitieve dienstverlening*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://socialforce.nl/project/vivamus-sagittis-lacus-2/>
- Therapieland. (z.d.). *Onze e-Health programma's, online zorg ontwikkeld door professionals voor professionals*. Geraadpleegd op 18 januari 2022, van <https://therapieland.nl/programmas/>