

Plan van Aanpak

Sociale kaart



Opdrachtgever Tallie Habermehl

Datum Juni 2021

Auteurs Nicole Hendriksma ([Vivoi](#))
Menno van der Horst ([Quarant](#))
Lina Damo (HLTsamen;
hoofdstuk Communicatie)

Postbus 149
2215 ZJ Voorhout
gemeente@teylingen.nl
www.teylingen.nl
T 14 0252
F 0252 – 783 599

Bestuurscentrum
Raadhuisplein 1
Voorhout

Gemeentekantoor
Wilhelminalaan 25
Sassenheim

Inhoud

Inleiding	3
Aanleiding	3
Opdracht	3
Leeswijzer	3
Doel	3
Scope	4
Aanpak	4
Definities	4
Resultaten	5
Doelen	5
Eindproducten	5
Deelproducten	5
Planning	8
Projectorganisatie	9
Begroting	10
Incidenteel	10
Structureel	10
Beheersplannen	12
Risico's	12
Kwaliteit	12
Communicatie	13
Voorwaarden	13
Aanpak	13

Inleiding

Aanleiding

De aanleiding voor dit onderzoek is de opdracht van de Raad:

“Op 28 mei heeft de wethouder toegezegd aan een vertegenwoordiging van de raad om een verkenning op te laten stellen naar de mogelijkheden van een sociale kaart voor Teylingen.

In de verkenning wordt verkend wat de mogelijkheden zijn voor een sociale kaart voor Teylingen, wat ongeveer de kosten zijn en dat de sociale kaart met partners samen moet worden opgezet.” ([Raadsmemo verkenning sociale kaart Teylingen](#), Z-20-153486).

Eind januari 2021 heeft de raad de verkenning voor een sociale kaart vastgesteld en het college de opdracht gegeven om een plan van aanpak op te stellen, ter besluitvorming door de Raad.

Opdracht

Naar aanleiding van bovenstaand besluit hebben Nicole Hendriksma van Vivoi en Menno van der Horst van Quarant de opdracht gekregen om onderzoek te doen naar de wensen en mogelijkheden van een sociale kaart voor Teylingen. Inventariseer daarbij de behoefte van de aanbodkant (gemeente, professionals, vrijwilligers) en de vraagkant (inwoners). Stel op basis daarvan een advies op en stel een plan van aanpak voor de implementatie op.

Leeswijzer

De resultaten van de opdracht zijn een adviesrapport en een plan van aanpak voor de implementatie van het geadviseerde scenario. Dit document is het Plan van Aanpak, het onderzoeksrapport is een separaat document.

In het hoofdstuk Resultaten is beschreven wat dit project zal opleveren, welke tijd daar voor nodig is en welke rollen nodig zijn om de (deel)producten op te leveren. De incidentele projectkosten en structurele kosten zijn onderbouwd in hoofdstuk Begroting. Hoe het project te beheren is toegelicht in hoofdstuk Beheersplannen en het document sluit af met de aanpak voor Communicatie.

Doel

Een goed ingerichte, juist functionerende en actuele sociale kaart helpt professionals om inwoners verder te helpen naar de juiste zorg en voorzieningen, vanuit dezelfde informatiebron. Een sociale kaart draagt naar verwachting bij aan het verlagen van de kosten voor het sociaal domein, omdat inwoners beter geholpen kunnen worden naar voorliggende voorzieningen. De doelgroepen voor de sociale kaart zijn dan ook alle inwoners van de gemeente Teylingen, de professionals en vrijwilligers in de regio.

De gemeente Teylingen heeft de ambitie om het concept ‘positieve gezondheid’ (Huber, 2012) als richting toe te passen in het welzijn van haar inwoners. Het streven is om alle inwoners mee te laten doen in de samenleving en hen te activeren om zelf op zoek te gaan naar informatie en professionals/vrijwilligers die ze hierbij kunnen ondersteunen.

Scope

Het onderzoek naar een sociale kaart beperkt zich in eerste instantie tot vrij toegankelijke voorliggende voorzieningen die worden aangeboden binnen de gemeente Teylingen.

Daarnaast vallen ook onderzoeken van de (on)mogelijkheden van zowel het inhoudelijke als het functioneel beheer binnen het bereik van dit onderzoek, advies en planvorming.

