

# Informatiekaart 6



## Digitale informele zorgdiensten

Onder digitale informele zorgdiensten vallen verschillende vormen van digitale ondersteuning. Er bestaat een scala van mogelijkheden waarin gebruik van de computer of het internet mantelzorgers kan helpen en ondersteunen. Een gedeelde agenda, een gedeeld logboek, marktplaatsen, vraagverhelderingsinstrumenten en sociale kaarten. Dat biedt veel kansen en mogelijkheden. Toch ontstaat de indruk dat nog lang niet alle gemeenten deze kansen zien en benutten.

### Voorbeelden van digitale informele zorgdiensten

Digitale informele zorgdiensten bieden vaak een online platform waar cliënten, zorgverleners en mantelzorgers eenvoudig met elkaar kunnen communiceren en de zorg kunnen afstemmen. Voorbeelden zijn ShareCare Zorgsite, Caren, Familienet, ZWIP. Ook gaat het vaak om digitale marktplaatsen waar vraag en aanbod gemakkelijk met elkaar in contact kunnen komen, zoals WeHelpen, Zorgvoorelkaar, BUUV. Om gemeenten op weg te helpen is een toolkit digitale informele zorgdiensten ontwikkeld met inspirerende voorbeelden uit een aantal vooroplopende gemeenten. <http://zorgendestad.digitalestedenagenda.nl/toolkitdiz/>

#### [www.WeHelpen.nl](http://www.WeHelpen.nl) : gemeente Groningen

WeHelpen is een landelijke online marktplaats voor het vinden en verbinden, organiseren en delen van hulp. Burgers kunnen met wehelpen.nl hulp vragen en aanbieden, maar ook hulp organiseren - voor zichzelf of een ander - binnen een hulpnetwerk van familie en vrienden. Meedoen is gratis en voor iedereen. Hulp vragen en aanbieden kan tussen iedereen die lid is van wehelpen.nl of alleen via bekenden in een eigen hulpnetwerk of een groep. Het motto in Groningen is: met elkaar, voor elkaar. Noaberschap (burenhulp) is in Groningen gewoon en vanzelfsprekend. Maar het is wel een voorwaarde dat je elkaar weet te vinden. WeHelpen biedt mensen de mogelijkheid hun deskundigheid, hulp of talent zichtbaar aan te bieden. Personen die hulp vragen, kunnen hierop reageren of hun eigen hulpvraag plaatsen. Zo ontstaat een digitale marktplaats van vraag en aanbod. Daarnaast maakt WeHelpen het organiseren en delen van hulp gemakkelijk. Dat kan met mensen uit de buurt die je op die manier leert kennen maar het kan ook met familie, vrienden en kennissen. Ook zorgprofessionals kunnen zich in de groep aanmelden. Zij kunnen gemakkelijk hulp organiseren met behulp van een agenda, een logboek en notitiepagina's. Zo is iedereen in het hulpnetwerk op de hoogte van taken, afspraken en bezoeken. De WeHelpen-site is bereikbaar via computer of tablet, maar ook via smartphone met de speciale WeHelpen-app.

Als inwoners van Groningen het moeilijk vinden, kunnen vrijwilligers van Humanitas Groningen helpen met het aanmaken van een account en het plaatsen van vraag of aanbod.

Bron: <http://zorgloket.groningen.nl/we-helpen>

## Informatiekaart 6: Digitale informele zorgdiensten

### [www.zorgsite.nl](http://www.zorgsite.nl) : gemeente Helmond

ShareCare Zorgsite is een landelijk online hulpmiddel om cliënten, zorgverleners, mantelzorgers en familie met elkaar in contact te brengen en de zorgtaken onderling te verdelen. Het regelen van zorg kost veel tijd en energie. Met gebruik van de website van ShareCare Zorgsite gaat dat een stuk gemakkelijker. Mensen kunnen ook zelf aangeven voor welke taken zij wanneer beschikbaar zijn, bijvoorbeeld voor het doen van boodschappen, de kinderen uit school halen of meegaan naar ziekenhuis of arts. De cliënt zelf kan ook berichtjes of foto's plaatsen. Alleen mensen die toestemming hebben kunnen in het persoonlijke deel van de site. ShareCare Zorgsite is een betaalde dienst (abonnement). De gemeente Helmond biedt deze dienst gratis aan al haar burgers aan. Ook voor klanten, vrijwilligers en personeel van een aantal zorginstellingen in Helmond is de dienst gratis. <http://helmond.zorgsite.nl/nl/>

Ervaring van een mantelzorger:

*"Ik heb ShareCare Zorgsite gebruikt omdat ons zoontje 4,5 maand opgenomen is geweest in een epilepsie-instelling. Omdat dit veel impact op het hele gezin had - emotioneel en praktisch - heb ik na een tip van iemand een eigen zorgsite opgezet. Dit heeft ons er echt doorheen geholpen! Er waren altijd al veel mensen die iets voor ons wilden doen, maar op het moment dat ze het aanboden was het dan net niet nodig. Daarnaast had ik een enorme drempel om hulp te vragen. De ShareCare Zorgsite maakte dit van twee kanten heel vrijblijvend. Er kwam rust, structuur en regelmaat in ons leven. Een geweldige oplossing dus!"*

