



**Digitale Agenda 2020**



# **Digitale ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie**

**Een verkenning naar de mogelijkheden die de informatiesamenleving op dit onderwerp biedt**



**Digitale Agenda 2020**



**KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN**

## **Inleiding**

De informatiesamenleving ontwikkelt zich in een razend tempo. Nieuwe digitale mogelijkheden komen als paddenstoelen uit de grond. Zo maakt een groot aantal Nederlanders regelmatig gebruik van online platformen en apps. Ondanks dat dergelijke voorzieningen (over het algemeen) niet door of met gemeenten ontwikkeld worden, kunnen ze wel een - soms aanzienlijke - bijdrage leveren aan gemeentelijk beleid. KING heeft een verkenning uitgevoerd naar de kansen die de digitale platformen bieden op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Onder zelfredzaamheid wordt, naast het daadwerkelijk zelfstandig functioneren, ook het organiseren van de juiste ondersteuning of hulp verstaan. Deze factsheet geeft de bevindingen weer en geeft ook aandachtspunten weer waar gemeenten op kunnen letten bij het (samen)werken of uitwisselen van data met een platform.

## **Relatie Online Nabuurschap**

In de zomer van 2016 heeft de coalitie Online Nabuurschap, een initiatief van Initiate, een stappenplan gepubliceerd. In dit stappenplan is uitgewerkt hoe gekozen kan worden voor inzet van de juiste (combinatie van) online instrument(en) voor buurten of wijken. Om de vragen bij verschillende stappen in het stappenplan te kunnen beantwoorden, is het belangrijk enig zicht te hebben op de mogelijkheden die online platformen kunnen bieden op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. De door KING uitgevoerde verkenning sluit aan op het stappenplan.

## **Doel van de verkenning**

KING biedt met de verkenning gemeenten een handreiking in het woud van online platformen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Het doet dat door inzichtelijk te maken welke typen platformen er zijn en welke functionaliteiten de verschillende platformen bieden. Dit kan gemeenten mogelijk ondersteunen in het maken van beleidskeuzes rondom dit thema.

## Vraagstelling

Welke mogelijkheden zijn er om met behulp van online platformen:

informele hulp te organiseren met (relatief) onbekende mensen uit de nabije omgeving?

informele (en soms ook formele) zorgverleners rondom een zorgbehoevende te ondersteunen?

Het met familie en vrienden regelen van informele hulp, via bijvoorbeeld WhatsApp of Facebook (Messenger), valt buiten de scope van deze verkenning. Ook platformen waar professionals onderling met elkaar in contact kunnen komen om kennis en ervaringen uit te wisselen, valt buiten de scope van deze verkenning.

## Disclaimer

Deze factsheet geeft een selectie van platformen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie weer. Gezien de snelheid waarmee platformen opkomen en weer omvallen, is het niet mogelijk uitputtend te zijn. Of een platform wel of niet is opgenomen in deze verkenning, geeft geen enkel waardeoordeel over het platform. Hetzelfde geldt voor het onderscheid naar verschillende functionaliteiten die bij de classificatie van platformen zijn benoemd. Of een platform al dan niet een bepaalde functionaliteit biedt, geeft geen enkel waardeoordeel over het platform.

## Platformen in deze verkenning

In deze verkenning zijn de volgende platformen en apps meegenomen:



## Doel en effect niet altijd hetzelfde

Verschillende platformen hebben niet tot doel de zelfredzaamheid en participatie van burgers te ondersteunen, maar realiseren wel degelijk een effect in het sociaal domein. Een voorbeeld hiervan is Peerby. Dit platform heeft tot doel dat mensen makkelijk en snel spullen van hun burens lenen, als een alternatief voor de wegwerpcultuur. Uit onderzoek van Stipo (2015) blijkt dat door het lenen van spullen er contacten tussen buurtgenoten ontstaan, waarmee de cohesie binnen de wijk toeneemt. Omgekeerd kan een platform een doelstelling hebben die in het sociaal domein ligt, terwijl daarmee ook doelgroepen bereikt worden die niet direct ondersteuning nodig hebben. Zo heeft Thuisafgehaald tot doel buurtgenoten met elkaar te verbinden door het delen van eten. Het platform bereikt ook daadwerkelijk mensen die eenzaam of verminderd zelfredzaam zijn. Daarnaast maken ook mensen die al contacten in de buurt hebben en zelfredzaam zijn, gebruik van Thuisafgehaald.

