

Digitaal platform Amsterdam

wensen en verwachtingen van inwoners van Amsterdam West m.b.t. een digitaal platform voor zorg en ondersteuning in Amsterdam

Author(s)

Berkvens, Eileen; Metze, Rosalie

Publication date

2016

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Berkvens, E., & Metze, R. (2016). *Digitaal platform Amsterdam: wensen en verwachtingen van inwoners van Amsterdam West m.b.t. een digitaal platform voor zorg en ondersteuning in Amsterdam*. Hogeschool van Amsterdam.

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Digitaal platform Amsterdam



Wensen en verwachtingen van inwoners van Amsterdam
West m.b.t. een digitaal platform voor zorg en
ondersteuning in Amsterdam

Eileen Berkvens & Rosalie Metze –
Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (HvA)
In opdracht van de gemeente Amsterdam

Augustus 2016



Voorwoord

Dit onderzoek naar een digitaal platform voor het zorg- en ondersteuningsaanbod in Amsterdam is uitgevoerd door onderzoekers van het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (onderdeel van faculteit Maatschappij en Recht van de HvA) in opdracht van Henk Duinkerken, namens de Gemeente Amsterdam. We willen ten eerste de gemeente bedanken voor de mogelijkheid om ons in deze interessante materie te kunnen verdiepen. Ten tweede zijn we uiteraard onze respondenten uit Amsterdam West zeer dankbaar voor hun openheid, interesse, en bereidwilligheid om mee te denken.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
De weg naar zorghulpwijzer.nl	4
Literatuur	5
 Onderzoeksopzet	 8
Onderzoeksdoel- en vraag	8
Werving respondenten	8
Dataverzameling en – analyse	11
 Resultaten	 12
Ondersteuningsvragen en huidige zoektocht naar antwoorden	12
Behoefte aan een digitaal platform	13
Ervaringen met zorghulpwijzer.nl	14
Adviezen	15
 Samenvatting en conclusie	 19
 Bijlage 1: Topiclijst	 21



Inleiding

We leven in een tijd waarin informatievergaring en –overdracht steeds meer plaatsvindt via digitale bronnen. Een organisatie, initiatief of activiteit kan bijna niet meer bestaan als het niet online te vinden is. Tegelijkertijd is het Internet zó immens geworden, dat het voor gebruikers steeds lastiger is geworden om precies datgene te vinden wat ze zoeken; Google geeft bijvoorbeeld zelden minder dan 10.000 ‘hits’.

Dit geldt ook voor het zorg- en ondersteuningsaanbod in Amsterdam. Er is ontzettend veel aanbod, zowel vanuit instellingen als informele buurtactiviteiten, maar hoe kan de gemiddelde Amsterdammer dit aanbod vinden en filteren? Om dit proces wat makkelijker te maken, heeft de gemeente Amsterdam het doel gesteld om een digitaal platform op te richten waarop Amsterdammers zo veel mogelijk van het actuele – formele en informele – zorg- en ondersteuningsaanbod kunnen vinden. Op het platform wil de gemeente het aanbod van diensten (verzekerd, niet verzekerd, professioneel, vrijwillig, zelfhulp etc.) op het gebied van positieve gezondheid transparant en vindbaar ontsluiten. Daarnaast moet het platform uitnodigen tot het stimuleren van verbetering van de dienst-, hulp- en zorgverlening op de domeinen van de drie decentralisaties. In september 2015 heeft dit geresulteerd in een Bètaversie van de website www.zorghulpwijzer.nl. Hierop kan de bezoeker zelf een zoekterm invullen of zich middels een ABC oriënteren op mogelijke thema's. Door adresgegevens in te vullen, komen de meest dichtbij zijnde resultaten als eerste naar voren. In de Bètaversie zijn nog slechts een aantal databases van formele aanbieders verwerkt, in de uiteindelijke versie zal zo veel mogelijk van het formele en informele aanbod te vinden zijn.

Om het digitale platform te optimaliseren, heeft de gemeente ons – vanuit de HvA – gevraagd te onderzoeken hoe bewoners met verschillende karakteristieken denken over zo'n digitaal platform in het algemeen, en de zorghulpwijzer in het bijzonder. De onderzoeksvraag luidt als volgt:

Hoe kan het Digitaal Platform zo goed mogelijk aansluiten bij de ondersteuningsbehoeften van de bewoners van Amsterdam?