Buiten de scope van dit project vallen de geadviseerde periodieke evaluaties van de sociale kaart.

Aanpak

De opdracht wordt in twee fasen uitgevoerd: het onderzoek met bijbehorend advies en het opstellen van het Plan van Aanpak.

Het onderzoek is opgesteld uit vijf bronnen die worden geraadpleegd: desk research, burgerpanel, zorg- en welzijnsinstelling, andere gemeenten en leveranciers. Op basis van die verzamelde informatie zijn we tot bevindingen gekomen. En die bevindingen hebben geleid tot het advies.

Dit Plan van Aanpak is de uitwerking van het geadviseerde scenario. Hierin zijn de doelen, resultaten, benodigde inspanningen, kosten, risico's, etc. beschreven.

Definities

In dit document worden de volgende termen gebruikt:

Term	Toelichting
<i>Inhoudelijk beheer</i> of <i>Content beheer</i>	Rubriceren, categoriseren, zoek- en vindbaar maken van de informatie. Verwerken van wijzigingen in contactgegevens en producten-/dienstenaanbod van voorzieningen.
<i>Functioneel beheer</i>	Het (door)ontwikkelen, wijzigen en in stand houden van de applicatie die de sociale kaart mogelijk maakt.
<i>Algemene voorzieningen</i> of <i>Vrije voorzieningen</i>	Vrij toegankelijke voorziening, zonder voorafgaand onderzoek naar persoonlijke omstandigheden.
<i>Voorliggende voorzieningen</i>	Producten of diensten die kunnen worden vergoed door een gemeente of andere instelling. Hierop moet eerst een beroep worden gedaan voordat men recht heeft op een wettelijke voorziening. Het zijn voorzieningen die voorliggend zijn aan bijvoorbeeld de inzet van specialistische jeugdhulp of een maatwerkvoorziening Wmo.
<i>Maatwerk voorzieningen</i>	Individuele, persoonlijke ondersteuning. Gemeente onderzoekt of aanvraag wordt toegewezen.
<i>Specialistische zorg</i>	Zorg die wordt verleend door een specialist. Hiervoor is een verwijzing van een huisarts of een indicatie nodig.

Resultaten

Doelen

Bijdrage leveren aan het doel van de gemeente om alle inwoners mee te laten doen in de samenleving en hen te activeren om zelf op zoek te gaan naar informatie en professionals/vrijwilligers die ze hierbij kunnen ondersteunen.