## Hoofdindeling naar drie categorieën

Na een inventarisatie van platformen, hebben we diverse platformbeheerders gevraagd aan te geven welk onderscheid in platformen zij zien. Mede op basis van deze input zijn we gekomen tot een hoofdindeling in drie hoofdcategorieën, variërend van algemeen tot specifiek.



Het meest algemeen zijn de buurt- of wijkgemeenschappen. Deze gemeenschappen hebben tot doel de sociale cohesie te versterken en buurtgenoten de gelegenheid te bieden elkaar te leren kennen. Binnen deze platformen kunnen deelnemers een uitgebreid profiel aanmaken zodat buurtgenoten met bijvoorbeeld dezelfde hobby, elkaar kunnen vinden. Behalve een smoelenboek en marktplaatsfunctionaliteit, bieden deze gemeenschappen vaak ook een activiteitenkalender, nieuws en (advertentie)ruimte voor organisaties en bedrijven.

Iets meer specifiek dan de hiervoor genoemde gemeenschappen, zijn de marktplaatsen. Binnen marktplaatsen staat het realiseren van een match tussen vraag en aanbod centraal. In tegenstelling tot bij de wijk- en buurtgemeenschappen, hebben deelnemers van marktplaatsen vaak een sober profiel, waarin alleen gegevens zijn opgenomen die essentieel zijn voor het maken van een match. De diensten die via de marktplaatsen worden aangeboden, kunnen variëren van het eenmalig lenen van een ladder of boormachine, het regelmatig koken voor een ander of iemand begeleiden bij bezoeken aan een specialist in het ziekenhuis. Doordat

mensen vraag en aanbod kunnen inzien, dragen marktplaatsen bij aan het afnemen van vraagverlegenheid.

De derde hoofdcategory is de meest specifieke en gericht op het ondersteunen van mantelzorgers. In deze category gaat het onder meer om zorgplanners die de communicatie ondersteunen tussen informele en soms ook formele hulpverleners rondom een zorgbehoevende. Daarnaast zijn er kennisbanken en sociale kaarten te onderscheiden, waar zorgbehoevenden en/of mantelzorgers informatie kunnen halen en soms ook ervaringen kunnen uitwisselen.

In de volgende paragrafen komen de functionaliteiten die binnen de verschillende categorieën beschikbaar zijn, nader aan de orde. Binnen elke category is daarbij gekeken naar de overeenkomsten en verschillen tussen platformen.

## **Buurt- / wijkgemeenschappen**

In deze category is onderscheid mogelijk naar:

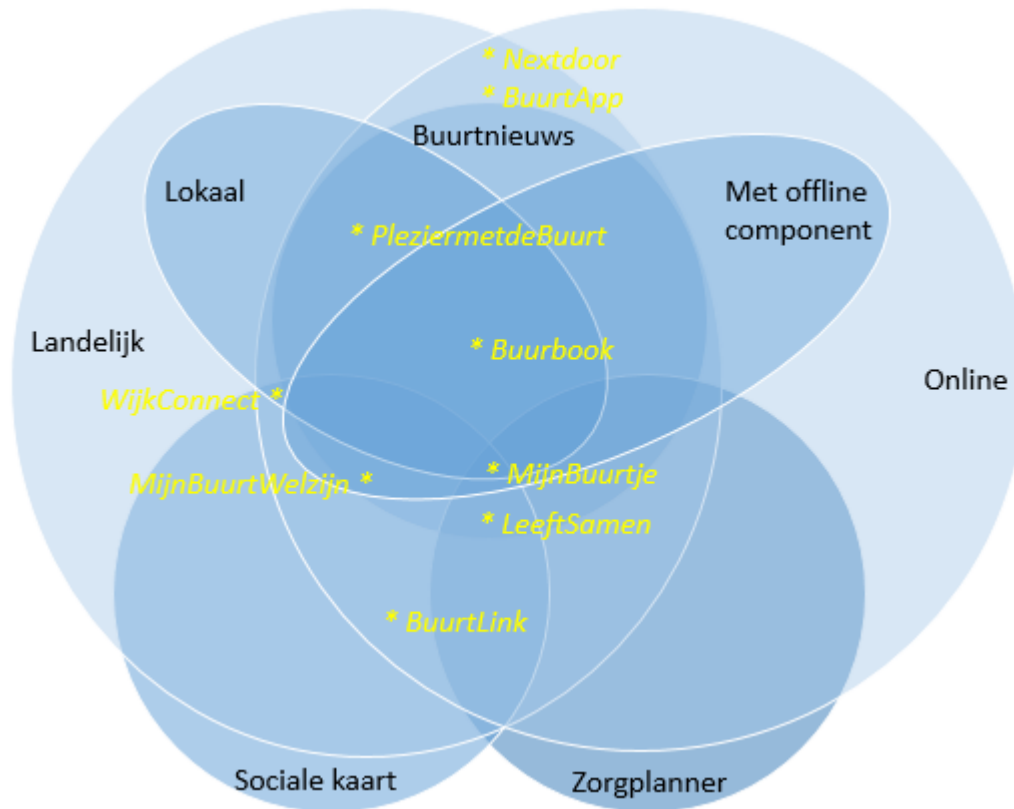
Landelijk	Lokaal
Online	Met offline component
Inclusief buurtnieuws	Zonder buurtnieuws
Inclusief zorgplanner	Zonder zorgplanner
Inclusief sociale kaart	Zonder sociale kaart