In de volgende alinea's lichten het proces dat aan het ontstaan van de zorghulpwijzer vooraf ging verder toe, en geven we een korte beschrijving van wat vooralsnog bekend is over dit soort digitale platforms en de behoeften van bewoners hieromtrent.

De weg naar zorghulpwijzer.nl

Hieronder geven we een beknopt overzicht van de stand van zaken in september 2015, gebaseerd op een notitie van 4 september 2015 van de toenmalige projectleider.

Ten tijde van de notitie stond www.zorghulpwijzer.nl al live. In de 1^e oplevering zaten de databases van de Sociale Kaart Amsterdam en ikzoekjeugdhulp.nl (formele en informele zorg in Amsterdam) en was er

een basis-zoekfunctie (gebruikmakend van tref-/zoekwoorden van de gebruikte databases). De website was al te gebruiken, wat betekent dat deze in principe op zowel desktop, tablet als mobiel werkte. Ook werden de zoekresultaten al gepresenteerd op een plattegrond. Een vervolgstap was het verder uitwerken van de categorisering en filtering van het aanbod. Het advies was dit vooralsnog te beperken tot locatie, soort zorg, en bekostiging, en dit verder uit te werken in overleg met de inhoudelijke professionals binnen de drie decentralisaties, en de beheerders van de databases. In de bètaversie zijn de zoekterm en de afstand de enige filters.

Door vanaf het eerste gebruik heel goed te kijken naar de zoektermen die burgers invoeren, kan de filtering en categorisering passender gemaakt worden. Via het programma 'Urban Vitality' van de HvA had de gemeente begin mei 2015 een aanvraag ingediend om onderzoek te doen naar o.a. voor burgers relevante en aansprekende zoektermen en categorisering, waarbij de logica van de burger centraal zou staan. Deze aanvraag is destijds niet gehonoreerd omdat het plan nog niet ver genoeg uitgewerkt was. Het onderzoek dat we uiteindelijk vanuit de HvA hebben uitgevoerd is dus onafhankelijk van het Urban Vitality programma tot stand gekomen en gefinancierd.

Literatuur

Om zicht te krijgen op bestaande kennis over soortgelijke digitale platforms en het gebruik hiervan, hebben we een klein literatuuronderzoek uitgevoerd. We hebben gekeken naar wat al bestaat en wat bekend is over behoeften van mensen met betrekking tot een dergelijk digitaal platform. We hebben hiervoor de volgende zoektermen gebruikt:

Digitaal platform	Gebruikerservaringen evaluatie	User experience
Platform voor zorg	Digitale zorg	Lessons learned
Gebruikerservaringen zorg	Matchingsinstrument	Platform for care
Welzijn platform	Digital platform	

Welke sites zijn al in gebruik?

Binnen Nederland vonden we een heel aantal websites die fungeerden als zoekmachine voor een selectief deel van het hulpaanbod. Voorbeelden zijn:

- Wehelpen.nl: een platform waarop mensen kunnen aangeven dat ze hulp zoeken of willen aanbieden in hun buurt.
- Jekuntmeer.nl: een website voor vraag en aanbod in passend werk, opleiding en activiteiten in de buurt.
- Buuv.nu: een buurtmarktplaats voor en door bewoners waar vraag en aanbod elkaar vinden.
- Expertisecentrummantelzorg.nl: hierop is een overzicht te vinden van wat ze 'marktplaatsen van zorg en ondersteuning' noemen. Dit platform is meer gericht op het uitwisselen van diensten dan op aanbod vanuit de gemeente of welzijnsinstellingen.



- Wijzelf.nl: dit platform biedt in samenwerking met MEZZO (organisatie voor mantelzorgers) een manier voor particulieren om een coöperatie op te richten.

Andere soortgelijke platforms zijn zorgvoorelkaar.nl, buurthulp.nl, en burenhulpcentrale.nl. Het valt op dat dit voornamelijk platforms zijn waarop burgers met elkaar in contact kunnen komen om onderling diensten uit te wisselen. Formeel hulpverleningsaanbod lijkt eerder per organisatie te vinden. Een uitzondering hierop is UGids.nl, een website van de gemeente Utrecht wat een overzicht van het formele ondersteuningsaanbod in de gemeente biedt. Een platform waarop zowel formeel als informeel aanbod terug te vinden is, zijn we tijdens onze zoektocht niet tegen gekomen. De ambitie van Amsterdam om dit wel voor elkaar te krijgen, is dus uniek te noemen, wat ook betekent dat weinig te leren valt van andere soortgelijke initiatieven.

