
Online wijkplatformen voor ouderen: kansen en uitdagingen

Door: Sarah Willard, Erik Van Rossum, Marieke Spreeuwenberg, Luc de Witte

Kernwoorden: Langer thuiswonen, Lokale initiatieven, Online wijkplatform, Participatie, Samenwerking

Online wijkplatformen worden op veel plaatsen in het land geïntroduceerd. Deze platformen hebben de potentie om thuiswonende ouderen lokaal meer te laten te participeren en om in wijken vraag en aanbod van inwoners bij elkaar te brengen. De implementatie van dergelijke wijkplatformen verloopt echter niet zonder slag of stoot. Onderzoekers van Zuyd Hogeschool brachten gemeenten, zorg- en welzijnsprofessionals, ondernemers en wijkbewoners van diverse initiatieven bij elkaar om samen de belemmerende en bevorderende factoren bij de implementatie van online wijkplatformen in kaart te brengen en aanbevelingen te doen voor een succesvolle implementatie.

Online wijkplatformen

In de vergrijzende samenleving wordt van ouderen verwacht dat zij zo lang mogelijk voor zichzelf zorgen, indien mogelijk in samenwerking met hun sociaal netwerk, voordat zij een beroep doen op formele zorg (Van Hees, 2017). Online wijkplatformen hebben de potentie om ouderen te ondersteunen bij deze nieuwe verwachtingen. In de afgelopen jaren werden in Nederland tientallen van dergelijke platformen geïntroduceerd, zoals MijnBuurtje, WijkConnect en Gebiedonline. Zij hebben meerdere doelen: versterking van de sociale cohesie, lokale participatie ondersteunen en onderlinge informele zorg- en dienstverlening stimuleren (Willard et al., 2019). Via deze online platformen kunnen wijkbewoners, zo ook thuiswonende ouderen, verschillende applicaties raadplegen. Een aantal voorbeelden daarvan zijn:

1. een tool voor de uitwisseling van informele hulp, vaak 'vraag en aanbod' of 'elkaar helpen' genoemd;
2. een lokale agenda waar informatie te vinden is over evenementen en activiteiten (zoals een koffie-uurtje of wandelgroep); en
3. een sociale kaart, waar gebruikers informatie kunnen vinden over beschikbare zorg- en welzijnsdiensten.

Wijkbewoners die gebruik willen maken van een online platform moeten zich vrijwel altijd registreren door een online profiel aan te maken; het gebruik is daarentegen gratis. Figuur 1 illustreert een voorbeeld van een online wijkplatform.

Variëteit in implementatie

Wijkplatformen worden door verschillende partijen geïnitieerd en geïmplementeerd, zoals door gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, ondernemers of wijkbewoners. In de meeste gevallen nemen afgevaardigden van deze partijen deel aan 'implementatieteams'. De professionals die deelnemen aan deze teams variëren, denk aan opbouwwerkers, gemeentelijke gebiedsregisseurs, wijkverpleegkundigen, maatschappelijk werkers en Wmo- en jeugdconsulenten. Behalve dat initiatiefnemers en (de samenstelling van) implementatieteams verschillen, is er ook variatie in de software van online wijkplatformen en de gehanteerde implementatiestrategieën. Soms worden platformen *top-down* geïmplementeerd waarbij het initiatief wordt genomen vanuit een professionele of gemeentelijke organisatie, zonder input of inspraak van wijkbewoners. Platformen kunnen ook *bottom-up* geïnitieerd en ingevoerd worden vanuit wijkbewoners en vrijwilligers. De regie ligt dan bij bewoners en professionele organisaties worden in dat geval vaak later betrokken. Tot slot werd soms gekozen voor een *mixed-methods* strategie. Hierin ligt het initiatief in het professionele veld (een zorg- of welzijnsorganisatie, of gemeente) terwijl de implementatie in nauwe samenwerking met wijkbewoners en vrijwilligers plaatsvindt.