Hoewel alle gemeenschappen gericht zijn op een wijk of buurt, zijn verschillende van deze gemeenschappen landelijk beschikbaar. Dit betekent dat iedereen binnen het platform een profiel kan aanmaken. Voor andere gemeenschappen geldt dat die pas beschikbaar zijn wanneer bijvoorbeeld de gemeente dat voor (een deel van) haar inwoners mogelijk maakt. In dat geval spreken we van een lokaal platform.

Verschillende gemeenschappen werken uitsluitend online. Andere platformen kennen ook een offline component, in de vorm van buurtverbinders, inloopsprekuren waar bewoners met hun vragen terecht kunnen of fysieke prikborden voor vraag en aanbod. Verschillende platformbeheerders geven aan dat platformen waarvoor ook offline aandacht is, meer gebruikers hebben dan platformen die uitsluitend online opereren.

Verder is er onderscheid mogelijk naar de aanwezigheid van buurtnieuws, een sociale kaart en een zorgplanner. Onderstaand overzicht geeft een

indruk van de functionaliteiten die verschillende buurt- en wijkgemeenschappen bieden. Dit overzicht is niet uitputtend.



## Marktplaatsen

Marktplaatsen zijn onder te verdelen in gespecialiseerde en niet-gespecialiseerde marktplaatsen.

### ***Gespecialiseerde marktplaatsen***

Er zijn marktplaatsen gespecialiseerd in spullen, maaltijden en zorg. Bij deze gespecialiseerde marktplaatsen is onderscheid mogelijk naar:

