

'Ontmoet & Doet'

inspireert en activeert mensen



Verkenning gebruik Sociale Technologie bij Welzijnsorganisaties

Sociaal Werk Nederland wil weten of sociale technologie voor het sociale werk van toegevoegde waarde is, of kan zijn, en doet onderzoek naar de (h)erkenning en het (potentiele) gebruik ervan. In een eerste verkenningronde is in maart 2017 via een online enquête navraag gedaan bij de leden, waarvan in deze notitie een samenvattend verslag.

Context

Uit de door Nictiz en Nivel gepubliceerde eHealth monitor, een jaarlijks rapport over de stand van digitale zorg in Nederland (zie <https://www.ehealth-monitor.nl/>), en verhalen en ervaringen uit de praktijk, blijkt dat digitale zorg en ondersteuning nog maar moeizaam van de grond komen. Hoewel steeds meer digitale diensten worden aangeboden blijft het gebruik ervan nog achter. Een van de redenen is dat mensen niet weten welke mogelijkheden er zoal zijn. Tegelijkertijd worden mensen overspoeld met nieuwe apps, die door een gebrek aan financiering, uniformiteit en standaardisatie niet tot volle wasdom komen. Desondanks wordt veel van sociale technologie verwacht, vooral om de zorgkosten beheersbaar te kunnen houden, maar ook om mensen invloed op hun eigen gezondheid en welzijn te laten uitoefenen.

Begrip Sociale Technologie

Onder sociale technologie worden alle technologische hulpmiddelen verstaan die binnen het sociaal domein kunnen worden ingezet, zoals internetplatforms, smartphone/tablet-apps, domotica (huistechnologie) en robotica (sociale robots). Voorbeelden zijn gebruikersgroepen op facebook, instructiefilmpjes op youtube, berichtenverkeer via whatsapp en twitter, telehulp via beeldbellen of zelftests op internet. Een goed gebruik van sociale technologie versterkt de hulp- en dienstverlening en vergroot het zelforganiserend vermogen van professionals en burgers.

Online enquête

Onderstaande vragen zijn (met dank aan Han Bijker) uitgezet onder 388 leden, waarvan er 323 (83%) niet gereageerd hebben en van de 65 (17%) reagerende leden hebben één of meer medewerkers geantwoord. Welzijnswerk is met 72% oververtegenwoordigd en maatschappelijke dienstverlening is met 25% een goede tweede.

1. Hoe beoordeelt u op een schaal van 0-5 (0=laag, 5=hoog) de acceptatiegraad van sociale technologie (eHealth/Domotica/Robotica) onder uw medewerkers? Idem onder uw cliënten? Wat maakt dat sociale technologie wel of niet geaccepteerd wordt?

'Ontmoet & Doet'

inspireert en activeert mensen



Beoordeling: voor cliënten ligt de top bij 2, voor medewerkers bij 2-3, waarmee de acceptatie van sociale technologie beneden het gemiddelde (3) ligt.

Positieve uitingen: gebruiksgemak, praktisch, compleet online dossier dat door meerderen kan worden ingezien, jongeren smachten naar sociale technologie en gebruiken het eerder dan ouderen, facebook heeft al voor een sociale en culturele doorbraak gezorgd, behoefte aan succesverhalen.

Negatieve uitingen: onpersoonlijk, onbekend maakt onbemind, koudwatervrees, vrees voor 'big brother is watching you', weinig vertrouwen in digitale dienstverlening, vraagt tijd, lijkt moeilijk, investering zowel financieel als in kennisopbouw, beperkte digitale vaardigheden, vasthouden aan oude werkwijzen en lastig patronen te doorbreken, angst voor baanverlies, voorkeur voor persoonlijk contact, gebrek aan motivatie, vraagt cultuurverandering, staat nog veraf, vrees voor verlies aan persoonlijk contact, geen tijd voor, conservatief denken, ongeschikt voor doelgroep, weinig kennis van mogelijkheden en geen praktijkervaring.

2. Hoe beoordeelt u op een schaal van 0-5 (0=laag, 5=hoog) de waarde of betekenis die uw medewerkers aan sociale technologie (eHealth/Domotica/Robotica) toebedelen? Idem van uw cliënten? Wat wordt van grote waarde gezien en wat als weinig significant?

Beoordeling: voor cliënten ligt de top bij 2-3, voor medewerkers bij 3-4, ofwel de betekenis van sociale technologie wordt als gemiddeld gewaardeerd.

