

Inspiratiebijeenkomst

Blended care in welzijn

Digitaal waar het kan, face to face waar nodig

Project: Technologie in het Sociaal Domein



WAT IS DE **IMPACT** VAN DE TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN OP:



Hoe wordt het werken anders?

SOCIAAL PROFESSIONAL



DIGITALE INCLUSIE



MEDIAWIJSHEID

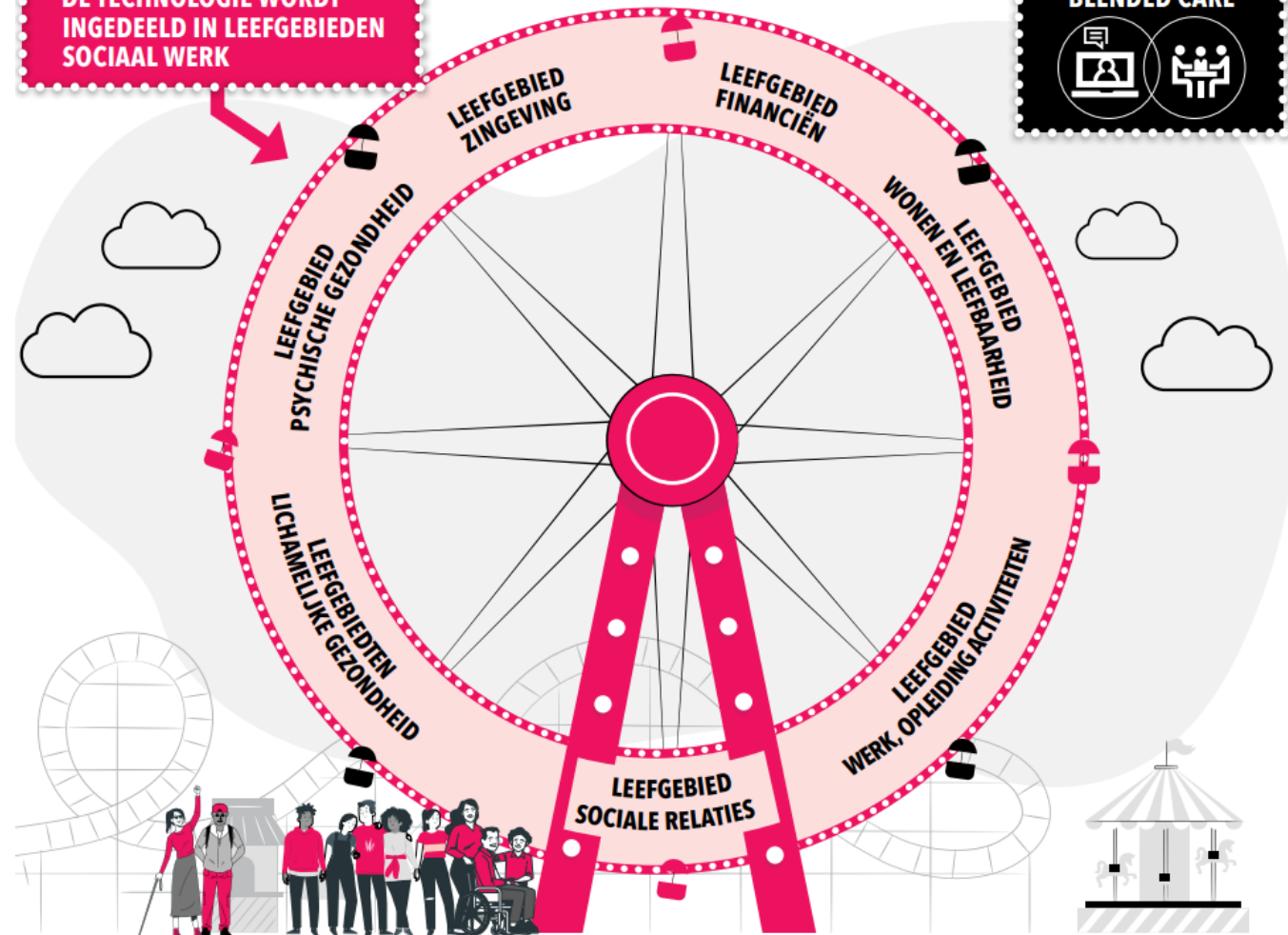
DE DIGITALE SAMENLEVING



SOCIALE TECHNOLOGIE: HOE TECHNOLOGIE INGEZET CAN WORDEN DOOR DE SOCIAAL PROFESSIONAL EN/OF DE CLIËNT OM HET WELBEVINDEN VAN MENSEN POSITIEF TE BEÏNVLOEDEN

DE TECHNOLOGIE WORDT INGEDEELD IN LEEFGEBIEDEN SOCIAAL WERK

BLENDED CARE



In samenwerking met



Programma

- 15.30 uur Welkom
- 15.40 uur Blended en digitale ondersteuning (Ryan Esser en Lotte Grond, Includio)
- 15.55 uur Reactie vanuit onderzoek (Niels Hermens, Hogeschool Inholland)
- 16.10 uur Jongerenwerk en blended care (Boubaker Bouchalga en Dushanti Piek, Bindkracht10)
- 16.25 uur Reactie vanuit onderzoek (Dejan Todorović, Hogeschool van Amsterdam)
- 16.40 uur Uitdagingen voor de toekomst
- 17.00 uur Vragen
- 17.20 uur Afronding
- 17.30 uur Napraten

Vragen vooraf

Nieuwsgierig naar concrete voorbeelden uit het werkveld van de sociaal werker.
Dit met het oog op onderwijsontwikkeling voor de Mbo-opleiding 'sociaal werker'

Welke aanvullende kennis en vaardigheden heeft een sociaal professional nodig voor de inzet van blended care?