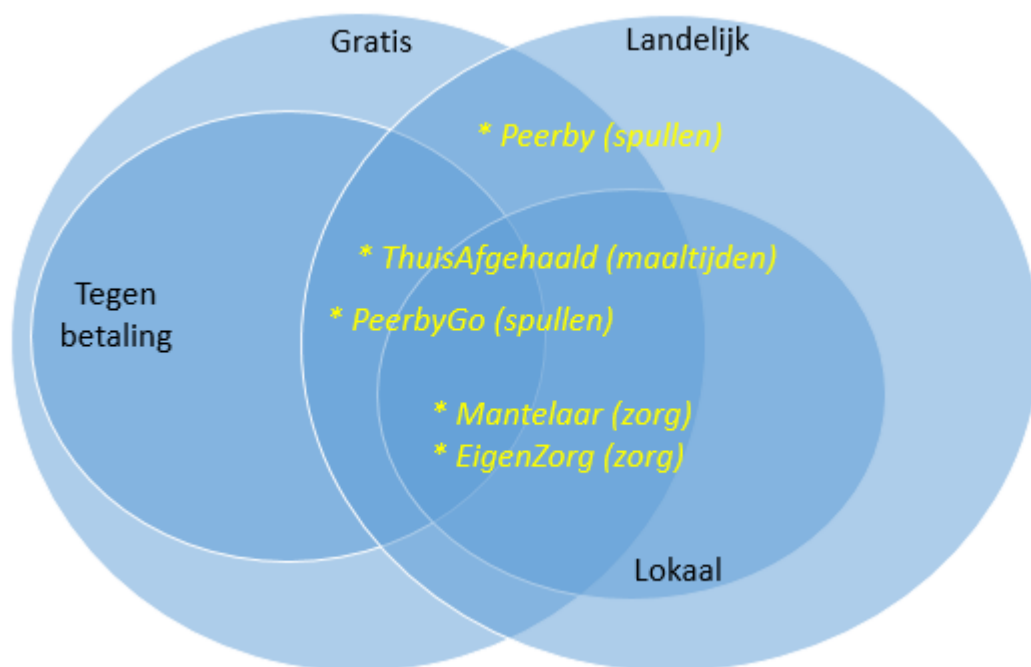
Landelijk	Lokaal
Gratis	Betaald

Net als bij gemeenschappen onderscheiden we hierin marktplaatsen waar iedereen een profiel kan aanmaken (landelijk) en marktplaatsen die pas beschikbaar zijn wanneer bijvoorbeeld de gemeente dat voor haar inwoners mogelijk maakt (lokaal).



Een ander punt waarop de platformen van elkaar verschillen heeft te maken met de kosten. Is het delen van spullen of diensten gratis of moet daarvoor betaald worden. In dat laatste geval verdient het platform een percentage van het betaalde tarief. De betaling kan daarbij ook via het platform verlopen.

Onderstaand overzicht geeft een indruk van de functionaliteiten die verschillende gespecialiseerde marktplaatsen bieden. Dit overzicht is niet uitputtend.



### ***Niet-gespecialiseerde marktplaatsen***

Bij niet-gespecialiseerde marktplaatsen gaat het om marktplaatsen waar het aanbod breder is dan bij gespecialiseerde marktplaatsen. Maar ook hier kun je maaltijden, spullen of zorg regelen. Hierbij is onderscheid mogelijk naar:

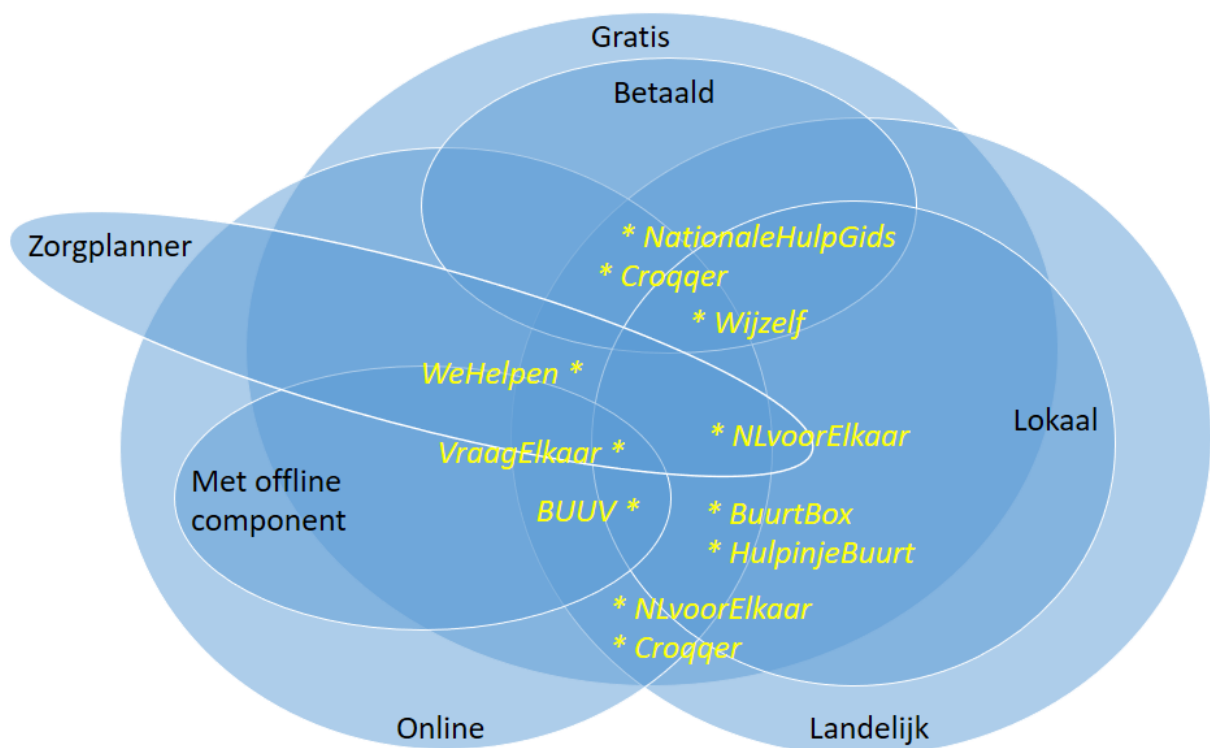
Landelijk	Lokaal
Gratis	Betaald
Online	Met offline component
Inclusief zorgplanner	Zonder zorgplanner

Ook bij de niet-gespecialiseerde marktplaatsen is onderscheid mogelijk naar geografisch niveau, maar ook onderscheid of het gaat om gratis ruiling of dat er voor diensten betaald moet worden.

