

Verkenning Sociale Kaart Teylingen

Versie 1.0, 15 oktober 2020

Edo Fransen, Miriam van de Ven, Sander Koops

Leeswijzer en samenvatting

Dit is een verkenning naar de mogelijkheden van een sociale kaart voor Teylingen. De verkenning begint met de vraag vanuit de raad en een uitleg wat een sociale kaart kan zijn. In Nederland is al veel ervaring met sociale kaarten. Daar is relevante ervaring opgedaan.

Teylingen heeft zelf ook ervaring opgedaan met sociale kaarten, niet altijd even succesvol. Buurboek is onder andere niet goed gegaan omdat er geen structurele aandacht voor was. Andere kaarten zijn te bescheiden en beperkt opgezet en te weinig vanuit de lokale dynamiek.

Er zijn incidenteel en structureel kosten mee gemoeid. Incidenteel denken we aan 50.000 euro in het eerste jaar, 33.000 euro in jaren twee en drie en daarna 20.500 euro per jaar structureel. Een definitieve begroting maakt dat betrouwbaarder.

Hoewel dit een verkenning is, geven we ook een heldere richting mee:

- Beperk de sociale kaart eerst tot de voorliggende voorzieningen, voor zowel professionals als inwoners. In de doorontwikkeling kan specialistische zorg opgenomen worden.
- Neem er de tijd voor, begin klein, laat het groeien afhankelijk van waar het enthousiasme en de behoefte ligt.
- De opstart kost tijd omdat de juiste partijen en mensen gevonden moeten worden en het belang gedeeld moet zijn.
- Ga als gemeente niet overnemen, maar sluit aan bij en versterk de lokale infrastructuur en ontwikkelingen. Daar is de kennis en de intrinsieke motivatie. In Teylingen is die bij allerlei partijen voldoende aanwezig. Help die partijen met middelen en kennis.
- Een risico is, dat er te weinig capaciteit kan worden vrijgemaakt bij de betrokken partijen. Daar moet steeds op worden gelet.

Inleiding en vraagstelling

Al langere tijd heeft de raad van Teylingen de behoefte om een sociale kaart in te richten voor haar inwoners. Het achterliggende idee is dat inwoners met z'n sociale kaart via internet eenvoudiger de juiste zorg vinden en professionals van elkaars kennis gebruik maken. Dat is prettig voor de inwoners en het ontlast de professionals in het sociaal domein.

Op 28 mei is een goed overleg geweest met geïnteresseerde raadsleden van Teylingen. Wethouder van Kempen heeft afsluitend in dat overleg geconcludeerd en samengevat:

Er is interesse in een aantal onderdelen van de sociale kaart.

De sociale kaart is onderdeel van het raads- en collegewerkprogramma. Dus het zou mooi zijn als het er komt, als het betaalbaar is, waarde toevoegt etc. Elementen die in het overleg aan de orde zijn gekomen, zijn:

- Behoeft peilen bij inwoners en professionals
- Afbakening: waar praten we over? (verenigingen, stichtingen, specialistische zorg, alleen Teylingen of ook daarbuiten die van belang zijn voor de inwoners?)
- Beheer: wie moet de kaart beheren?
- Welke informatie moet de sociale kaart bevatten? Inhoud of wegwijzer?
- Welke functie heeft de kaart? Wanneer ga je erheen? Neemt die werk weg van huisarts e.a.? Welke functie heeft het in het sociaal domein bestel.
- Voor wie? Uitsluitend voor inwoners Teylingen? Alleen voor professionals? Of voor beide?
- Zetten we een kaart op per doelgroep of niet? Je kunt als pilot (incrementeel) per doelgroep uitbouwen.
- Laten we gaan gluren bij de burens. Hoe gaat het bij andere gemeenten? Haarlem en Amsterdam. Wellicht nog een gemeente vergelijkbaar met Teylingen. Noordwijk ook vragen.

In deze verkenning komen deze elementen allemaal terug, met steeds de vraag hoe het beheer geregeld moet worden en wat de kosten zijn. Antwoorden op bovenstaande hoeven niet gegeven worden, maar argumenten en overwegingen wel.

Wat en waarom is een sociale kaart?