Wat zijn de basiscriteria waar zorgtechnologie aan moet voldoen om voor een zo breed mogelijk doelgroep inzetbaar te zijn?

Hoe kan ik blended care integreren in mijn werk als gezinscoach?

Vragen vooraf

Is hier niet een soort van standaard in te ontwikkelen voor regio's om het gemakkelijker te maken voor inwoners?

Wij zijn zelf ook bezig met een nieuwe site en hoe deze in te richten en welke tools we hier dan voor nodig hebben.

Bij welke collectieve activiteiten kun je blended dienstverlening inzetten, en op welke manier doen we dat al en waar zijn nog meer mogelijkheden daarvoor?

Hoe kun je blended dienstverlening efficiënt en effectief inzetten bij de individuele toeleiding naar collectieve (welzijns)activiteiten?



Buurtteams
Volwassenen
Nijmegen



Blended & Digitale ondersteuning

SOCIAAL DOMEIN

Als we nu niets doen is...

**Ondersteuning en
begeleiding over 5 jaar
niet meer voor iedereen
betaalbaar of passend**

Wijkgericht



Collectief

Blended

TRANSFORMATIE DRIEHOEK



'In 2027 werken we blended óf *digitaal*, tenzij...'



A person wearing a yellow sweater is shown from the side, typing on a silver laptop. The background is a blurred indoor setting with a window. Overlaid on the image is a semi-transparent blue grid pattern with various geometric shapes and icons, including a white cross, a pill, and a speech bubble. A white rectangular box is centered over the laptop keyboard area, containing the text.

**Blended care
bij Includio**

Blended care

Face-to-face waar nodig,
digitaal waar kan



WAT?

Een combinatie van face-to-face ondersteuning en digitale of online ondersteuning.



WAAROM?

We willen onze klanten de juiste, kwalitatieve ondersteuning bieden zonder onze medewerkers te overbelasten.

De principes

- Face-to-face (fysiek) waar nodig, digitaal waar kan;
- De inwoner staat centraal;
- De inzet van digitale en online middelen wordt de standaard;
- Oog voor het proces en de toegevoegde waardes;

Er is altijd een rol voor de professional van Incluzio.

Digitaal/online



Van apps en domotica tot robotisering en alles daartussen.



Meer info?

In onze e-health bibliotheek vind je een overzicht van alle diensten en producten die je kunt inzetten. Ook vind je hier verhalen van klanten en collega's en praktische info.

Scan de QR-code om direct naar de bibliotheek te gaan!



TOEGEVOEGDE WAARDE

- Breder aanbod: met e-health zijn er meer tools beschikbaar, zowel voor onze inwoners als onze professionals;
- Flexibele ondersteuning: plaats- en tijdonafhankelijk. Waar en wanneer de inwoner dat wil;
- Stimuleren van eigen regie en autonomie van onze inwoners;
- In staat zijn om beter/meer maatwerk te bieden;
- Effectievere ondersteuning door kennis en data te ontsluiten;
- Leuker en efficiënter werken;
- Minder administratieve lasten en reistijd.