Diverse platformen werken uitsluitend online, andere bieden ook een offline component. Net zoals dat voor gemeenschappen geldt, hebben platformen waarvoor ook offline aandacht is, meer gebruikers dan platformen die uitsluitend online opereren.

Verschillende platformen bieden, behalve de mogelijkheid om vraag en aanbod met elkaar te combineren, ook een zorgplanner. In die zorgplanner kunnen gebruikers in een besloten omgeving, met bijvoorbeeld een groepje mantelzorgers, afspraken maken rondom een zorgbehoevende.

Onderstaand overzicht geeft een indruk van de functionaliteiten die verschillende niet-gespecialiseerde marktplaatsen bieden. Dit overzicht is niet uitputtend.



## Ondersteuning zorgbehoevenden en mantelzorgers

De ondersteuning van zorgbehoevenden en mantelzorgers is te verdelen in zorgplanners, kennisbanken en sociale kaarten.

### *Zorgplanners*

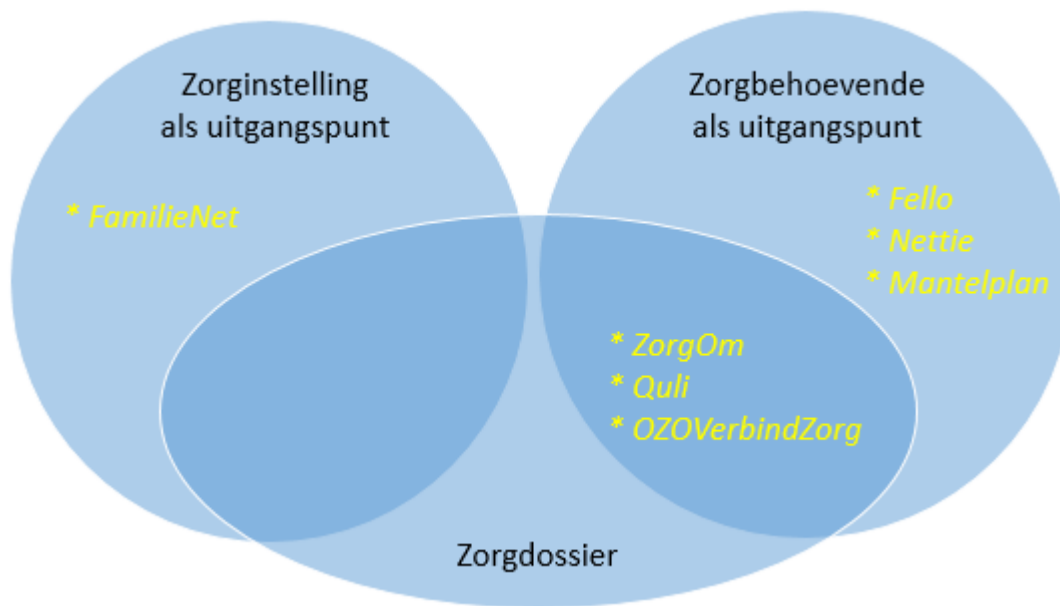
Zorgplanners ondersteunen de communicatie tussen informele en soms ook formele zorgers en ondersteunen met een agendafunctie het plannen van zorg voor een zorgbehoevende. Het accent verschilt per platform.

Onderscheid naar:

Zorgbehoevende als uitgangspunt	Zorginstelling als uitgangspunt
Inclusief zorgdossier	Zonder zorgdossier

Er zijn zorgplanners waarbij de zorginstelling het uitgangspunt is. Daar ondersteunt het platform voornamelijk de communicatie tussen formele zorg vanuit de instelling en de familie en (andere) mantelzorgers. Daarnaast zijn er zorgplanners waarbij de zorgbehoevende het uitgangspunt is. Deze zorgplanners kunnen bijvoorbeeld starten binnen een groep mantelzorgers rondom een zorgbehoevende. Maar ook formele zorg kan gebruikmaken van deze zorgplanners. De zorgplanner verhuist relatief eenvoudig mee met de zorgbehoevende, bijvoorbeeld wanneer deze in een instelling wordt opgenomen.