Een sociale kaart is een overzicht van instellingen op het gebied van welzijn, gezondheidszorg, en maatschappelijke dienstverlening. De sociale kaart verwijst naar instellingen die bepaalde hulp bieden met betrekking tot een bepaalde doelgroep.

In den lande is er een veelheid aan sociale kaarten, die veelal een kwijnend bestaan leiden. Ofwel omdat niemand ze kan vinden, ze niet actueel zijn, ze niet aansluiten op de hulpstructuur van de gemeente. Een sociale kaart is juist bedoeld als eerste digitale vindplaats voor hulp. En het moet de functionaliteit van Google overstijgen doordat ordening en betekenis wordt toegekend aan de informatie. De inwoner en de professional moeten er echt mee verder kunnen.

De hamvraag bij sociale kaarten is: waarom heb je hem nodig? Wat is het doel? We hebben immers google, websites van gemeenten, gemeentegidsen en Welzijnsorganisaties, CJG, etc. Die bieden allemaal informatie. En zijn deels juist opgezet om mensen naar de juiste hulp te geleiden.

In het overleg met de raadsleden zijn enkele doelen langsgekomen (in willekeurige volgorde):

- Ontlasten van huisartsen, omdat mensen met sociale vragen elders terecht kunnen
- Zorgen dat de instellingen en hulpverleners in Teylingen goed gevonden worden, dus voor die vraagstukken waar ze voor zijn
- Een belangrijk instrument voor de integrale toegang om deze nieuwe werkwijze goed op de kaart te zetten
- Binnen een subdomein (bv jeugdzorg) wordt te veel ingezet op dure specialistische zorg. Een sociale kaart kan meehelpen om voorliggende voorzieningen beter vindbaar te maken.
- ...

Het doel en vervolgens de business case zijn essentieel. Sociale kaarten zijn niet gratis. Je er met een koopje vanaf maken, leidt tot een sociale kaart die niet gebruikt wordt. Het vraagt dus een initiële investering, structureel budget en permanente aandacht om de sociale kaart zinvol te laten zijn. Het moet onderdeel zijn van je strategie voor het sociaal domein.

Sociale kaarten bij andere gemeenten

Alle kaarten zijn opgezet voor zowel inwoners als professionals. Het nut voor inwoners wordt niet goed gemeten. Klanttevredenheidsonderzoeken schieten er nogal eens bij in. Professionals zijn in de regel blij met de kaart.

Alle kaarten richten zich primair op de voorzieningen, denkend vanuit de hulpvraag van de inwoner. Veelal thematisch geordend. Als het specialistische zorg betreft, staat erbij dat een verwijzing noodzakelijk is en waar die verkregen kan worden. De kaarten zijn dus niet opgezet vanuit een algemene hulpvraag. Daar zijn de aparte websites van (bijvoorbeeld) de wijkteams voor.

Noordwijk

Noordwijk ontwikkelt een sociale kaart die nadrukkelijk onderdeel is van een communicatiecampagne om basisvoorzieningen beter toegankelijk te maken. Er is bewust gekozen voor een lokale maatwerkoplossing, om dicht bij de taal en beleving van Noordwijk te blijven. Noordwijk hanteert de indeling van positieve gezondheid: de totale mens, dus ook cultuur en sportvoorzieningen.

De sociale kaart is nu in ontwikkeling. Het is heel goed dat de sociale kaart onderdeel is van een campagne en niet een geïsoleerde tool is. Zo is aandacht verzekerd. Spannend is dat ze het volledig van de grond af zelf opbouwen. Dat is in de regel incidenteel, structureel duurder en lastiger om eventueel op aan te sluiten.

Den Haag

Den Haag heeft het groots aangepakt. Er wordt gebruik gemaakt van een landelijk platform, zodat voorzieningen van buurgemeenten die ook op dat platform zitten, ook getoond kunnen worden. Een ander voordeel is dat de database, waarop alle zorg en voorzieningen staan, ook door andere partijen gebruikt kan worden. Dus naast de brede sociale kaart kan bijvoorbeeld ook het CJG de database gebruiken voor een eigen overzicht met alleen jeugdvoorzieningen. Dus één database die actueel gehouden moet worden.