De inwoner
staat centraal

BLENDED CARE IS DE NORM

(DIGI)VAARDIGHEDEN

DRAAGVLAK

ANDERS DENKEN /
KIJKEN

KANSEN ZIEN

ONDERZOEKEN &
VERKENNEN

De weg naar
blended care



Aanpak in de praktijk:
één integrale, schaalbare tool



Inwoner & professional aan het woord



Ander proces = andere kennis, vaardigheden en gedrag

	Fase	Contactfase (6 wkn)		Uitvoeringsfase (+/- 9 maanden)		Afsluitfase (8 wkn)			
	Doel	Kennismaken met de klant, het in kaart brengen van de hulpvragen, observeren, om vervolgens samen met de klant te komen tot een passend ondersteuningsplan.			Werken aan de doelen en het bieden van de ondersteuning.			Borgen van de hulpverlening vanuit het wijkteam: het samen met klant en zijn netwerk opstellen van randvoorwaarden voor einde inzet.	
	Onderdeel	Positioneren, transparantie en verwachtingsmanagement	Analyse van de hulpvraag	Opstellen ondersteuningsplan	Ondersteuning / begeleiding gedurende uitvoeringsfase	Periodieke evaluatie (OSP)	Bekrachten behaalde doelen	Overgang naar voorliggende inzet	Afsluiten casus
	Inzet Gezondeboel (GB) Anders kijken naar ondersteunen van inwoners	<ul style="list-style-type: none"> Bij eerste contact met Toegang wordt inzet e-health/GB geïntroduceerd Bij eerste gesprek met WTM benoemen dat wij standaard gebruik maken van e-health/GB -> Binnen elk ondersteunings-traject heeft GB een plaats. 	<ul style="list-style-type: none"> GB koppelen aan eigen regel en verantwoordelijkheid inwoner: via GB zelf aan de slag met oplossend hulpvraag. WTM kent de mogelijkheden en inhoud van de beschikbare GB programma's. Inwoner met meerdere hulpvragen? Misschien zijn de minst complexe wel op te vangen met GB. En ook je het face-2-face contact in voor de meest complexe vraag. 	<ul style="list-style-type: none"> GB is vast onderdeel van OSP Bij de ene inwoner is 10% vd ondersteuning via GB, bij de andere inwoner is dat misschien 90%. Afhankelijk van wat inwoner kan en/of nodig heeft. Definitieve keuze voor programma's samen met inwoner 	<ul style="list-style-type: none"> Continuë motiveren en activeren van de inwoner om te werken in Gezondeboel. Check elke keer de voortgang en maak afspraken voor de volgende keer. Continuë kritisch op frequentie van het contact met inwoner en de vorm van het contact met inwoner: digitaal / via GB altijd een optie. Deze bril zet zowel de WTM zelf op als de werkbegeleider tijdens casusstart en casedoor bespreking. 	<ul style="list-style-type: none"> Afhalen (face-2-face) begeleiding mogelijk? Bijv. doordat GB een goede interventie blijkt of dat GB voor andere ondersteuningsvragen bij inwoner kan worden ingezet. Vraagt de casus nog steeds om dezelfde interventie? Wanneer GB toch niet vanaf begin is ingezet, kan dat nu wel? I.p.v. programma X het inzetten van programma Y, omdat dit passender is of een logisch vervolg op het eerste programma. 	<ul style="list-style-type: none"> GB inzetten als vorm van nazorg. Denk aan openstaande (kleinere) hulpvragen waar een online programma passend voor is. Inwoner heeft nog inventaris toegang tot GB. Wellicht kan inwoner zelf verder met andere thema's, al dan niet met hulp van voorliggende inzet. Evt. ook kiezen voor contact via GB bij resterende vragen/opmerkingen vanuit inwoner (i.p.v. op locatie). 	<ul style="list-style-type: none"> Afsluiten dossier in GB 	
	Contact met inwoners	<p>Continuë kijken welke vorm & frequentie van contact nodig is in het ondersteuningstraject: face-2-face, op kantoor of bij inwoner thuis of online via bijv. Gezondeboel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Is een inwoner al wat handiger in het werken met Gezondeboel, kijk dan of de initiële frequentie en vorm nog nodig en passend is. Is de druk van de kerk? Kijk dan of het (jaar de inwoner) nu wel passend is om meer via Gezondeboel te doen. 							
	Ideën, notities, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Verkennen hoe we GB ook in kunnen zetten bij collectieve ondersteuning (verkenning samen oplossen met Inklusio Zaanstad, Amaryllis, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> GB onderdeel maken van ondersteunende middelen en systemen. Bijv. een plek geven in Samenleving -> rapporteren/monitoren inzet GB Aandachtspunt: inzet Gezondeboel bij casemanagement/aanwezigheid andere hulpverlenersaanbieder? Risico op inzetten meer ondersteuning dan nodig/meerwerk. 	<ul style="list-style-type: none"> Inwoner nog inventaris toegang tot GB. Kan WTM wel dossier afsluiten en hiermee ook contact met inwoner? 					

Kennis, vaardigheden en gedrag

- Blended werken (en de inzet van het platform) is een middel, nooit het doel
 - Meer activatie en zelfregie bij de inwoner
 - waardoor we meer mensen kunnen helpen in dezelfde tijd
 - Betere kwaliteit, betere aansluiting op behoefte en/of duurzamere oplossing van de hulpvraag
- Vraagt een andere manier van kijken, denken en doen
- blended werken is de norm / onderdeel van het dagelijkse werk

Leerlijn blended care

- E-learning
- Fysieke groepstraining
- Lokale (vervolg)adaptie programma's: intervisies, casusoverleg, teambespreking
- Toolbox
- Actieve kennisdeling op operationeel, tactisch en strategisch niveau

Varianten & maatwerk

- Individuele begeleiding
- Zelfhulp
- Als onderdeel van collectief aanbod
- Wachtlijstbeheer / overbruggingszorg / "wachtverzachter"
- Nazorg

Impact meten

Fases effectmeting

1. Innovatie

- Definieer het probleem en innovatie

2. Opzet

- Vaststellen uitkomstmaten en onderzoeksopzet voor evaluatie
- Welke data ga je verzamelen?
- Hoe vaak/ hoe lang meet je?
- Welke methodiek?

3. Dataverzameling en monitoring

- Uitvoeren onderzoek naar realisatie doelen
- Gezamenlijke evaluatie van behaalde resultaten