Ondanks de variëteit in teams, software en implementatiestrategieën doen initiatieven *vergelijkbare ervaringen* op als het gaat om belemmerende en bevorderende factoren in de implementatie van deze platformen.

Interviews met projectleiders en opzet werkconferentie

Zuyd Hogeschool organiseerde met diverse leden van implementatieteams een werkconferentie met als doel hun ervaringen rondom de implementatie van online wijkplatformen in kaart te brengen en te bespreken. Bij deze werkconferentie werden zes initiatieven gerepresenteerd en waren 20 personen aanwezig. Ter voorbereiding op deze werkconferentie werden projectleiders van drie verschillende initiatieven geïnterviewd. Twee van deze initiatieven waren in het zuiden van Nederland (in een dorp en in een stedelijke omgeving) en één in Gelderland (een middelgrote stad). Alle drie de initiatieven maakten gebruik van dezelfde software infrastructuur (Cubigo, zie www.cubigo.nl), verkeerden ieder in een andere implementatiefase en hanteerden ieder een andere implementatiestrategie. De interviews gaven inzicht in de ervaringen en voor- en nadelen van de verschillende implementatiestrategieën. Dit resulteerde in een overzicht van knelpunten dat diende als input voor de werkconferentie.

Knelpunten in de implementatie van online wijkplatformen

Voor ieder initiatief bleek het een grote uitdaging om wijkbewoners te bereiken en te stimuleren om gebruik te (blijven) maken van hun online wijkplatform. Vanuit de interviews met de projectleiders werden knelpunten ten aanzien van verschillende aspecten in de implementatie van online wijkplatformen benoemd. Het bleek niet eenvoudig om *commitment en samenwerking met de betrokken partners goed van de grond te krijgen*; concrete acties of actieve bijdragen bleven nogal eens uit (zoals zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten, lokale ondernemers, burgerinitiatieven en ouderenbonden).

Daarnaast werden knelpunten benoemd ten aanzien van de *inbedding van online platformen in de wijk*, waarbij het maken van de verbinding met (het netwerk van) de beoogde doelgroep en het verbinden van 'real-life' activiteiten met het online wijkplatform als primaire uitdaging werd gezien. Ook ten aanzien van *gevoelens van eigenaarschap en het verdienmodel* werden knelpunten ervaren; de verantwoordelijkheden van iedere betrokken samenwerkingspartner en de businesscase van het online wijkplatform waren niet uitgekristalliseerd. De *bemensing van de (implementatie)teams* veroorzaakte ook de nodige hindernissen, vooral de uitdaging om voldoende vrijwilligers en professionals te werven om de zeer arbeidsintensieve implementatie te realiseren. Daarnaast noemden projectleiders belemmeringen in de *software* waarbij er knelpunten werden ervaren in de samenwerking met softwareleveranciers om bijvoorbeeld software op maat aan te passen of gebruikersrapporten te leveren. Tot slot werden knelpunten genoemd met betrekking tot *digitale vaardigheden*: niet alle beoogde eindgebruikers beschikten daadwerkelijk over de benodigde digitale vaardigheden om van een wijkplatform gebruik te kunnen maken.

Gedurende de werkconferentie werden de hierboven beschreven knelpunten in werksessies verder uitgediept. De volgende aanbevelingen werden voor andere (en toekomstige) implementatieteams geformuleerd.

Aanbevelingen omtrent commitment en samenwerking

De verschuivende en veranderende rol van professionals heeft veel invloed op de implementatie van een online wijkplatform.

Die rol verandert mede door transities in het domein van zorg en welzijn (onder andere 'van zorgen voor naar zorgen dat'). Professionals zijn nog niet zeker over deze nieuwe rol en kunnen daardoor lastig inschatten of een tool zoals een online wijkplatform daadwerkelijk voor hen toegevoegde waarde heeft. In die zin lijkt er een paradox te bestaan tussen de 'opdracht' die het domein heeft versus de afwachterende rol die organisaties binnen dit domein aannemen. Co-creatie kan een waardevolle methode zijn om de verschillende behoeften en wensen van professionals in kaart te brengen en te bewaken. Overigens bleek uit de ervaringen bij de onderzochte platformen niet dat specifieke beroepsgroepen gemist werden, of dat hun aan- of afwezigheid tot meer of minder knelpunten leidde bij de invoering van de platformen.