Den Haag heeft structureel 1,5 fte ingezet voor actueel houden, uitbreiden en effectief houden van de sociale kaart. Het beheer ligt dus nadrukkelijk bij de gemeente. Dat vinden ze belangrijk, om de totale breedte van het sociaal domein te kunnen bedienen.

Inmiddels is de database zo goed, dat hij ook voor andere doeleinden wordt gebruikt (onderzoek, voor mailings, etc.).

Dronten

Dronten hanteert dezelfde basis als Den Haag. Maar in Dronten is het beheer niet goed belegd en niet structureel geborgd. De beleidsmedewerker Jeugd heeft het beheer van de kaart erbij gekregen (4 uur per week), maar doordat andere zaken prioriteit krijgen (kleine gemeente, weinig mensen) krijgt de sociale kaart te weinig aandacht. Dat is te zien aan de gebruikstatistieken. De sociale kaart kan niet uitgebouwd worden zoals de beheerder graag zou willen.

Leidschendam-Voorburg

De sociale kaart van Leidschendam-Voorburg is in beheer bij de bibliotheek. De inzet varieert van een halve dag tot een dag per week. De aansturing en coördinatie voor de kaart ligt bij een projectleider van het sociaal servicepunt in LV. Deze projectleider werkt al lang in de regio en kent alle partijen in het sociaal domein heel goed. Zij besteedt er een paar uur per week aan, tussen de

bedrijven door. De toegevoegde waarde ligt volgens de projectleider vooral bij de professionals bij de servicepunten (de sociale teams) en bij andere organisaties in het sociaal domein.

De site loopt nu goed, omdat er structurele aandacht voor is, zowel voor de inhoud als voor de doorontwikkeling.

GGD Flevoland

De GGD in Flevoland had altijd al intern een lijstje met alle grote instellingen die voor hen relevant zijn. Eerst in excel, later in een database. Dus de sociale kaart was alleen een manier om die informatie goed beschikbaar te stellen aan hun eigen professionals. Dronten maakt nu ook gebruik van die informatie, omdat ze dezelfde technologie gebruiken. Dronten vult aan met lokale informatie.

De GGD merkt dat het actueel houden blijvend aandacht vraagt. En ze moeten zelf de redactie voeren, om eenheid van taal te houden. Anders wordt het inhoudelijk en tekstueel een rommeltje.

Leerpunten uit den lande:

- **Structurele aandacht en tijd is essentieel.** Anders is de kaart snel niet meer actueel daarmee niet meer bruikbaar. Reserveer daar middelen voor.
- Implementatie van een sociale kaart moet weloverwogen gebeuren, passend bij de lokale situatie, en kost meer tijd en geld dan je denkt. Vooral om alle partijen te betrekken, de juiste mensen te vinden, draagvlak te creëren, betrouwbare informatie te vinden. De techniek van een sociale kaart is het minst spannend.
- Het is minder belangrijk waar de regie, doorontwikkeling en beheer ligt, het moeten een paar enthousiaste mensen zijn die de kaart dragen en verder brengen.
- Zoek de partijen die intrinsiek gemotiveerd zijn om ermee aan de slag te gaan.
- Begin klein, leer in het proces, bouw geleidelijk aan uit.

Ietsje meer inhoud

Er zijn grofweg twee vormen van sociale kaarten:

1. Vanuit de gemeente/centraal opgezet en gecoördineerd
2. Decentraal gepositioneerd, vanuit buurtinitiatieven

Vanuit de gemeente opgezet en gecoördineerd

Deels generieke informatie. Bv “Wat is verslaving?” deels generieke thema’s. Bv “Stoppen met verslaving”, deels lokale instellingen “Huisartsenpost xyz”.

Belangrijkste onderscheid met vorm 2 is dat de gemeente (of de wijkteams) vanuit haar verantwoordelijkheid voor regie in het sociaal domein, de kaart ook gebruikt om mensen verder te helpen die niet precies weten wat ze zoeken.

De leverancier (veelal beheerder van landelijke content en leverancier van meerdere sociale kaarten bij gemeenten) doet ook veel contentbeheer. Alle generieke informatie doen zij. En ze hebben ook een werkwijze waarbij de gegevens van lokale instellingen actueel blijven. Dat maakt het natuurlijk ook duurder.