Volgende stap

4. Verbetering

- Vaststellen verbeterpunten
- Verder optimaliseren van het ondersteuningsproces

Indeling o.b.v. de Quadruple Aim

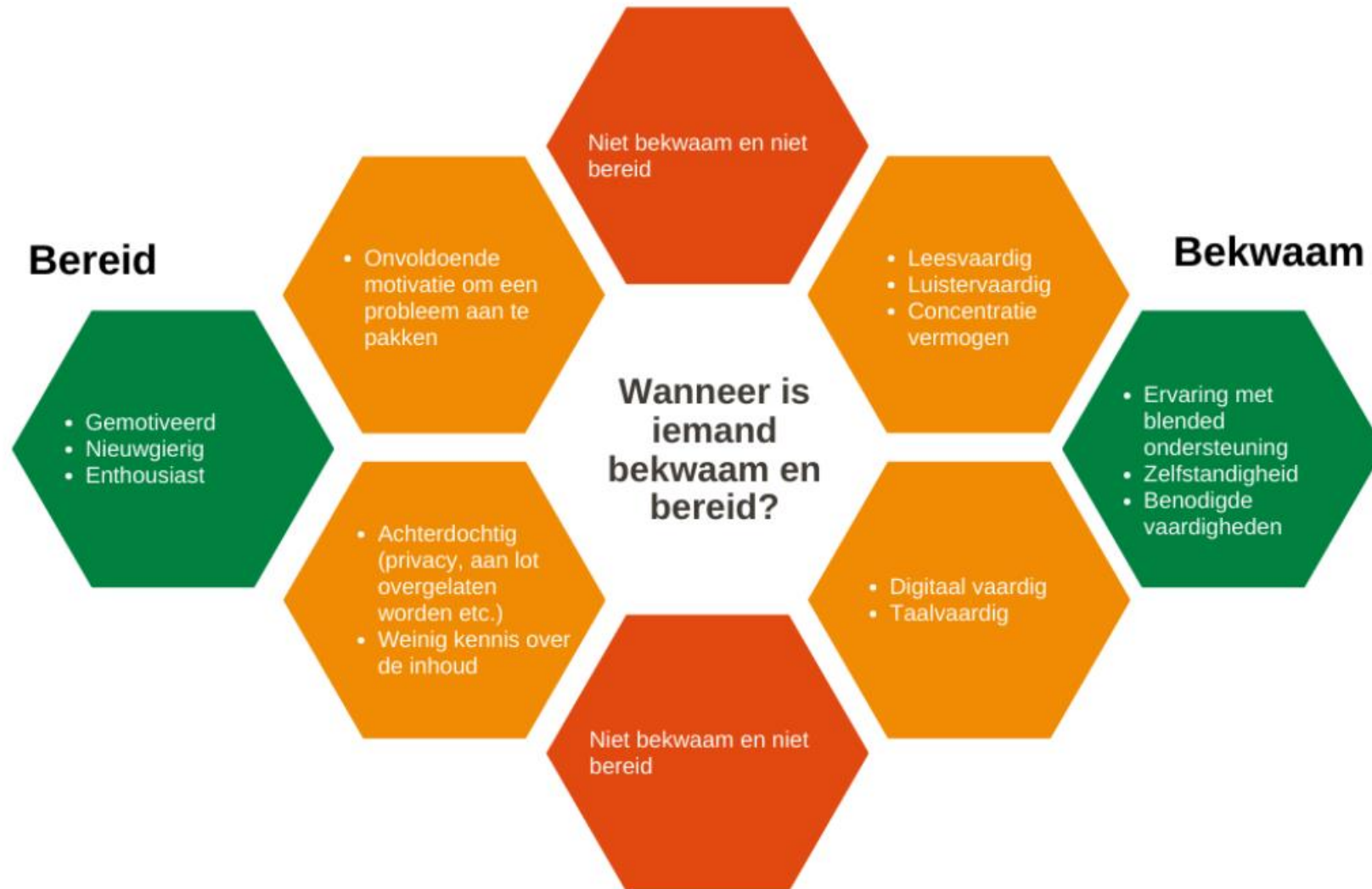

Ervaring inwoner verbeteren


Uitkomsten verbeteren

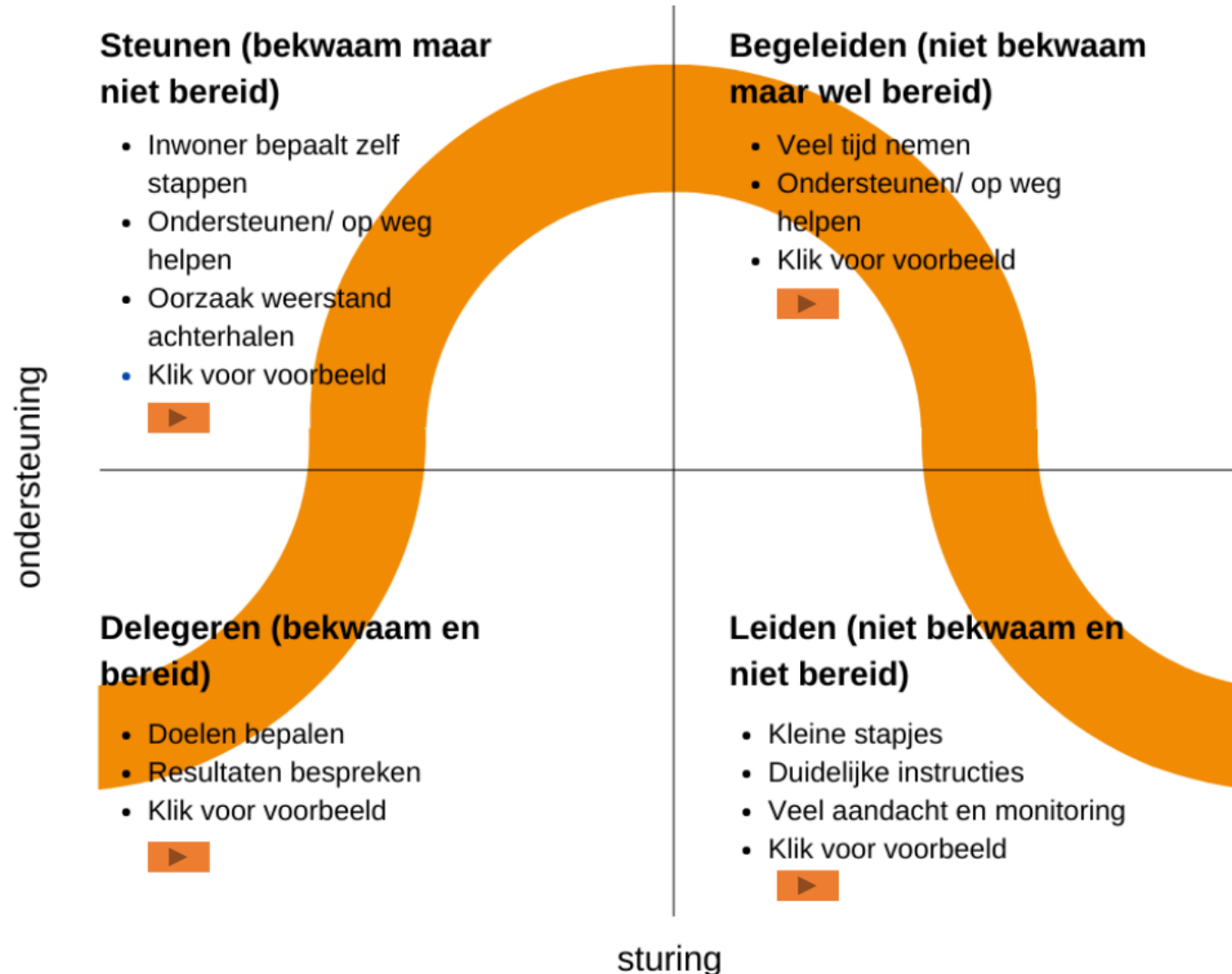

Ervaring professional verbeteren


Kosten reduceren

Altijd maatwerk



Altijd maatwerk, altijd mensenwerk



Digitalisering zorgt voor verbinding?...