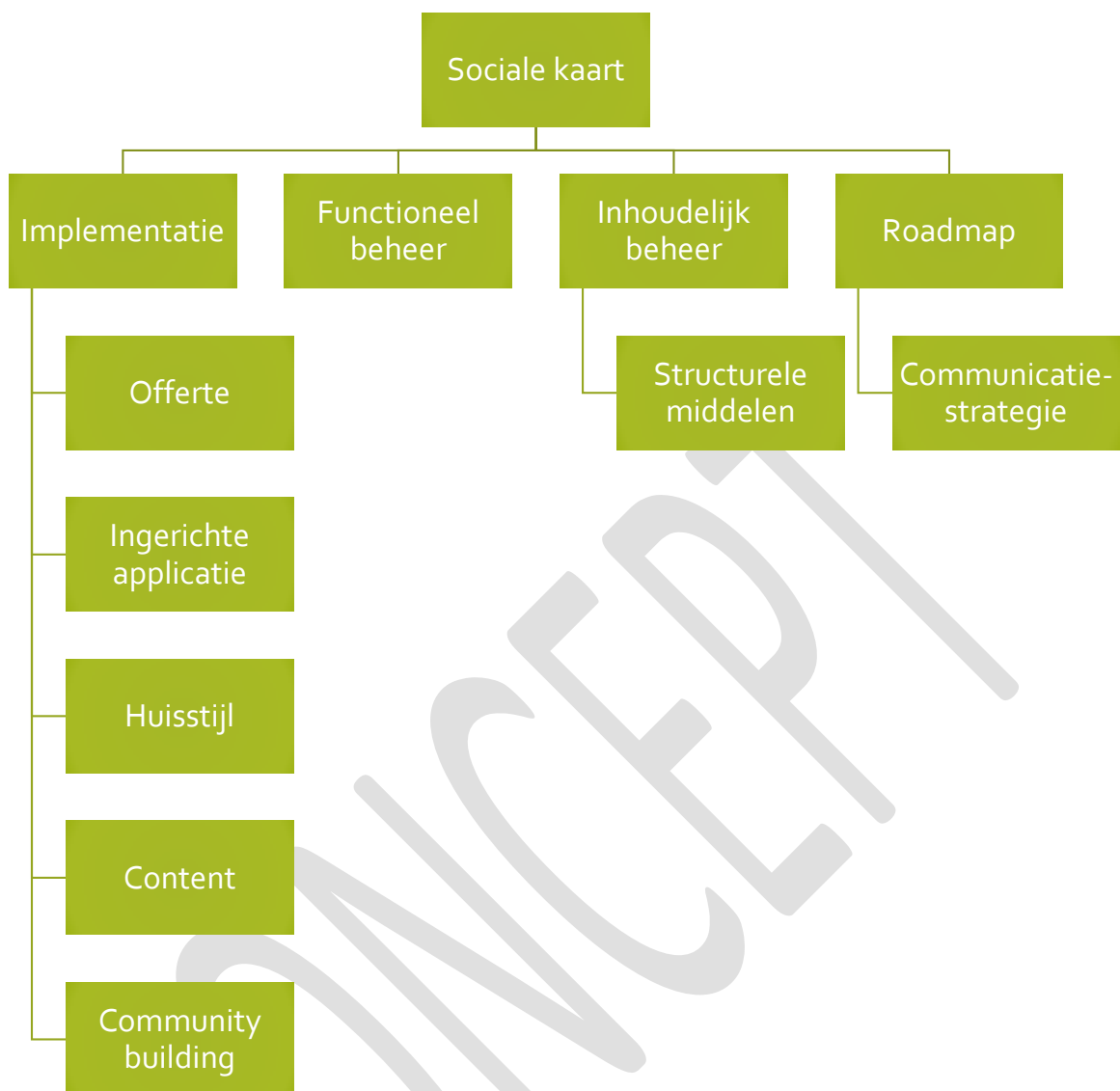
Eindproducten

Om bovenstaand doel te helpen bereiken zal het project de volgende eindproducten opleveren:

1. Een geïmplementeerde sociale kaart;
2. Het functioneel beheer is belegd;
3. Het inhoudelijk beheer is belegd;
4. De roadmap voor doorontwikkeling is vastgesteld.

Deelproducten

Om de eindproducten uit de vorige paragraaf te realiseren dienen onderstaande deelproducten te worden opgeleverd. In onderstaand figuur is de opbouw van de deelproducten inzichtelijk gemaakt.



Implementatie

Het implementatietraject bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Offerte**
Uit het onderzoek is gebleken dat de jaarlijkse kosten rond de €15.000 liggen. Uitgaande van een looptijd van 4 jaar is de gemeente verplicht om een meervoudig onderhandse aanbesteding te doen. Het opstellen van de offerte uitvraag en beoordelen van de offertes resulteren in een winnende aanbieder;
- **Content**
Om de sociale kaart te vullen dienen alle gegevens van alle dienstverlening van organisaties binnen het zorg en welzijnsdomein te worden verzameld: hun contactgegevens, beschrijvende teksten en producten/diensten aanbod. De kaart dient te worden ingericht volgens de aspecten van positieve gezondheid en de informatie moet leesbaar en begrijpelijk zijn voor mensen in de doelgroepen die bijvoorbeeld laag geletterd of minder digitaal vaardig zijn;

- **Ingerichte applicatie**

De applicatie zal door de leverancier beschikbaar moeten worden gesteld. Vervolgens zal de applicatie zo moeten worden ingericht dat het begrip positieve gezondheid erin kan worden toegepast en de content past in de structuur. De Adviesraad Sociaal Domein Teylingen heeft geadviseerd dat er rekening gehouden moet worden met laaggeletterden, er een voorleesfunctie in zou moeten zitten en de afbeeldingen genderneutraal dienen te zijn;

- **Huisstijl**

Er moet een ontwerp worden gemaakt op basis van de huisstijl van Teylingen. Deze moet worden geïmplementeerd en getest;

- **Community building**

Na livegang van de kaart zal deze moeten worden gepromoot onder de doelgroepen. Welzijn Teylingen heeft toegezegd deze taak voor een half jaar op zich te nemen. Hiervoor wordt 0,4 FTE beschikbaar gesteld voor die periode. Deze taak zal komen te liggen bij zowel samenlevingsopbouw in de wijk als bij de adviseur vrijwillige inzet. Hierbij hanteren zij een uurtarief van €75 voor een adviseur.