Het online wijkplatform moet gepositioneerd worden als een tool die het werk van (welzijns)professionals zoals opbouwwerkers en wijkverpleegkundigen gemakkelijker maakt. Door dit te doen wordt het platform niet gezien als een 'extra registratie- of ICT-systeem'. Evenzeer is aan te bevelen om voorafgaand aan de implementatie van een online wijkplatform een overzicht te maken van de belanghebbenden (samenwerkingspartners) en om samen met hen de waarden van een online wijkplatform, de voorwaarden die nodig zijn om deze waarden te realiseren en een hierbij passend verdienmodel uit te werken.

De laatste aanbeveling ten aanzien van commitment en samenwerking heeft betrekking op het gegeven dat een online wijkplatform een goed middel kan zijn om participatie van kwetsbare burgers te stimuleren of de sociale samenhang en wederkerigheid in een wijk te versterken. Gemeenten kunnen online wijkplatformen derhalve omarmen en onderdeel maken van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Aanbevelingen omtrent inbedding in de wijk

Gedurende de werkconferentie bleek dat mede door de complexiteit van de implementatie de aandacht van de implementatieteams sterk naar het platform *sèc* ging, terwijl het slechts een hulpmiddel is bij de ondersteuning van (kwetsbare) burgers. Op basis van deze constatering werd de volgende aanbeveling gedaan: Leg de focus van 'platformen' meer op *offline* dienst- of hulpverlening waarbij een online platform ingeschakeld kan worden om te ondersteunen. Die ondersteuning kan bestaan uit mensen die beschikbaar zijn om vragen van gebruikers te beantwoorden. Denk hierbij aan een community manager (individueel met opdracht om de implementatie van een online wijkplatform te begeleiden), een wijkverbinder (schakel tussen inwoners, ondernemers, organisaties en de gemeente), een telefonische helpdesk of spreekuren op locaties in de wijk. Het platform is een *middel* om mensen met elkaar in contact te brengen, te informeren over beschikbare diensten of zinvolle activiteiten in de lokale, directe omgeving.

Aanbevelingen omtrent eigenaarschap en het verdienmodel

Bij wijkbewoners ontstaan pas gevoelens van eigenaarschap op het moment dat een online wijkplatform voor hen waarde toevoegt. Het creëren van een gevoel van eigenaarschap is een belangrijke uitdaging bij de implementatie en een belangrijke voorwaarde voor de opschaling van een wijkplatform. Om het gevoel van eigenaarschap te verhogen en een goed verdienmodel te vinden werden de volgende aanbevelingen gedaan.

In het kader van continuïteit is het van belang het juridisch en organisatorisch eigenaarschap te borgen, bijvoorbeeld door de oprichting van een aparte stichting. Een online wijkplatform kan en moet vanuit een stichting onafhankelijk opereren en ten dienste staan van alle samenwerkingspartners (zoals gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en burgers). Het online wijkplatform biedt in dat geval diensten aan die zijn afgestemd op de doelstellingen van de samenwerkingspartners waardoor waardevolle diensten worden gecreëerd. De samenwerkingspartners zullen dan diensten tegen betaling willen afnemen, worden vervolgens betalende klanten en de wijkbewoner kan gratis gebruik blijven maken van het platform.

Tot slot, door investeerders (zoals gemeenten, lokale ondernemers of zorg- en welzijnsorganisaties) wordt vaak gevraagd naar het verdienmodel. Alleen wanneer het verdienmodel van online wijkplatformen is uitgekristalliseerd zullen organisaties investeren. Problematisch is dat verdienmodellen nog niet effectief bewezen of uitgekristalliseerd zijn.

