



DE OMSLAG NAAR  
TOEKOMSTBESTENDIG WERKEN  
'HET MOET EN HET KÁN'

# Anders organiseren van zorg en welzijn

Hoe we individuele begeleiding efficiënter en effectiever inzetten met blended care



# OVER INCLUZIO

Incluzio levert een doorslaggevende bijdrage aan een samenleving waarin iedereen meedoet, meetelt en van betekenis is. Van de inzet van wijkteams tot thuishulp en van welzijnswerk tot zorg-op-afstand: met onze vernieuwende aanpak krijgen meer mensen betere ondersteuning, maar met minder overheidsgeld. En dat is hard nodig, want de vraag naar zorg en welzijn neemt toe, maar budgetten en menskracht juist niet. We hebben te maken met een 'dubbele vergrijzing': mensen worden ouder én het aantal ouderen groeit. Tegelijkertijd wonen er meer kwetsbare mensen in de buurten. Bijvoorbeeld mensen die voorheen in een bejaardenhuis, verzorgingshuis of ggz-instelling woonden. Ook is er instroom van nieuwe Nederlanders.

We kunnen er dus niet omheen: zorg en welzijn moet anders worden georganiseerd om iedereen kwalitatieve ondersteuning te kunnen blijven bieden. Nu, en in de toekomst. Op een manier waar inwoners, zorgprofessionals en sociale netwerken samenwerken. Incluzio laat zien dat dat kán. Zo laten we al mooie resultaten zien in onder andere Utrecht, Rotterdam, Venlo en Nijmegen.

## OVER INCLUZIO UITVOERING OOST

Incluzio Uitvoering Oost is een daadkrachtige partner in ambulante begeleiding in de regio Twente en welzijn in de gemeenten Twenterand en Enschede.

Onze ambulante begeleiders hebben cliënten vanuit WMO en de jeugdwet en zijn gespecialiseerd in multi-probleem doelgroepen. Wij geloven in het principe 'zolang als nodig, zelfstandig waar kan'. Geen vooraf vastgesteld aantal uren per periode, maar doen wat nodig is. Dat verschilt per vraag, cliënt en trajectfase.

In de gemeente Twenterand leveren we een deel van het gezinswerk en jongerenwerk. Dit laatste doen we samen met Stichting Jongerenwerk Den Ham (SJDH) en Stichting Reflection (jongereninloop Flame) onder de noemer MAXX Jongerenwerk. Onze scheidingsdeskundige biedt vanuit het Scheidingspunt Twente ondersteuning bij het maken van moeilijke beslissingen, het overzichtelijk maken van de stappen die bij een scheiding komen kijken en het verminderen van negatieve effecten als ruzie, schulden en verdriet.

In Enschede bieden we welzijnswerk vanuit ons label SVEN (Samen Versterken van Enschede door Noaberschap). Ons team van netwerkcoaches – soms beter bekend als opbouwwerkers – bevorderen hier de leefbaarheid in wijken en buurten. Samen met inwoners. Zij zijn present in de wijk en veelvuldig op straat of bij mensen thuis. Zij signaleren, ondersteunen bij inwonersinitiatieven en verbinden inwoners aan andere inwoners of aan lokale organisaties.

# WIJ GELOVEN IN EEN TOEKOMSTBESTENDIG SOCIAAL DOMEIN

Elke buurt een betere buurt: dat is onze droom. Ondanks alle maatschappelijke uitdagingen zien wij dat het mogelijk is iedereen de ondersteuning te geven die hij of zij nodig heeft. Vaak is een andere aanpak nodig dan we in Nederland gewend waren.

Daarom doet Inluzio het anders. Wij zetten in op een effectievere, efficiëntere maar vooral (kwalitatief) betere ondersteuning. Daarbij is het erg belangrijk dat inwoners zelf meer in de regie komen. Hoe? Door nu de omslag te maken naar de inzet van slimme technologie. Blended care door de inzet van e-health. Daar waar het kan, logisch is en iets toevoegt.

Het sociaal domein is nog altijd grotendeels mensenwerk. Zo ook ambulante begeleiding. Professionals en cliënten zijn niet anders gewend dan dat contact en ondersteuning face-to-face gebeuren. Maar corona heeft laten zien dat ondersteuning en begeleiding op afstand verlenen in veel gevallen wel kan. Dit noemen we blended werken: een combinatie van menselijke inbreng en digitale techniek.

We passen bestaande processen aan en richten deze blended in. Vaak zijn ondersteuningsvragen niet altijd eenduidig, wat de inzet van e-health oplossingen moeilijk maakt. We kijken dus goed naar waar dit kan en waar het iets oplevert voor cliënten en voor onszelf. De inzet van e-health is dus nooit het doel op zich.

## DE INWONER ZELF IN REGIE

Wat we willen, is effectievere, efficiëntere maar vooral kwalitatief betere ondersteuning bieden. Met als belangrijkste insteek: zorgen dat de inwoner zelf in regie komt en blijft. Met e-health kunnen mensen zelf meer, vaker en sneller werken aan hun eigen hulpvraag. Op een moment en plek dat hen uitkomt. Dit mes snijdt aan twee kanten: onze mensen en middelen worden efficiënter ingezet. We maken het werk aantrekkelijker en diverser. We vergroten de toegankelijkheid en bereikbaarheid van zorg, welzijn en ondersteuning. En die van onze partners. We integreren digitale oplossingen als een vanzelfsprekendheid en standaard onderdeel van onze basisdienstverlening.