Functioneel beheer

Uit het vooronderzoek blijkt dat het functioneel beheer kan worden belegd bij de leverancier; dit moet in de offerte uitvraag worden meegenomen.

Inhoudelijk beheer

De bibliotheek heeft aangegeven dat zij open staan voor het beheer van de inhoud van de sociale kaart. De inschatting is dat hiervoor structureel 0,2 FTE voor nodig is. Om dit mogelijk te maken dienen deze middelen hiervoor worden vrijgemaakt en beschikbaar gesteld aan de bibliotheek. Dit moet ook contractueel worden vastgelegd in de huidige of een nieuwe overeenkomst.

Het beheer van de kaart voor Teylingen wordt belegd bij de bibliotheek Bollenstreek. Wanneer de geografische scope van de kaart wordt uitgebreid naar Lisse kan dat bij dezelfde bibliotheek worden ondergebracht, er kunnen mogelijk schaalvoordelen worden gerealiseerd. Wanneer Hillegom in scope komt verandert de situatie: zij behoren tot de bibliotheek Zuid-Kennemerland. Dan zullen er dus aanvullende moeten worden gemaakt met de beide bibliotheken.

Roadmap

De initiële opzet van de sociale kaart is klein (zie Scope). Gedurende dit project zullen er behoeften, ideeën en mogelijkheden worden aangedragen. Het onderzoek heeft aangetoond dat het verstandig is om klein te beginnen en de aanvullende wensen dus te parkeren voor de langere termijn. De roadmap is een document wat de projectleider oplevert aan de opdrachtgever met daarin de punten die de komende jaren kunnen worden doorontwikkeld. Deze punten zijn voorzien van een grove inschatting van de impact en prioriteit.

Eén onderwerp waarvan we adviseren om het op de roadmap te zetten is de periodieke evaluatie van de sociale kaart. Dat moment biedt ook de gelegenheid om te beslissen om al dan niet door te gaan met de exploitatie of doorontwikkeling van de sociale kaart.

- **Communicatie strategie**

De geïnterviewden in het onderzoek gaven aan dat de sociale kaart niet op zichzelf zou moeten staan, maar een kanaal zou moeten zijn binnen een bredere marketing-/communicatiestrategie. Er moet dus een visie ontwikkeld worden over hoe de kaart voor langere termijn onder de aandacht te houden.

Planning

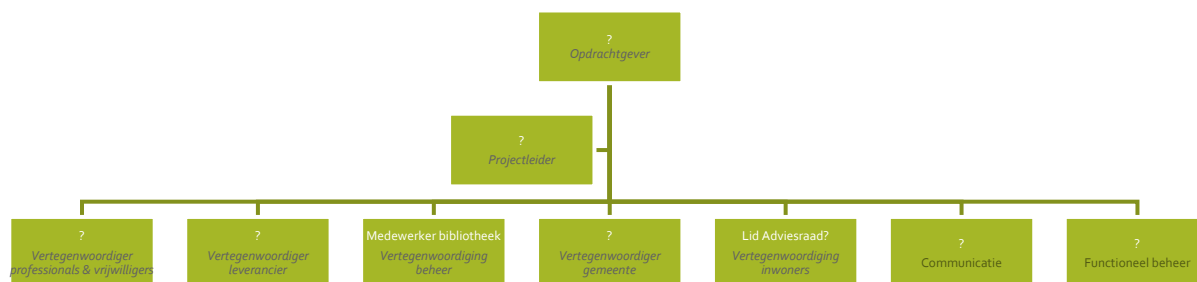
Onderstaande planning is voor het opzetten van de sociale kaart. De doorontwikkeling in de exploitatiefase is geen onderdeel van deze planning.

Deze netto planning is gebaseerd op doorlooptijd van activiteiten. Er is nog geen rekening gehouden met beschikbaarheid van medewerkers, leveranciers, vertegenwoordigers en vakanties.