Voorbeelden:

- Socialekaart.nl (Den Haag, Rotterdam, Nieuwegein, Oudewater, ...)
- Elkander. Zij bieden een wegwijzer en een database met instellingen.
- Sociale kaart Nederland (SKN) samen met de VNG. Alle partijen vullen samen de database van deze sociale kaart. Des te meer gemeenten aansluiten, des te completer de sociale kaart. Elke organisatie kan een subset (gebied, thema) van de data voor zijn eigen sociale kaart gebruiken.
- Digitale Sociale Kaart (DISK). DISK is qua werkwijze vergelijkbaar met SKN.

Decentraal gepositioneerd

Deze kaarten richten zich op de lokale initiatieven en zijn bedoeld voor versterking van de cohesie in de buurt. Er lijkt minder centrale sturing en regie nodig. Minder wegwijzerfunctie. De gemeente is 1 van de deelnemers en kan content plaatsen. Het succes is afhankelijk van lokale trekkers in de wijk. Maar als de gemeente er geen regisserende rol in speelt en de sociale kaart in de wijken op de agenda blijft zetten, zal het succes afhankelijk zijn van toevallige enthousiastelingen in de wijken.

Dat is wat er met Buurboek in Teylingen is gebeurd. De gemeente heeft daar geen structurele aandacht voor gehad, niet in praktisch beheer en niet in de communicatie en enthousiasmering. Dat lijkt een belangrijke reden te zijn voor het mislukken van Buurboek.

Mijnbuurtje, ook platform. Samenwerking in de buurt stimuleren. Daarvoor is een motor in de wijk nodig.

Dus ongeacht de variant, er is centrale regie nodig, al dan niet vanuit de gemeente.

Sociale kaarten in Teylingen?

Elke organisatie in het sociaal domein heeft intern een overzicht (meer of minder geformaliseerd) van de instellingen waar ze mee samen werken en de hulp die ze bieden. Dat overzicht is bedoeld om de kennis bij hun medewerkers te bundelen.

Organisaties die als belangrijke taak hebben door te geleiden naar de juiste zorg, zoals het Meedenkersnetwerk, de integrale toegang en (deels) ook Welzijn Teylingen hechten groot belang aan zo'n overzicht.

In het verleden zijn er pogingen gedaan om een sociale kaart te maken:

[Buurboek Teylingen](#): Buurboek is een onafhankelijk sociaal platform, dat vanuit de wijken gevuld moet worden. Er was geen enthousiasme voor Buurboek in de wijken. In Teylingen is het niet van de grond gekomen. Vanuit de gemeente is er nooit echte interesse in getoond. Er werd geen tijd en geld voor gereserveerd. Vanaf 2020 is het contract met Buurboek opgezegd. De website is nog wel te vinden.

Site [Jekuntmeer](#) (regio Zuid-Holland Noord) voor mensen met een beperking die willen werken. Op de site is niet gelijk duidelijk wie de doelgroep is. Subsidiering vanuit Leiden stopt. Daarmee vervalt toegevoegde waarde van de kaart grotendeels voor Teylingen. Regio informatie vervalt grotendeels. De website is nadrukkelijk op Amsterdam gericht. Het ambtelijke advies vanuit HLT zal zijn om de subsidie vanuit de gemeenten te stoppen.

[Sociale kaart Hollandrijnland](#): Deze kaart is opgezet vanuit Leerplicht HR, maar wel rond bredere problematiek van jongeren. De site is heel slecht vindbaar.

De GGD Amsterdam beheert de [Jeugdpreventiewijzer](#). De wijzer is bedoeld voor professionals, maar hij is openbaar toegankelijk. Er staat veel vaktaal in. De Jeugdpreventiewijzer is alleen voor jeugdzorg. De RDOGHM heeft al eerder voor de Holland Rijnland regio de Jeugdpreventiewijzer proberen op te zetten. Dat is niet gelukt. Maar de wens om dit goed op te pakken leeft nog bij de RDOG.