Positieve uitingen: betere bereikbaarheid en beschikbaarheid, potentiële 'oneindigheid' van sociale technologie, toezicht op afstand, kan anoniem blijven, aanpasbaar aan beperkingen van cliënten, vergroot zelfredzaamheid, verminderd afhankelijkheid, vergroot communicatie en sociale contactmogelijkheden, biedt veiligheid, efficiëntere manier van werken, beveiligd dossier, betere samenwerking, maakt blinded care mogelijk, dienstverlening buiten kantoortijden, robotica en domotica vergroten mobiliteit en zelfstandigheid, zorg en controle op afstand, frequenter kortdurend contact tussen cliënt en mantelzorger, tijdonafhankelijke dienstverlening, beweegactivering (bijvoorbeeld door stappenteller of beweegapp).

Negatieve uitingen: minder aanspraak, noodzakelijke randvoorwaarden ontbreken meestal, lichaamstaal ontbreekt, vereenzaming, domotica en robotica zijn science fiction.

Opmerking: frappant is dat bij de acceptatie van sociale technologie de negatieve uitingen de overhand hebben, terwijl er bij de betekenis van sociale technologie juist een positieve mindset is. Dit biedt perspectief!

'Ontmoet & Doet'

inspireert en activeert mensen



3. Hoe beoordeelt u op een schaal van 0-5 (0=laag, 5=hoog) de kennis van sociale technologie bij uw medewerkers? Idem, bij uw cliënten? Wat zijn de uitschieters, zowel in veel als weinig kennis en ervaring?

Beoordeling: voor cliënten ligt de top bij 1-2, voor medewerkers rond de 2, waarmee wordt onderkend dat het kennisniveau van sociale technologie nog relatief laag is.

Uitingen: geen tijd voor kennisontwikkeling, relatief veel digibeten ([filmpje Wim Kok](#)), weinig vraag dus weinig behoefte, cliënten soms vaardiger dan professionals, meer aandacht voor scholing, goede ervaringen met kleinschalige en doelgerichte aanpak.

4. Zijn uw medewerkers en/of cliënten geïnteresseerd in meer kennisoverdracht over sociale technologie en het gebruik ervan? Welke onderwerpen verdienen speciale aandacht?

Beoordeling: de helft van de medewerkers is geïnteresseerd in kennisontwikkeling, een kwart weet het niet; bij cliënten wordt dit geschat op een kwart wel interesse en de helft niet.

Topics: integratie van sociale technologie binnen werkomgeving, inclusie van lichaamstaal en emotie, financieringsmogelijkheden, praktijkvoorbeelden en best practices, trainingsaanbod voor professionals en cliënten, het nut aantoonbaar maken, kaf van het koren scheiden, organisaties bij de hand nemen, huis-tuin-keuken domotica, veiligheidsaspecten.

5. Stellen u en/of uw medewerkers prijs op een persoonlijke kennismaking en verkenning bij u op locatie? Met wie mogen wij dan contact opnemen?

Beoordeling: een derde stelt een persoonlijke kennismaking op prijs.

6. Welke vragen zou u in het kader van dit onderzoek nog willen stellen, of welke opmerkingen of aanbevelingen heeft u die het onderzoek kunnen versterken? Een samenvatting:

- Goede voorbeelden verzamelen en werkende systemen (best practises) laten zien
- Gemeenten bij ontwikkelingen betrekken; idem wat directie en management betreft
- Onderzoek naar de effectiviteit van sociale technologie; kostenbatenanalyses maken
- Aandacht voor de implementatie en integratie binnen reguliere werkzaamheden
- Benaderen vanuit het perspectief van de klant, inclusief zijn sociale omgeving
- Aandacht voor (machts)positie van sociaal werk en geen technology-push
- Co-creatie samen met cliënten, sociale omgeving en belangengroepen
- Aandacht voor praktisch nut, betaalbaarheid en gebruiksgemak
- Goede balans vinden tussen beleid en behoeften van professionals

'Ontmoet & Doet'

inspireert en activeert mensen



Interviews

Parallel aan de quick-scan heb ik de volgende organisaties en hun vertegenwoordigers gesproken:

- Sociom – gesproken met Jeroen Rovers (Directeur/bestuurder) en Antoinet Wijnakker (Jeugdprofessional)

Zowel bestuurder als jeugdprofessional committeren zich aan de ontwikkeling van sociale technologie. Een voorbeeld hiervan is het karakter Appke, waarmee jongeren in beginsel dag en nacht met een deskundige jeugdprofessional kunnen communiceren.

- Xtra – gesproken met Eric Lemstra (Voorzitter RvB) en Marc Knijnenburg (Projectmanager)

Ook hier een sterk commitment naar sociale technologie waar al diverse proefnemingen zijn gedaan met online dossiers, hulp online, virtual reality, beeldbellen, blended care en dating-app. Ter oriëntatie is een studiereis naar India gemaakt, die als inspirerend ervaren is.