Verschillende zorgplanners bieden de mogelijkheid om het zorgdossier op te slaan en in te zien via het platform. Dit vraagt een hoog niveau van informatiebeveiliging. In deze verkenning is niet onderzocht wat het beveiligingsniveau van de betreffende platformen is. Onderstaand overzicht geeft een indruk van de functionaliteiten die verschillende zorgplanners bieden. Dit overzicht is niet uitputtend.



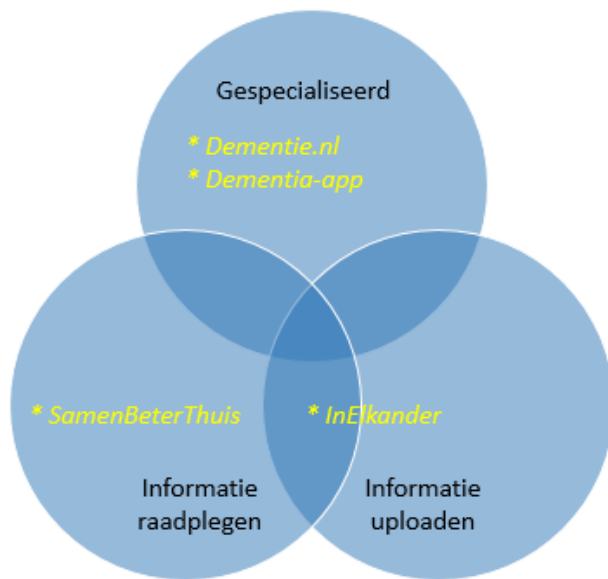
### ***Kennisbanken***

Naast de zorgplanners zijn er zogenaamde kennisbanken. Hierbij is onderscheid mogelijk naar:

Gespecialiseerd	Niet gespecialiseerd
Informatie raadplegen	Informatie raadplegen en uploaden

In de categorie gespecialiseerde kennisbanken zijn bijvoorbeeld diverse platformen gericht op mensen met dementie. Dat zijn platformen met onder andere geheugenspelletjes en mogelijkheden om foto's en muziek op te slaan.

Verder zijn er kennisbanken waar mantelzorgers tips en trucs kunnen raadplegen. Het gaat dan bijvoorbeeld om instructiefilmpjes hoe je iemand het best kunt helpen met het opstaan uit een stoel. Een andere kennisbank biedt mantelzorgers de mogelijkheid om ook zelf informatie aan de kennisbank toe te voegen. Onderstaand overzicht geeft een indruk van de functionaliteiten die verschillende kennisbanken bieden. Dit overzicht is niet uitputtend.



### **Sociale kaart**

Tot slot de categorie sociale kaarten. Daarmee bedoelen we platformen waar burgers zelf producten en diensten kunnen vinden. Hierbij is onderscheid mogelijk naar:

Zonder beoordeling van diensten	Met beoordeling van diensten
---------------------------------	------------------------------

Verschillende sociale kaarten hebben voornamelijk tot doel het bieden van overzicht van producten en diensten. Er zijn ook sociale kaarten beschikbaar waar mensen een beoordeling kunnen geven over afgenomen diensten. Dat kan voor gemeenten waardevolle informatie zijn, relevant bij bijvoorbeeld de inkoop van zorg.



## Conclusie

Er is een woud van platformen en apps beschikbaar op het gebied van participatie en zelfredzaamheid. Per hoofdcategorie komen de doelen van platformen overeen, maar de functionaliteiten die daarvoor aangeboden worden, verschillen per platform. De keuze voor een platform is daardoor sterk afhankelijk van de voorkeur van de gebruikers. Het is ondoenlijk voor een gemeente een platform te selecteren dat voor álle inwoners het best passend is. De rol van gemeenten ligt dan ook meer in het stellen van randvoorwaarden en het ondersteunen van doelgroepen die met hetgeen beschikbaar, niet bediend of bereikt worden.

### Waar kun je als gemeente op letten?

Welk type organisatie zit achter het platform?

Heb je te maken met een commerciële organisatie of niet? Aan de ene kant van het spectrum vind je het platform in handen van een stichting met ANBI-status (Algemeen Nut Beogende Instelling), waarbij bestuurders een beperkte vergoeding voor hun werkzaamheden ontvangen. Aan de andere kant van het spectrum is het platform van een commercieel (beursgenoteerd) bedrijf, waarbij aandeelhouders willen verdienen aan het platform. Tussen deze twee uitersten zijn veel andere typen organisaties te vinden.

Wat is het verdienmodel achter het platform? Is het platform advertentievrij, waardoor financiers kosten blijven maken? Of verdient het platform geld terug door advertentieruimte te bieden, waardoor de kosten voor financiers beperkt kunnen blijven? Een platform kan daarbij de insteek van een *blue economy* hebben, waarbij uitsluitend lokale ondernemers mogen adverteren. Een insteek die de lokale (wijk-/buurt-)economie stimuleert. Het kan voor een gemeente ook een keuze zijn om juist geen advertentieruimte te willen binnen een platform.

Welke ondersteuning biedt het platform? Kunnen deelnemers bijvoorbeeld telefonisch contact opnemen met een helpdesk of kan dit alleen per e-mail? Biedt het platform ondersteuning voor mensen die minder digivaardig zijn en hoe ziet die ondersteuning er dan uit? Welk serviceniveau biedt de organisatie op het gebied van ondersteuning?

Hoe veilig is het platform? Waar staat de data? Verloopt het uitwisselen van informatie via een beveiligde verbinding?

Hoe is de privacy van platformgebruikers gewaarborgd? Wie is eigenaar van de data? Met welke andere platformen wisselt het platform data uit? Hoe gaat het platform om met niet-herleidbare data?

## **Welke rol heeft een gemeente?**

**In de platformmaatschappij kan de rol van gemeenten enorm veranderen. Het platform kan bijvoorbeeld uitvoering geven aan taken die de gemeente nu nog zelf uitvoert. Als gemeente is het belangrijk na te denken over deze nieuwe rol. Welke werkzaamheden kunnen anders worden ingevuld door inzet van een platform en wat betekent dit voor de gemeentelijke dienstverlening?**

Gaat het om publieke werken of publieke waarden? Behoort de functionaliteit die het platform biedt, tot het maatschappelijk fundament dat de gemeente zelf moet aanbieden? Of kan de gemeente volstaan met het bieden van randvoorwaarden waarbinnen de markt mag opereren? Als gemeenten moet je er bijvoorbeeld voor waken niet alvast alle buurthuizen te sluiten omdat een platform die functie over moet nemen, zonder zeker te weten dat je met het platform alle doelgroepen bereikt. De gemeente is verantwoordelijk voor het bieden van een vangnet op het moment dat mensen buiten de boot dreigen te vallen tussen alle oplossingen die de markt biedt.

Draagt het platform bij aan een doel dat de gemeente wil behalen? De inzet van een platform is geen doel op zich. Het is dan ook belangrijk te weten hoe groot het bereik van het platform is en in hoeverre het platform ook daadwerkelijk bijdraagt aan de te behalen doelen.

Welke invloed heeft de gemeente binnen het platform? Kan het platform bijvoorbeeld zonder overleg met de gemeente de gebruiksvoorwaarden en/of privacy-bepalingen aanpassen? Heeft de gemeente iets te zeggen over het al dan niet uitwisselen van data met andere platformen of organisaties?

Welke data in het publieke domein kan de gemeente ontsluiten als open data waar platformen gebruik van mogen maken? Welke data wil de gemeente onder welke voorwaarden aanleveren bij een platform? Maar ook andersom: welke data wil de gemeente terug van het platform? Welke data vanuit het platform is voor de gemeente relevant?

## Meer informatie

Voor meer informatie over platformen en de rol van gemeenten kunt u contact opnemen met KING via: 070 373 8008 of mail naar [Linda.vanRuijven@kinggemeenten.nl](mailto:Linda.vanRuijven@kinggemeenten.nl).



[www.DA2020.nl](http://www.DA2020.nl)





KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN

KWALITEITSINSTITUUT  
NEDERLANDSE GEMEENTEN

NASSAULAAN 12  
2514 JS DEN HAAG

POSTBUS 30435  
2500 GK DEN HAAG

T 070 373 80 08  
F 070 363 56 82

INFO@KINGGEMEENTEN.NL  
WWW.KINGGEMEENTEN.NL