Kansen binnen Teylingen

Er zijn wel kansen in Teylingen! Binnen sociaal domein Teylingen zijn er twee leidende bewegingen:

Aansluiting van eerstelijns zorg (vooral huisartsen) op hulp in het kader van welzijn. Als denkkader wordt daarvoor Positieve Gezondheid gebruikt. De **Stuurgroep Positieve Gezondheid** heeft in februari een subsidieaanvraag ingediend bij ZonMw. Onderdeel van de aanvraag is een routekaart. De aanvraag is helaas afgewezen, maar de behoefte blijft.

Welzijn Teylingen neemt ook deel aan deze Stuurgroep. Welzijn Teylingen heeft al langer behoefte aan een sociale kaart en doet graag mee als de gemeente hier verder mee gaat.

Het **Meedenkersnetwerk** is kort geleden opgericht. Dit netwerk denkt met mensen mee hoe ze het beste geholpen kunnen worden. Ze hebben te weinig middelen om zelf een sociale kaart op te zetten, maar hebben er wel grote behoefte aan, aldus de coördinator van het netwerk.

Inrichting van de **integrale toegang**. De Integrale Toegang zal een website moeten hebben, waarop inwoners op weg geholpen worden. De integrale toegang is ook het portaal naar specialistische zorg. De focus voor de sociale kaart moet op de voorliggende voorzieningen liggen.

De gemeente Teylingen kiest ervoor om de uitvoering van taken in het sociaal domein over te laten aan andere partijen. Dan is het logisch om inhoudelijk beheer en sturing op toegevoegde waarde van een sociale kaart ook daar te beleggen. De gemeente kan wel faciliteren met kennis, wellicht een ICT-structuur en financiële middelen.

Kosten van een eigen sociale kaart

De kosten zijn lastig in te schatten. In de begroting is serieus tijd opgenomen voor beheer en doorontwikkeling. De ervaringen van andere gemeenten zijn wat dat betreft eenduidig: als er geen structurele aandacht voor is, zal de sociale kaart mislukken!

We begroten de uren van medewerkers (van de gemeente of anderen) ook:

Fasen	Incidenteel jaar 1	Doorontwikkeling jaar 2 en 3 (per jaar)	Structureel beheer vanaf jaar 4
Doel bepalen, afbakenen, plan maken, selectie van leverancier maken (eigen uren of inhuur adviseur)	10.000		
Eerste opzet van de sociale kaart maken (50% uren leverancier, 50% uren medewerkers/adviseur)	40.000		
Jaarlijkse kosten/structureel: • Licentiekosten leverancier • Beheer en doorontwikkeling jaar 2 en 3 (minimaal 8 uren per week) • Beheer vanaf jaar 4 (4 uur per week)		8.000 25.000	8.000 12.500
TOTAAL jaar 1, 2 en 3	<u>50.000</u>	<u>33.000</u>	
Structureel per jaar vanaf jaar 4			<u>20.500</u>

Nota bene: een groot deel van de kosten betreft inzet van eigen medewerkers. Het succes van een sociale kaart hangt echt af onze eigen inzet en die van onze partners! We hebben de keuze om zelf regie te voeren of die te beleggen bij een andere partij. Maar de uren (en dus de kosten) moeten gemaakt worden.

Conclusies en advies:

- Er is behoefte aan een sociale kaart. Dat blijkt voldoende uit alle initiatieven en het enthousiasme bij degenen die in het kader van deze verkenning zijn benaderd.
- Het succes van de kaart is afhankelijk van de mensen die erop zitten en de tijd die ze er structureel voor krijgen. Dat lijkt belangrijker dan dat de gemeente een centrale rol speelt.¹
- Sluit aan bij en versterk de lokale infrastructuur en ontwikkelingen. Daar is de kennis en de intrinsieke motivatie. In Teylingen is die voldoende aanwezig.
- Denk groot, begin klein!
- Maak gebruik van de behoefte en de kennis van alle partijen. Bouw aan een gedeeld platform.²
- Een goede sociale kaart is een investering. “De cost gaet voor de baet uit!” Als de investering half gebeurt, zijn er alleen maar kosten.
- De focus is vooraleerst een sociale kaart voor inwoners en professionals met informatie over het voorliggende veld. Het is immers de bedoeling om die beter inzichtelijk en bereikbaar te maken. In de doorontwikkeling kan specialistische zorg worden opgenomen. Wellicht passend in het groeiproces van de integrale toegang.
- De ervaring leert dat een eerste versie van de sociale kaart ongeveer een jaar duurt voor hij met een redelijke kwaliteit online staat.