[illegible]

Projectorganisatie

De projectorganisatie wordt als volgt ingericht:



Zodra de implementatie is afgerond wordt deze organisatie beëindigd en kan het beheer worden overgedragen aan de lijn.

Wat er exact wordt verwacht van bovenstaande rollen is beschreven in deze tabel:

Rol	Toelichting
Opdrachtgever	Is verantwoordelijk voor het totale eindresultaat van het project en voor het ter beschikkingstellen van mensen en middelen.
Projectleider	Krijgt van de opdrachtgever de verantwoordelijkheid en bevoegdheid voor de dagelijkse gang van zaken in het project. De projectleider kan beslissingen nemen binnen de grenzen zoals aangegeven door de opdrachtgever. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de projectleider is het zekerstellen van de gewenste projectresultaten, binnen tijd, binnen budget en volgens de afgesproken kwaliteit. De projectmanager rapporteert aan de opdrachtgever.
Vertegenwoordiger professionals & vrijwilligers	Behartigt de belangen van de vrijwilligers en de zorg- en welzijnsmedewerkers (zoals wijkregisseurs) die uiteindelijk de sociale kaart zullen gaan gebruiken. Is mede verantwoordelijk voor en het bijdragen aan het opleveren van de (deel)producten.
Vertegenwoordiger leverancier	Behartigt de belangen van de leverancier van de sociale kaart. Is mede verantwoordelijk voor en het bijdragen aan het opleveren van de (deel)producten.
Vertegenwoordiger beheer	Behartigt de belangen van de bibliotheek, die de inhoud van de kaart uiteindelijk gaan beheren. Is mede verantwoordelijk voor en het bijdragen aan het opleveren van de (deel)producten.
Vertegenwoordiger gemeente	Behartigt de belangen van de gemeente om ervoor te zorgen dat de beoogde doelen zullen worden gerealiseerd. Is mede verantwoordelijk voor en het bijdragen aan het opleveren van de (deel)producten.
Vertegenwoordiger inwoners	Behartigt de belangen van de inwoners die de sociale kaart mogelijk gaan gebruiken. Is mede verantwoordelijk voor en het bijdragen aan het opleveren van de (deel)producten. De Adviesraad Sociaal Domein Teylingen heeft aangegeven hier een rol in te kunnen spelen, bijvoorbeeld bij het testen van de gebruiksvriendelijkheid.
Communicatie	Is verantwoordelijk voor de deelproducten en (interne en externe) communicatie over het project.

Functioneel beheer	Behartigt de belangen van de eindgebruikers, heeft een adviserende rol over architectuur en de inrichting van de applicatie.
--------------------	--

Begroting

De totale kosten voor de sociale kaart zijn naar verwachting:

Incidenteel	€95.000
Structureel	€38.400

Bovenstaande bedragen zijn in de volgende paragrafen gespecificeerd.

Incidenteel

De totale incidentele kosten bedragen €95.000. Naar verwachting kost het implementeren van de sociale kaart €30.000 aan producten en diensten. Daarnaast schatten we in dat er 768 uren van (interne en externe) medewerkers nodig zijn. Die vertegenwoordigen een waarde van ongeveer €65.000.

Producten & diensten

De volgende producten en diensten zijn nodig voor de implementatie van de sociale kaart:

Product	Prijs
Promotiemateriaal: o.a. advertising op social media en voor het (laten) ontwikkelen van (visuele) middelen en de verspreiding ervan.	€10.000
Ondersteuning implementatie leverancier	€20.000
	€30.000

Uren

Naast de producten en diensten verwachten we de volgende uren nodig te hebben:

Rol	Uren per week	Aantal weken	Tarief	Uren * weken * tarief
Opdrachtgever	1	26		
Projectleiding	8	26	€110	€22.880
Vertegenwoordiger professionals & vrijwilligers	8	26	€75	€15.600
Vertegenwoordiger (inhoudelijk) beheer	24	12	€75	€21.600
Vertegenwoordiger gemeente	2	8	€90	€1.440
Vertegenwoordiger inwoners (via wijkregisseur, huisartsen of adviesraad)	2	8	€0	0
Communicatie	3	16	€75	€3.600
				€65.120

Structureel

De jaarlijkse kosten voor de sociale kaart bedragen naar schatting €38.400.