- Kwadraad – gesproken met Boris Stil (Innovatie Adviseur)

In 2010 gestart met interactieve eHealth toepassingen (blended care) en in 2015 een aanzet gegeven tot de invoering van een cliëntencommunicatiesysteem dat weliswaar door 30% van de cliënten gebruikt wordt, maar nog niet alom geaccepteerd is. Ook is via de Coöperatie iKracht veel energie gestoken in de promotie van blended care, doch deze coöperatie heeft het niet kunnen bolwerken. Kwadraad onderkent vooral het belang van scholing van de professionals. Een door Vital Innovators ontwikkelde business case laat een rendementsfactor van 2,2 zien, ofwel elke euro die in sociale technologie geïnvesteerd wordt levert een aantoonbaar maatschappelijk rendement op van 2,2 euro. Kwadraad brengt dit als argument in tijdens gesprekken met gemeenten en zorgverzekeraars over de financiering van sociale technologie, dat desondanks een moeilijk vraagstuk blijft. Kwadraad stelt zich drie doelen, t.w. de doorontwikkeling van de huidige digitale toepassingen, verbinding tussen huisartsen via Zorgdomein en de analyse van 'big data'. Boris Stil ziet de toegevoegde waarde van Sociaal Werk Nederland bij het oplossen van de financieringsproblematiek, het verzamelen en distribueren van best practices en het monitoren van nieuwe ontwikkelingen en nieuwe toetreders in de markt.

- Patiëntenfederatie Nederland – gesproken met Dianda Veldman (Directeur/bestuurder) en Marcel Heldoorn (manager digitale zorg)

Speerpunten zijn de DigitaleZorgGids, bewaking van de kwaliteit van apps en MedMij een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Doelstelling is om over drie jaar patiënten op één

'Ontmoet & Doet'

inspireert en activeert mensen



plek (PGO) toegang te geven tot al hun medische gegevens, zodat de patiënt meer regie krijgt over zijn eigen gezondheid.

- Movisie – gesproken met Brechtje Walburgh Schmidt (Projectleider sociale technologie)

De activiteiten van Movisie op het vlak van sociale technologie zijn deels overlappend met dit onderzoek door Sociaal Werk Nederland. We hebben dan ook afgesproken nauw contact met elkaar te houden en te zien waar we elkaar kunnen versterken in plaats van elkaar vliegen af te vangen. Zo houdt Movisie een strikte WMO-focus, terwijl Sociaal Werk Nederland daar van kan afwijken. Op 9 juni a.s. organiseert Movisie een [bustour](#) over sociale technologie.

Mijn observaties en adviezen

Zonder organisaties of personen te willen choqueren mag ik op basis van deze uitkomsten (en andere persoonlijke ervaringen) stellen dat het in de sociale sector op het gebied van sociale technologie of digitale zorg over het algemeen ontbreekt aan:

1. Visie en beleid – hoe ziet de sociale sector de ontwikkeling en integratie van digitale zorg?
2. Focus en richting – waar wil de sociale sector naar toe en concentreert zich daar dan ook op?
3. Een helder doel – wat wil de sociale sector wanneer, hoe, met wie en voor wie bereiken?

Ofwel, er is geen eensdenkende, eensgezinde en eensluidende overtuiging en aanpak. Bij gebrek aan houvast doet iedere organisatie naar eigen goeddunnen zijn eigen ding, terwijl een bundeling van krachten juist zoveel meerwaarde kan geven. Het laten samenvloeien en vermengen van deze geestelijke en fysieke vermogens beschouw ik als een van de belangrijkste taken van Sociaal Werk Nederland, die vooral een zinvolle bijdrage kan leveren met:

1. De ontwikkeling van een visie en beleidslijn waar de sociale sector zich aan kan spiegelen
2. De formatie van een multidisciplinaire taskforce waar ook cliënten aan deelnemen
3. De samenstelling van een stappenplan en structurering van het ontwikkelpad

Daarnaast kan Sociaal Werk Nederland initiator zijn bij het oplossen van de volgende knelpunten:

1. Financiering van digitale zorg
2. Cultuuromslag teweegbrengen
3. Scholingsprogramma samenstellen

Ik vertrouw erop dat deze verkenningfase aan de verwachtingen voldoet en een goede startpositie biedt voor fase 2, waarin ik samen met ledenorganisaties en cliënten het gehele spectrum van sociale technologie wil categoriseren en positioneren in een realistische en uitvoerbare sociale technologie portfolio.