¹ Teylingen loopt hetzelfde risico als Dronten. Wel starten, maar geen structurele aandacht.

² zie bijlage informatiemodel

Bijlage Informatiemodel

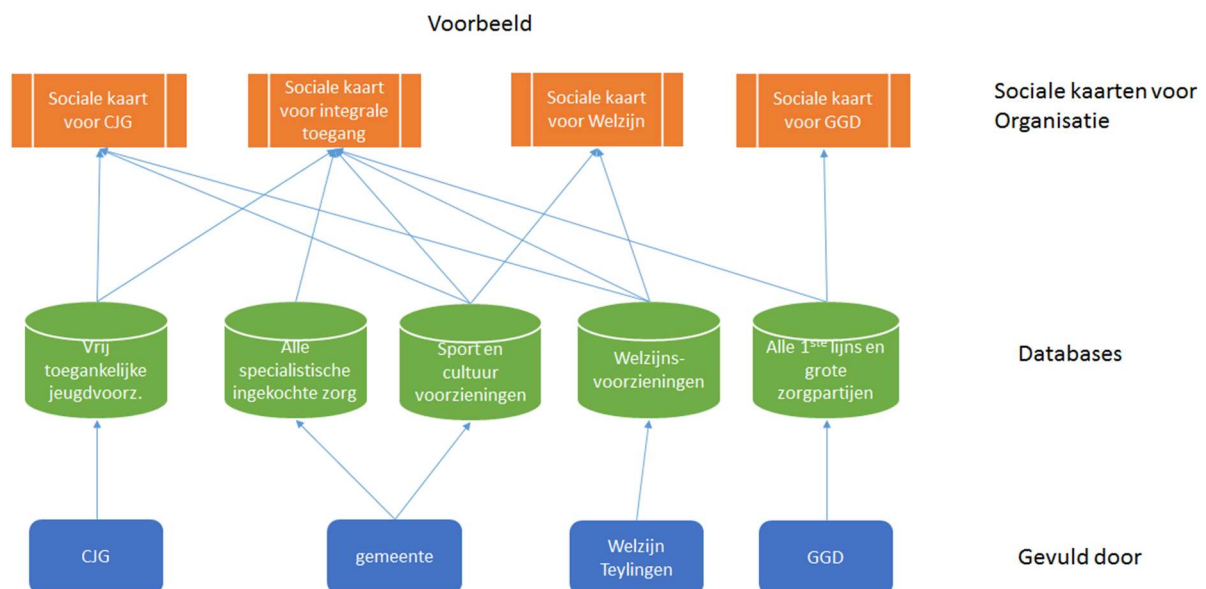
Denkmodel

In het overleg eind mei kwam al naar voren dat de afbakening belangrijk is. Welke informatie staat er op de sociale kaart? Die vraag kan alleen beantwoord worden als je weet van welke organisatie de website is. Het CJG wil voorzieningen voor jongeren en gezinnen kunnen tonen aan inwoners. Maar wellicht ook welzijnsinformatie en 1ste lijns zorg.

Al deze partijen hebben niet overal verstand van, maar alleen van hun eigen werkveld. Die hebben ze vaak al geordend voorhanden, omdat hun eigen medewerkers dat ook nodig hebben om hun klanten te kunnen helpen.

Dus idealiter zou je willen dat elke organisatie zijn eigen overzicht van instellingen en voorzieningen beschikbaar stelt en dat de sociale kaart van een organisatie de juiste informatie bij elkaar haalt.

Dat kan ook omdat het frontje, de website van de sociale kaart, los kan staan van de databases daaronder. De grotere leveranciers van sociale kaarten bieden dat.



Klein beginnen

Dit duurt jaren om voor elkaar te krijgen. Maar het is wel goed om dit model in het achterhoofd te houden en van daaruit te werken. Klein beginnen kan door nu aan te sluiten bij de lokale initiatieven die er zijn. Maar wel vanuit de gemeente de regie te pakken om de goede basis te leggen en daarop voort te kunnen bouwen.