Aanbevelingen omtrent software en digitale vaardigheden

In de werkconferentie werden verschillende aanbevelingen gedaan ten aanzien van de software en digitale vaardigheden van de gebruikers van platformen. De minder digitaal vaardige gebruiker moet ten eerste in 'real-life' iemand kunnen raadplegen.

Een zeer intensieve 'outreaching' aanpak is nodig waarbij digitale vaardigheidstrainingen worden aangeboden. De intermediair (zoals een mantelzorger, vrijwilliger of professional) is daarbij een belangrijk persoon om de minder digitaal vaardige gebruiker te bereiken, te informeren over het bestaan van het wijkplatform en te instrueren over de werking. Tot slot is de doelstelling, doelgroep en/of geografische afbakening (buurt, wijk, dorp of stad) bepalend voor de mate waarin er moet worden ingezet op het ondersteunen van gebruikers ten aanzien van hun digitale vaardigheden (de doelgroep 65-plus vraagt bijvoorbeeld minder intensieve ondersteuning ten aanzien van deze vaardigheden dan de doelgroep 85-plus).

Toekomst van de platformen

Twee van de drie platformen waarvan de projectleiders werden geïnterviewd zijn inmiddels niet meer beschikbaar. Ook een flink aantal andere online wijkplatformen zijn opgeheven (Willard et al. 2019). Deze ontwikkeling en de beschreven knelpunten illustreren de lastige uitdagingen bij de introductie en het succesvol in de lucht houden van wijkplatformen.

Niettemin zijn er ook online wijkplatformen die een vrij stevige positie lijken te hebben verworven, zoals MijnBuurtje (www.mijnbuurtje.nl) en WijkConnect (www.wijkconnect.com). Onderscheidend is dat deze beide platformen uitgaan van een generiek format dat voor iedere participerende wijk op maat ingericht kan worden. Bovendien zetten ze sterk in op het ondersteunen van het implementatieproces (Willard e.a., 2019). Daarmee tackelen ze enkele knelpunten die eerder in dit artikel bij enkele andere platformen zijn beschreven. Zowel voor deze als nieuwe initiatieven op dit terrein is ons inziens van belang dat online wijkplatformen vooral bestaande 'real-life' wijkinitiatieven gaan ondersteunen, in een faciliterende en intermediaire rol. Dit vergroot de kans op succesvolle implementatie en duurzame borging van de platformen. Óf en in welke mate ze daarmee ook daadwerkelijk impact hebben op de sociale cohesie, participatie van burgers en onderlinge zorg- en dienstverlening moet nog blijken. Daarvoor is nader onderzoek nodig.

Door

Sarah Willard

Sarah Willard is docent-onderzoeker in het lectoraat Wijkgerichte Zorg van Zuyd Hogeschool.

Erik Van Rossum

Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg, De kennisinstellingen Zuyd Hogeschool, Universiteit Maastricht, Zuyd Hogeschool

Erik van Rossum is lector van het lectoraat Wijkgerichte Zorg van Zuyd Hogeschool en senior onderzoeker aan de Universiteit Maastricht (Academische Werkplaats Ouderenzorg Zuid-Limburg en vakgroep Health Services Research).

Marieke Spreeuwenberg

Marieke Spreeuwenberg is universitair hoofddocent bij de vakgroep Health Services Research van Universiteit Maastricht en tevens verbonden aan Zuyd Hogeschool.

Luc de Witte

Luc de Witte is hoogleraar Health Services Research bij het Centre for Assistive Technology and Connected Healthcare (CATCH) van de Universiteit van Sheffield, Verenigd Koninkrijk.

Literatuurlijst

1. Van Hees, S. (2017). *The making of ageing-in-place: perspectives on a Dutch social policy towards lifecycle-robust neighbourhoods*, Care and Public Health Research Institute (CPHRI) Maastricht University, Maastricht.
2. Willard, S., Van Rossum, E., Spreeuwenberg, M., & De Witte, L. (2019). A typology of online care platforms for community-dwelling older adults in the Netherlands: A scoping review. *Gerontechnology*, 18(3), 59-78. doi: <https://doi.org/10.4017/gt.2019.18.3.001.00>