### [www.buuv.nu](http://www.buuv.nu) : buurtmarktplaats in o.a. Haarlem

BUUV is een buurtmarktplaats voor en door bewoners waar vraag en aanbod elkaar vinden. Diensten die je als bewoners voor elkaar kunt verrichten zonder dat daar iets tegenover staat. BUUV is voor iedereen met een vraag of aanbod, bijvoorbeeld voor nieuwe inwoners die mensen willen leren kennen, ouderen die niet stil willen zitten en hun kennis willen delen, gezinnen die alleenstaanden uitnodigen om te komen eten, wijkverpleegkundigen die mensen zoeken om iemand naar het ziekenhuis te begeleiden, nieuwe Nederlanders die de taal willen leren of mensen met een beperking die hulp kunnen gebruiken en graag hun talenten laten zien. Maar ook voor koffieliefhebbers die met elkaar de dag doornemen, klussers, oppasmoeders, kooktalenten, theaterliefhebbers en sportmaatjes. BUUV is actief in Haarlem, Zaanstad, IJmond (Beverwijk, Heemskerk en Velsen) en Amsterdam-Zuid. Alle inwoners kunnen mee 'buuven'. Elke gemeente heeft een eigen website met vraag en aanbod. Ook de contactgegevens van de sociaal makelaars en de prikboardlocaties zijn op die site te vinden.

## Vijf tips voor Wmo-raden en lokale belangenbehartigers

De ervaringen van een aantal gemeenten leveren belangrijke leerpunten op die andere gemeenten kunnen helpen bij het opzetten van een digitale informele zorgdienst.

### 1. Sluit aan bij bestaande initiatieven

Ontwikkel geen nieuwe digitale diensten, maar sluit aan bij wat er al is.

### 2. Werk samen met anderen

Kijk goed naar wat al gebruikt wordt door organisaties en gemeenten in de omgeving zodat ook massa ontstaat.

## Informatiekaart 6: Digitale informele zorgdiensten

### 3. Advies en inspraak van cliënten en mantelzorgers

Laat cliënten en mantelzorgers vanaf het begin meedenken en vraag naar hun wensen en behoeften.

### 4. Maak ruimte voor communicatie

Maak ruimte voor communicatie, zowel met de zorg- en welzijnsorganisaties die een rol hebben in het gebruik van deze instrumenten als met de burgers die het instrument moeten weten te vinden.

### 5. Maak het gebruikersvriendelijk

Zorg ervoor dat cliënten en mantelzorgers die niet zo 'digivaardig' zijn via bijvoorbeeld woonservicepunten of buurthuizen toch gebruik kunnen maken van het instrument.

## Verder lezen

- Yvonne de Jong (2013). *Familieparticipatie 2.0. Digitale communicatie verbetert de relatie met de familie*:  
<http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/familieparticipatie/Familieparticipatie2.0KIZ20130205.pdf>
- Transitiebureau Wmo e.a. (2014). *Leaflet Digitale Informele Zorgdiensten*:  
[http://zorgendestad.digitalestedagenda.nl/wp-content/uploads/sites/3/2014/01/140021-01-Leaflet digitale informele zorgdiensten DEF.pdf](http://zorgendestad.digitalestedagenda.nl/wp-content/uploads/sites/3/2014/01/140021-01-Leaflet%20digitale%20informele%20zorgdiensten%20DEF.pdf)
- Transitiebureau Wmo e.a. (2014). *Toolkit Digitale Informele Zorgdiensten*:  
[http://zorgendestad.digitalestedagenda.nl/wp-content/uploads/sites/3/2014/01/140021-01-Toolkit digitale informele zorgdiensten DEF.pdf](http://zorgendestad.digitalestedagenda.nl/wp-content/uploads/sites/3/2014/01/140021-01-Toolkit%20digitale%20informele%20zorgdiensten%20DEF.pdf)
- Vilans (2014). *Overzicht aanbieders digitale communicatie*:  
<http://www.zorgvoorbeter.nl/docs/PVZ/vindplaats/familieparticipatie/Overzicht%20aanbieders%20digitalecommunicatiefeb2014.pdf>

## Aandacht voor iedereen

Het programma Aandacht voor iedereen is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie AWBZ-Wmo zodat zij hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. Dit kennisdossier is samengesteld door Yvonne de Jong en Inge Redeker (Vilans) in samenwerking met Nienke van der Veen (Aandacht voor iedereen) en Wietske Oegema (Mezzo).

### Aandacht voor iedereen

Postbus 1038, 3500 BA Utrecht, T 030 291 6622

[secretariaattransitie1@iederin.nl](mailto:secretariaattransitie1@iederin.nl), [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl)