



Slim samenwerken in zorg en welzijn vereist eigenaarschap

Een digitaal platform voor netwerk-samenwerking in Amsterdam

In het kader van de Slimme zorgestafette heeft Hogeschool Inholland een webinar gehouden over slim samenwerken in zorg en welzijn. Daarvoor spraken docenten Rob Doms en Wouter Jaspar van de opleiding Advanced Health Informatics Practice met netwerkmanagers Charissa Maduro en Magdy Khalil van respectievelijk de stadsdelen Oost en Nieuw-West. Voor de bestaande wijknetwerken in Amsterdam hebben Charissa en Magdy een digitaal stedelijk platform geïnitieerd om de onderlinge communicatie en samenwerking te verbeteren. In het gesprek kwam ter tafel welke knelpunten zij hebben moeten overwinnen en hoe zij aankijken naar de doorontwikkeling van het platform.

& DOOR WOUTER JASPAR, CHARISSA MADURO

Wijknetwerken Amsterdam staat voor samenwerking tussen informele en formele partners vanuit verschillende expertises met het gemeenschappelijk doel om zorg en ondersteuning van bewoners te verbeteren. Een belangrijke schakel zijn de Buurtteams die op het gebied van zorg en welzijn bewoners helpen met vragen rondom geld, wonen, gezondheid, zorg, werk, veiligheid en ontmoeting. In samenwerking met de Buurt-

teams is het platform mogelijk gemaakt.

De buurtteams staan in verbinding met allerlei zorg- en sociale partners en lokale initiatieven in de betrokken stadsdelen. Van elkaar leren en elkaar op de hoogte houden over ontwikkelingen is essentieel om tot effectieve samenwerking te komen en zo te komen tot antwoorden op vraagstukken die leven bij bewoners in de wijk. Die ervaringen kunnen de basis vormen om een netwerk te ontwikkelen waarin bewonersinitiatieven en professionals gezamenlijk het samenleven in de wijk

verbeteren en antwoord bieden op complexe problemen op het grensvlak van zorg en welzijn rondom bijvoorbeeld mentale gezondheid, armoede of eenzaamheid.

Ad hoc samenwerking

In de regel vindt de samenwerking ad hoc plaats met behulp van bellen, mail en WhatsApp verkeer. Veel informatie gaat daardoor verloren en dit zorgt ervoor dat een professional steeds opnieuw de weg moet zoeken. Ook is de uitwisseling met name lokaal in de diverse whatsappgroepen en is er niet bekend

wat er in de diverse stadsdelen mogelijk is.

Voor al veel kleinschalige lokale initiatieven hebben geen eigen website of communicatiekanaal om professionals te bereiken. Het Platform Wijknetwerken biedt een oplossing dat informatie breder en blijvend gedeeld wordt op stedelijk niveau van het kleinste tot het grootste initiatief waardoor vraag en aanbod sneller samenkomen.

Een digitaal platform voor professionals waar op gemakkelijke wijze informatie met elkaar gedeeld kan worden en ook kan worden teruggevonden was het doel. Eind 2022 werd met het project begonnen en medio 2023 is het platform gelanceerd. Middels filters op thema, zoals jongeren of dementie kan men laagdrempelig en eenvoudig op zoek gaan naar lopende initiatieven in een wijk.

Het platform dient gebruikersvriendelijk te zijn, zodat er geen ingewikkelde training of handleiding noodzakelijk is. Daarmee is het toegankelijk en bruikbaar voor iedere zorg- en welzijnsprofessional en andere partijen in de wijk. Daarnaast kunnen bepaalde initiatieven op een prikbord worden uitgelicht om zo extra aandacht te genereren. In de toekomst zou het platform kunnen dienen om contacten te leggen en de samenwerking nog meer te faciliteren zodat meer tijd overblijft voor het fysiek contact.

Eigenaarschap

Een eenvoudig digitaal platform lijkt simpel op te zetten. Toch komt er meer bij kijken om het uiteindelijk succesvol draaiend te krijgen en te houden. Primair draait het om een stukje eigenaarschap. Wie is verantwoordelijk voor het opzetten en faciliteren van het platform.

DIGITALISERING

Daarvoor is eerst een werkgroep opgesteld met verschillende expertises. Van gebruikers (de wijkprofessionals en wijkinitiatieven), communicatieprofessionals, netwerkmanagers en de ICT'ers die het platform dienden te bouwen. Middels de werkgroep kon snel worden geschakeld. De discussies in de werkgroep zijn vaak gegaan over de indeling van de categorieën en zoektermen. Welke begrippen zijn gangbaar en hoe zorgen we ervoor dat de juiste initiatieven aan de juiste thema's worden verbonden.

Gebruikers kunnen zelf initiatieven en vragen op het platform plaatsen. Op het platform worden geen berichten geplaatst die er niet thuis horen. Toch dient het platform wel gemodereerd te worden, zodat de berichten die online geplaatst worden, verbonden worden aan de juiste tags en categorieën. Anders wordt het platform alsnog een chaos van verschillende berichten.

Blijvend onderhoud

Blijvend onderhoud is dus van groot belang, benadrukken Charissa en Magdy. Daarvoor is menskracht en ondersteuning nodig die het onderhoud pleegt. Maar het is vooral van belang dat het platform gaat leven. Dat gebruikers het weten te vinden en niet gebruiken van andere kanalen om elkaar op de hoogte te houden. Anders loopt het platform het risico om in een stille dood eindigen als niemand er gebruik van maakt.

Het blijven aanjagen en creëren van enthousiasme is daarom van groot belang voor het succes van het platform. Je moet ambassadeurs zoeken die blij zijn met het platform en dat ook naar andere gebruikers willen uitdragen zodat ze geïnspireerd worden om mee te doen.

Pas dan kan de continuïteit van het platform worden gewaarborgd en biedt het platform de mogelijkheden waarvoor het bedoeld is.

Het ontwikkelen van dit soort initiatieven kost echter veel tijd, energie en ook geld. Maar wat vooral van belang is, zijn mensen zoals Charissa en Magdy die geloven in het project en zich eraan willen verbinden. Zij zijn de verbinders tussen lokale initiatieven, de gebruikers van het platform en de ICT'ers die zorgen voor de technische vormgeving. Zij pakken de verantwoordelijkheid en eigenaarschap en geven zo het project de liefde en aandacht die het verdient om door te groeien tot een levensvatbare omgeving waar nieuwe slimme connecties worden gelegd.

Mocht u als lezer willen reageren en zo uw kennis en kunde over digitale platforms willen delen dan zijn Charissa en Magdy zeer geïnteresseerd. U kunt ze bereiken via: wijknetwerken Amsterdam. ■

CV



Charissa Maduro is netwerkmanager van stadsdeel Oost, Amsterdam.



Magdy Khalil is netwerkmanager van stadsdeel Nieuw-West, Amsterdam.



Wouter Jaspar is docent bij de master Advanced Health Informatics Practice van Hogeschool Inholland.



AHIP-docenten Wouter Jaspar en Rob Doms (in het midden) praten met netwerkmanagers Charissa Maduro en Magdy Khalil over hoe zij een digitaal stedelijk platform geïnitieerd hebben om de onderlinge communicatie en samenwerking te verbeteren.



InHolland is lid van de ICT&health Innovation Partner Group.



inholland
hogeschool