**EEN VOLLEDIG
DIGITALE INCLUZIO
VARIANT**

Afspraak plannen → professional kiezen → vragenlijst → intake



Maak kennis met Lotte

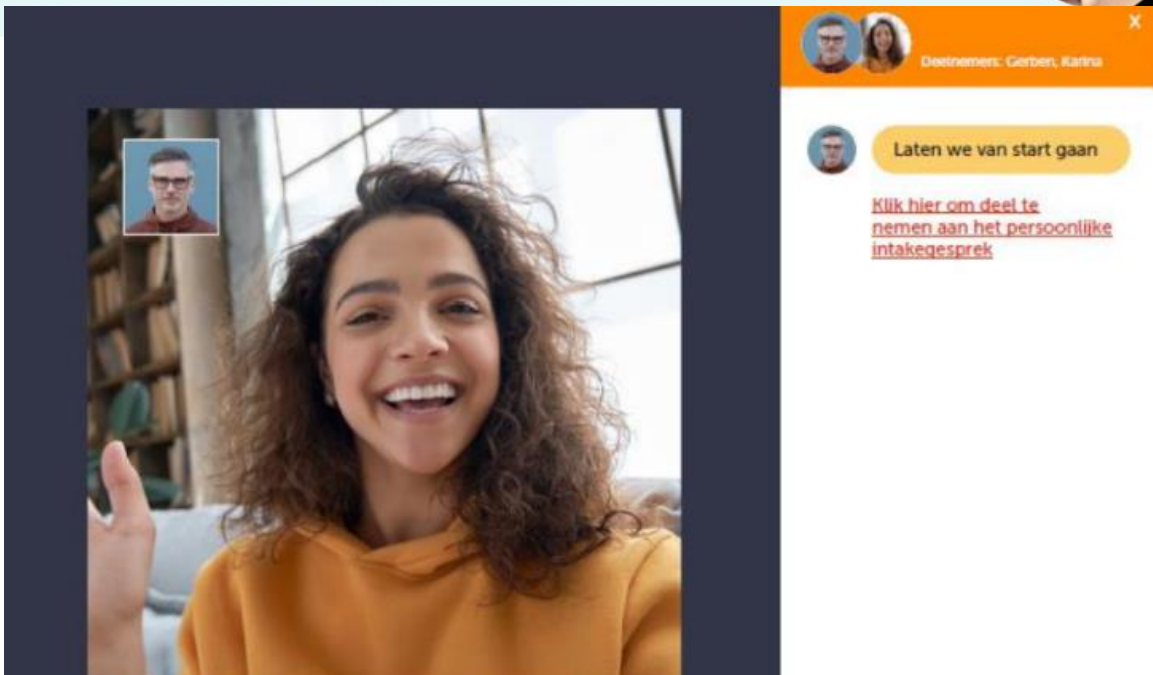
Hallo, mijn naam is Lotte en ik ben werkzaam sociaal werker en deskundige bij [Incluzio](#). Ik ben toegankelijk en betrokken bij jouw persoonlijke situatie. Daarnaast heb ik ervaring in het coachen van mensen met hulpvragen op verschillende (leef)gebieden. Vanuit een persoonlijke benadering voer ik gesprekken en werk ik, samen met jou, doelgericht naar een oplossing.

Graag ga ik met jou het gesprek aan, zodat jij zelfstandig de volgende stap kan zetten.

Maak kennis met Mariska

Mijn naam is Mariska, werkzaam als sociaal werker en deskundige bij [Incluzio](#). In de afgelopen jaren als sociaal werker heb ik veel ervaring opgedaan. Ik heb een groot inlevingsvermogen, een rustige uitstraling en bekijk hulpvragen graag vanuit een positieve insteek. Daarnaast bied ik hulp in het creëren van overzicht.

Ik kijk er naar uit om je digitaal te ontmoeten en jou weer verder op weg te helpen!



Buurteams Volwassenen Nijmegen

Vul het onderstaande formulier in om een afspraak te plannen.

	ma	di	wo	do	vr	za	zo
39	25	26	27	28	29	30	1
40	2	3	4	5	6	7	8
41	9	10	11	12	13	14	15
42	16	17	18	19	20	21	22
43	23	24	25	26	27	28	29
44	30	31	1	2	3	4	5

13:00 tot 13:45

Naam *

E-mail *

Telefoonnummer

Opmerkingen

Afspraak maken

Test hier of onze digitale ondersteuning bij jou past

Wat is digitale ondersteuning?

Wil je direct aan de slag met jouw hulpvraag en zelf bepalen waar en wanneer je dit doet? Vind je het prettig dat je dit gewoon digitaal kunt doen? En wil je zelf een buurtteammedewerker kiezen die jou hierbij ondersteunt? Dan is digitale ondersteuning wellicht iets voor jou!



Digitale ondersteuning is een nieuwe vorm van ondersteuning. Hiermee helpen we jou 100% online. Door middel van persoonlijke beeldbelgesprekken en aanvullende online zelfhulpprogramma's word jij volledig digitaal ondersteund bij jouw hulpvragen.