Producten & diensten

De kosten voor de producten en diensten die de leverancier jaarlijks levert zijn:

Product	Prijs
Licentie (voor sociale kaart en functioneel beheer)	€15.000
	€15.000

Uren

Het actueel en volledig houden van de inhoud van de sociale kaart kan worden belegd bij de bibliotheek. De jaarlijkse kosten daarvoor bedragen:

Rol	Uren per week	Tarief	Uren * tarief * 52wkn
Inhoudelijk beheer bij de bibliotheek	4	€75	€15.600
Communicatie bij HLTsamen	1	€75	€3.900
Beleidsmedewerker bij HLTsamen (t.b.v. doorontwikkeling)	1	€75	€3.900
			€24.400

Beheersplannen

Om te voorkomen dat het project duurder wordt, vertraging oploopt of niet voldoet aan de kwaliteitsverwachting zijn in dit hoofdstuk diverse maatregelen beschreven.

Risico's

Risicomanagement is een continu proces; onderstaande tabel is een eerste aanzet daartoe.

In de kolommen Kans en Impact is een weging toegekend: 1 = kleine kans of lage impact, 5 = grote kans of hoge impact. De score is berekend door $Kans \times Impact$. Hoe hoger de score, hoe groter het risico. Risico's met de hoogste score moeten worden gemitigeerd.

#	Risico	Kans	Impact	Score	Tegenmaatregel	Eigenaar
1	Er is geen beoogd eigenaar	5	5	25	Project pas starten wanneer eigenaar bekend is	Opdrachtgever
2	De structurele kosten voor inhoudelijk beheer zijn niet beschikbaar	3	5	15	Project pas starten wanneer budget beschikbaar wordt gesteld	Opdrachtgever
3	Partijen leveren niet aan	4	4	16	Community building, bieb, comm plan	Projectleider
4	Er is geen projectbudget beschikbaar	3	5	15	Budget moet beschikbaar worden gesteld door de Raad	Opdrachtgever

Kwaliteit

Om de kwaliteit van de deel- en eindproducten te waarborgen zijn de volgende maatregelen van toepassing:

- de projectleider moet de opdrachtgever informeren wanneer de kosten of planning met 10% van het plan worden overschreden;
- de projectleider rapporteert maandelijks aan de opdrachtgever over de voortgang ten opzichte van het plan;
- de vertegenwoordigers van de verschillende belanghebbenden zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de (deel)producten;
- de projectleider is verantwoordelijk voor het goed verlopen van de projectprocessen en de samenwerking in de projectorganisatie.

Communicatie

Voorwaarden

Het succes van de sociale kaart begint met een actueel, compleet en juist aanbod van informatie. Kortom, aan de achterkant moet alles goed belegd en geregeld zijn. Iemand/een partij moet verantwoordelijk zijn voor het continu up to date houden van de informatie. Niet actueel zijn is een groot afbreukrisico.

Verder is het belangrijk om te beseffen dat alleen een sociale kaart niet genoeg is om het doel –meer gebruik van algemene voorzieningen in plaats verwijzen naar specialistische hulp- te behalen. Het zou een onderdeel moeten zijn van een bredere visie op het begeleiden van mensen naar hulp en de voorzieningen die er in Teylingen zijn. Daarbij is het belangrijk om ook aandacht te hebben voor de mensen die niet digitaal vaardig zijn. Zij zijn niet geholpen met een sociale kaart.

Aanpak

Participatie is onderdeel van het project: door deelname in het project kunnen inwoners en maatschappelijke partners inbrengen waar hun behoeftes t.a.v. de sociale kaart liggen. Met hun input wordt een sociale kaart ontworpen. Als deze klaar is, moet deze bekendgemaakt worden en blijvend onder de aandacht worden gebracht van inwoners en maatschappelijke partners. Diezelfde partners zijn niet alleen doelgroep, maar ook intermediair: zij kunnen ook een rol vervullen in het onder de aandacht brengen van de sociale kaart bij hun cliënten en leden. Verder zet de gemeente haar on- en offline communicatiekanalen en wordt ook de pers betrokken. Door deze brede online en offline aanpak bereiken we een groot aantal inwoners. Belangrijk hierbij is dat de communicatie toegankelijk is: we willen ook mensen met een laag taalniveau bereiken.