### Wat is e-health, wat is blended care?

*E-health:* digitale hulpmiddelen ter ondersteuning of verbetering van zorg en ondersteuning aan inwoners

*Blended care:* inzet van digitale hulpmiddelen in combinatie met fysieke ondersteuning aan inwoners.

Bekijk [hier](#) de video om te horen hoe we hier in de praktijk vorm aan geven.



<http://bitly.ws/EFTQ>



# BLENDDED CARE IN ENSCHEDDE EN TWENTERAND: PILOT 2023

**In het voorjaar van 2023 zijn de teams van ambulante begeleiders in Twente en gezinswerkers in de gemeente Twenterand gestart met blended werken met behulp van online trainingen van Gezondeboel, een landelijk digitaal platform van Therapieland. De trainingen zijn samengesteld door zorgprofessionals, wetenschappers en ervaringsdeskundigen en altijd gebaseerd op de meest actuele wetenschappelijke inzichten.**

## INZET BLENDED ONLINE PROGRAMMA'S VAN GEZONDEBOEL

Gezondeboel, een digitaal platform gefaciliteerd door Therapieland, biedt een veilige en overzichtelijke online omgeving waarin professionals, cliënten en hun sociale omgevingen samenkomen.

Hierbij spelen ook onze principes van Wederkerigheid, Informele Netwerken en Eigen kracht (WIE) en systeemgericht werken een rol. We benadrukken we de eigen kracht, talenten en kwaliteiten van de cliënt. Deze staat centraal en heeft zelf de regie. Wij geloven dat dit de enige duurzame manier is: zij kunnen trots zijn op wat zij zelf hebben bereikt en dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun eigen proces. Door systeemgericht te werken betrekken we ook het persoonlijke sociale netwerk van de cliënt en doorbreken we niet-werkende patronen.

Cliënten krijgen een persoonlijk account waarmee ze kunnen inloggen in een beveiligde persoonlijke omgeving met daarin de door ons geselecteerde training(en). Hij of zij kan deze starten, pauzeren en afronden wanneer hij of zij wilt, de voortgang wordt automatisch bijgehouden. Iemand kan dus op verschillende momenten aan de opdrachten werken.



Check [hier](#) de video over hoe wij de trainingen van Gezondeboel inzetten.



<http://bitly.ws/EFVE>

## DE PILOTAANPAK

Op basis van de caseload hebben we gekeken welke casussen in aanmerking kwamen voor deze pilot. Afhankelijk van de doelen uit het zorgplan is bepaald bij wie we dit daadwerkelijk wilden inzetten als onderdeel van de geboden begeleiding.

Vervolgens is gekeken welke training, of trainingen, aansluiten bij de hulpvraag in de geselecteerde casussen. Met hulp van filmpjes, animaties, achtergrondinformatie en praktische tips doen cliënten digitale oefeningen en opdrachten. Onze begeleider kijkt op afstand mee en kan door de cliënt ingestuurde vragen beantwoorden.

## DE EERSTE TERUGKOPPELINGEN

Het is nog te vroeg om conclusies te kunnen trekken, omdat we de pilot nog maar enkele weken draaien. Maar de eerste signalen vanuit de medewerkers zijn positief. Aan de hand van deze trainingen geven ze aan concreter bezig te zijn met gestelde doelen. Het geeft extra handvatten om nog effectievere ondersteuning te bieden. Inwoners vinden het prettig dat zij zelf kunnen kiezen wanneer ze de training starten en onderbreken. Al blijkt dit voor sommigen juist ook een valkuil. Dit zie je bijvoorbeeld bij mensen met een vorm van autisme, zij hebben vaak moeite met planning en structuur. Als blijkt dat iemand moeite heeft met opstarten of volhouden om welke reden dan ook, plannen we een fysieke afspraak met deze persoon waarin we alsnog samen aan de slag gaan en te kijken wat nodig is om de training wel goed zelfstandig te kunnen doorlopen, met digitale hulp van de begeleider.

*“We zijn concreter bezig met gestelde doelen en hebben extra handvatten om nog effectievere ondersteuning te bieden”*

## PILOTEVALUATIE

In de zomer van 2023 vindt de eerste pilotevaluatie plaats. De intentie is om daarna de pilot uit te breiden naar de rest van de teams binnen Includio Uitvoering Oost.

Zie je in jouw gemeente ook een rol weggelegd voor een laagdrempelige organisatie met een grote slagkracht? Graag praten wij verder over zo'n sociale onderneming die mensen helpt om hun leven te veranderen. Nu en in de toekomst.

We horen graag wat jouw vragen of ideeën zijn. Bel of mail ons gerust!

Velveweg 55  
7533 XE Enschede  
T: 053 461 92 26  
E: [info-uitvoeringoost@includio.nl](mailto:info-uitvoeringoost@includio.nl)  
W: [www.includioutvoeringoost.nl](http://www.includioutvoeringoost.nl)

 [linkedin.com/company/includio](https://www.linkedin.com/company/includio)