Met digitale ondersteuning behoud je je eigen regie in het gehele traject. Verder kun je afspraken maken met een buurtteammedewerker naar keuze wanneer dat in jouw agenda past.

Voor wie is digitale ondersteuning?

Digitale Ondersteuning is er voor iedere volwassene in Nijmegen tussen de 18 en 65 jaar die geen kinderen (onder de 18) meer thuis heeft. Belangrijk om te weten is dat wij geen behandelaars (psychologen/psychiaters) in dienst hebben en werken met professionals uit het sociaal domein.

Ben je bereid om zelfstandig, naast gesprekken met een professional, zelf aan de slag te gaan met een online programma/training?*

Ja

Nee

Heb je beschikking over een smartphone, tablet, laptop of computer met webcam?*

Ja

Nee

Ben je handig met online toepassingen?*

Denk aan e-mailberichten versturen, website bezoeken en online aankopen doen, inloggen met DigiD enz.

Ja

Nee

Speciaal voor collectief verzekerden

Mentaal fit gesprek

Videobellen voor een luisterend oor en persoonlijke tips

Slaap je de laatste tijd wat moeilijker? Of zit je niet zo lekker in je vel? Onze Mentaal fit coaches zijn er om naar je te luisteren en je te helpen. Het mentaal fit gesprek is online. Je belt dus gewoon vertrouwd vanuit huis. In het gesprek van 30 minuten krijg je handige tips om zelf verder te kunnen.

Ben je aanvullend verzekerd? Dan vergoeden wij het Mentaal fit gesprek. Je krijgt het volledige bedrag van 75,- binnen 4 dagen terug op je rekening.

Meld je aan voor het Mentaal fit gesprek



Waarom een Mentaal fit gesprek?



Ervaren coaches

Je hebt het gesprek met een van onze Mentaal fit coaches, [Lotte en Mariska](#).



Geen wachtlijst

Je kunt snel terecht voor een gesprek op een moment waarop het jou uitkomt.



Advies met een vervolg

Na het gesprek weet je hoe je verder kan. Bijvoorbeeld met begeleiding met een online programma.



100% vertrouwelijk

Het gesprek is anoniem. VGZ en je werkgever ontvangen geen inhoudelijke gegevens.



Zo werkt het

1

Meld je aan

Je kan jezelf vrijblijvend aanmelden in de beveiligde omgeving van Therapieland. Therapieland is een partner van Coöperatie VGZ.

[Aanmelden op Therapieland.nl](#)

2

Plan je gesprek

In de beveiligde omgeving van Therapieland kan je klikken op het Mentaal fit gesprek. Daar kan je het gesprek inplannen met een van de Mentaal fit coaches van Incluzio. Incluzio werkt samen met Therapieland. De coaches bij Incluzio zijn experts op het gebied van mentale ondersteuning.

3

Betaal en declareer

Ben jij aanvullend verzekerd bij VGZwerkt, IZA, UMC Zorgverzekering of IZZ Zorgverzekering door VGZ? Dan vergoeden wij het Mentaal fit gesprek vanuit jouw preventiebudget. Bekijk in de app van jouw zorgverzekeraar hoeveel preventiebudget je nog over hebt.

Je betaalt het gesprek eerst zelf. Daarna kan je het volledige bedrag gemakkelijk en snel declareren via jouw zorgverzekeraar (zoals de [VGZ app](#) of [Mijn VGZ](#)). Als je recht hebt op een vergoeding maken wij het bedrag binnen 4 werkdagen aan jou over.

4

Bevestigingsmail

Alles blijft binnen de omgeving van Therapieland. Zij sturen je een mail met de bevestiging van jouw afspraak.

In de mail staat een link naar een vragenlijst. Tip: Vul deze vragenlijst alvast in. De Mentaal fit coach kan zich dan goed voorbereiden op jullie gesprek om jou nóg beter op weg te helpen.

5

Het gesprek

Op de afgesproken dag en tijdstip klik je op de link van de mail. De Mentaal fit coach zit voor je klaar. Het gesprek duurt 30 minuten. Weet dat je in dit gesprek helemaal vrijuit kan praten. Het gesprek wordt niet opgenomen.

Lotte of Mariska luistert naar je en kijkt samen met jou naar een passende vervolgstap. Dat kan bijvoorbeeld iets zijn bij jou in de buurt wordt. Of een online programma van Therapieland. Extra fijn: zo'n online programma valt binnen de totale kosten van het Mentaal fit gesprek. Dit kost je dus niets extra's.

Speciaal voor collectief verzekerden

Kosten Mentaal fit gesprek

Normale prijs	75,-
Vergoeding uit preventiebudget	-75,-

Totaal na declaratie € 0,-

Declareren

Ben jij aanvullend verzekerd bij VGZwerkt, IZA, UMC Zorgverzekering of IZZ Zorgverzekering door VGZ? Dan kan je de rekening bij ons declareren vanuit je preventiebudget. Wij maken het bedrag binnen 4 werkdagen aan jou over.

[Log in en bekijk de hoogte van je preventiebudget](#) >

Reactie vanuit onderzoek

Niels Hermens, associate lector
Lectoraat Empowerment & Professionalisering
Onderzoekslijn Impact van Sociaal Werk
Hogeschool Inholland

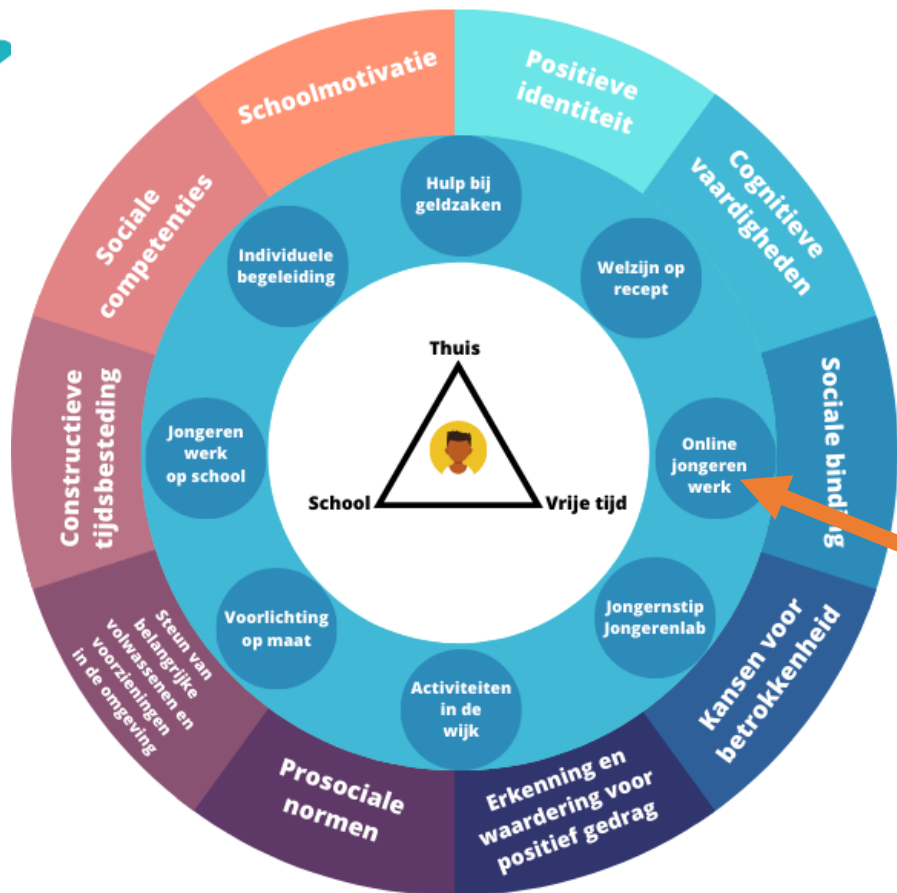
JONGERENWERK & BLENDED CARE



Boubaker Bouchalga



BINDKRACHT 10



- Jongeren 10-23 jaar
- Vindplaats
- Aanbod jongerenwerk
- 10 beschermende factoren positieve ontwikkeling van jongeren

- Jongerenwerk Bindkracht10 werkt met de 10 beschermende factoren van het NJI
- Dit komt terug in al ons aanbod, van IB tot activiteiten
- Dus ook het online jongerenwerk



ONLINE VINDPLAATS

- Jongeren kunnen ons online vinden via de Bindkracht10 site, waar onze telefoonnummers op staan
- Verder zijn we ook actief op verschillende social media platformen, denk aan Discord (gamers), Tiktok, Instagram, Whatsapp en Snapchat
- Jongeren kunnen online met ons kletsen en we beantwoorden ook hulpvragen van jongeren die online binnen komen

Je vindt Boubaker hier

- ▶ Dukenburg
- ▶ Lindenholt

Dit doet Boubaker

- ▶ Opvoeden en opgroeien 10-23

[App Boubaker](#)

'Ik help jongeren waar ik kan'

Wat mijn werk leuk maakt is de afwisseling en om met de jongeren te werken. Ik vind het leuk om mensen te helpen ik haal daar waardering uit.

Mijn werkdagen zijn: dinsdag, woensdag, donderdag, vrijdag en zondag. Ik ben altijd bereikbaar op of volg me op Instagram via @Boubaker_bindkracht10

Lives Not Knives

Ik ben ook aanspraakpunt in Lindenholt als je wilt praten over wapenbezit. Misschien voel je je onveilig of heb je te maken met groepsdruk. Neem contact op met me. Ik ben er voor je.

☎ 06 51 71 85 00
✉ boubaker.bouchalga@bindkracht10.nl
📱 @boubaker_bindkracht10

Contact met Boubaker

VOORNAAM ACHTERNAAM

TELEFOONNUMMER E-MAIL

BERICHT

[Verstuur](#)



OUTREACHEND

- Naast dat jongeren ons online kunnen contacten, werken we ook outreachend
- Bijvoorbeeld als we online filmpjes zien van een vechtpartij, als we bij een jongere willen inchecken hoe het gaat, als we zien dat jongeren zelf over bepaalde onderwerpen posten
- Of als we een belangrijk thema willen bespreken (zie volgende slide)





THEMA STEEKWAPENS

- Een voorbeeld van zo'n thema is steekwapens.
- Hierin heeft online een grote rol gespeeld binnen de campagne. Jongerenwerkers hebben o.a. filmpjes gedeeld op hun socials en jongeren opgeroepen om erover te praten
- Nav de campagne kregen veel jongerenwerkers online berichten van jongeren die erover wilden praten



THEMA STEEKWAPENS





ONLINE + OFFLINE JONGERENWERK

Vaak gaat offline en online hand in hand: blended!

Een aantal voorbeelden:

- De online campagne over steekwapens werd gecombineerd met offline: op alle jongerencentra, buurtcentra en ook belangrijke plekken in het centrum, werden posters verspreid met dezelfde boodschap. Daarnaast kregen jongeren tijdens de Bindkrachtcup een workshop over veiligheid en werd er tijdens inlopen en ambulante rondes aandacht besteed aan het onderwerp
- Jongeren die online contact leggen met een hulpvraag kunnen soms beter offline geholpen worden.
- Beginnen met online contact (bv jongerenwerkers die content delen over activiteiten in het jongerencentrum), kan de drempel verlagen om een keer langs te komen in het jongerencentrum
- Jongerenwerker ziet dat jongere bepaalde content online deelt en gaat op school of in het jongerencentrum verder in gesprek erover

Reactie vanuit onderzoek

Dejan Todorović, onderzoeker
Lectoraat Youth Spot, Jongerenwerk
Hogeschool van Amsterdam

Ontwikkelingsbehoef ten

1. Zelfbeeld, identiteit en zelfpresentatie
2. Online interacties, relaties en intimiteit
3. Gezondheid en welzijn
4. Online informatie
5. Online privacy en veiligheid
6. Talentontwikkeling

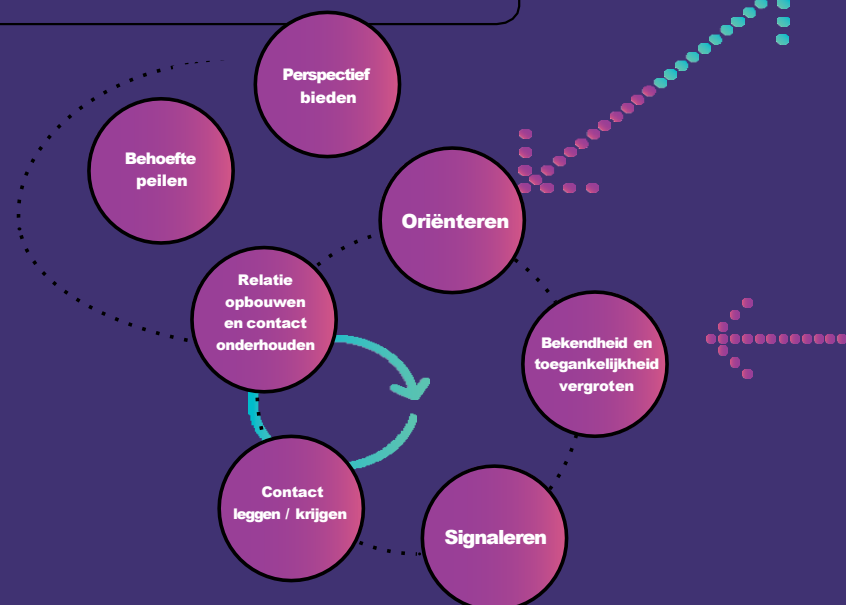
Online Affordances

1. A-synchroniciteit
2. Anonimiteit
3. Bereikbaarheid
4. Toegankelijkheid
5. Zichtbaarheid
6. Verspreidbaarheid
7. Permanentie



Methodische principes

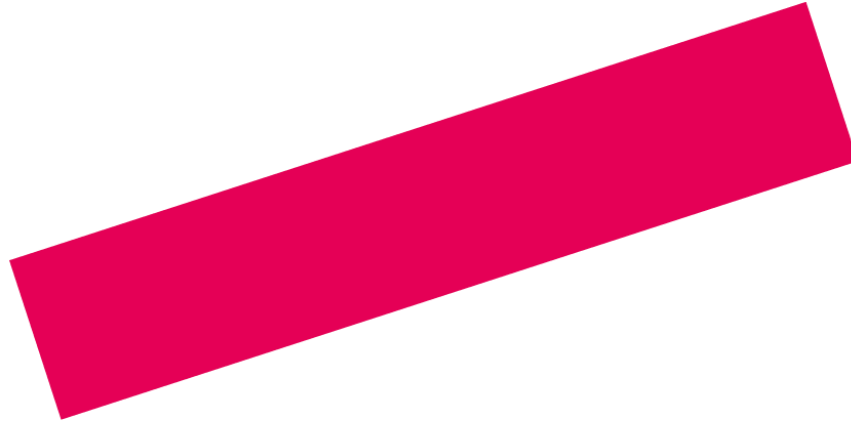
1. Betekenisrelatie
2. Aansluiten bij de leefwereld
3. Aansluiten bij de behoeften
4. Leren door doen
5. Nabijheid
6. Jongeren in hun kracht zetten
7. Werken met de omgeving
8. Praktische hulp
9. Werken met regels
10. Belonen
11. Eén-op-één contact
12. Peer Support



Uitdagingen voor de toekomst

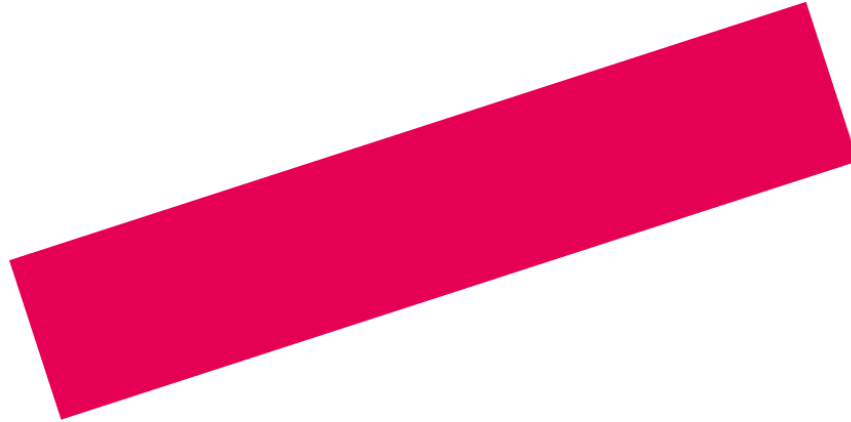


Vragen



[vragen/thema's - Mentimeter](#)

Afronding



Ruth.Bruggeman@han.nl

j.vandeutekom@han.nl