Ervaringen met digitale platforms

Wat betreft ervaringen van gebruikers van digitale platforms hebben we enkele onderzoeksrapporten kunnen vinden. Wat we onder andere vonden is een onderzoek van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) onder mensen die via digitale platforms hulp aanbieden en mensen die hulp vragen (Haastert, 2014). Het onderzoek betreft een meldactie (dus geen representatieve steekproef), waaraan 9000 mensen hebben deelgenomen. Onder hen is een vragenlijst verspreid. Slechts 9% van de deelnemers aan het onderzoek had weleens gebruik gemaakt van een website die mensen die hulp zoeken en mensen die hulp aanbieden samenbrengt. Hulpvragen hadden vooral te maken met klusjes in en om het huis, schoonmaak, gezelschap en vervoer. Dit klopt inderdaad met de vragen en het aanbod dat te vinden is op de bovengenoemde websites. Matching tussen vraag en aanbod lijkt nog lastig te zijn, veel negatieve ervaringen komen vooral doordat mensen geen reactie krijgen op een aanbod of vraag, of geen passend aanbod kunnen vinden voor hun vraag.

De mensen die geen gebruik maken van dergelijke platforms, noemen als belangrijkste reden dat ze niet van het bestaan afwisten. Een tweede reden die vaak genoemd wordt, is dat mensen geen ondersteuningsvraag hebben en zich ook niet aan willen bieden als vrijwilliger. Zij hebben er dus feitelijk geen baat bij. Minder genoemde redenen zijn twijfels over de veiligheid, twijfels over toegankelijkheid, voorkeur voor professionele ondersteuning, en twijfels over de geschiktheid van dit soort sites om hulp te zoeken of aan te bieden.

Een ander onderzoek is uitgevoerd door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude en richtte zich op 'matchingsinstrumenten': het koppelen van vraag en aanbod van diensten. Het gaat om een zestal websites waar vraag en aanbod staan gegroepeerd: BUUV, We Helpen, Zorg voor elkaar en lokale varianten zoals Miess, Wij zijn Leusden en Burennetwerk.

De gemeente bestaat uit kleine woonkernen, zoals Halfweg, Spaarndam en Haarlemmerliede, die onderling en met omliggende kleine kernen veel zorgvoorzieningen delen. Het zou kunnen dat hierdoor de behoefte aan een matchingsinstrument groter is dan in gebieden met eigen voorzieningen. De

onderzoekers hebben gesproken met vrijwilligersorganisaties en met formele zorg- en welzijnsorganisaties. Het is volgens hen van belang dat de ICT gemakkelijk aansluit bij bestaande systemen zoals een vrijwilligersvacaturebank. Daarnaast stellen ze voor de website te koppelen met fysieke prikborden en/of ontmoetingsplekken, en te zorgen voor bemiddeling voor kwetsbare doelgroepen. In de rapportage doen de onderzoekers ook verslag van hoe huidige welzijnsorganisaties uit de regio aankijken tegen zo'n matchingsinstrument. De meningen hierover verschillen: sommige aanbieders zien een matchingswebsite als een mogelijke versterking van het huidige aanbod, andere zien de meerwaarde niet direct omdat ze zelf al veel doen aan bemiddeling, of omdat ze met ouderen werken die moeite hebben in het omgaan met Internet.



Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk lichten we de onderzoeksopzet toe. Eerst beschrijven we de onderzoeksvragen die in dit onderzoek centraal stonden en lichten we deze toe. Vervolgens leggen we uit op welke manier we naar het beantwoorden van deze vragen hebben toegewerkt. Omdat sprake was van een beargumenteerde respondentengroep, lichten we ook de werving, en de uiteindelijke groep respondenten uitgebreid toe. We eindigen dit hoofdstuk met informatie over de dataverzameling en –analyse.

Onderzoeksdoel en –vraag

De gemeente Amsterdam ontwikkelt op dit moment een digitaal platform. Dit digitale platform moet aansluiten bij Amsterdammers en hen helpen in het vinden van geschikte zorg- en hulpondersteuning. Het primaire doel van dit onderzoek was om erachter te komen hoe Amsterdammers aankijken tegen het gebruik van dit digitale platform.

De centrale onderzoeksvraag was daarom:

Hoe kan het Digitaal Platform zo goed mogelijk aansluiten bij de ondersteuningsbehoeften van de bewoners van Amsterdam?

Om de vraag volledig te kunnen beantwoorden is deze onderverdeeld in enkele deelvragen:

1. Welke hulp- en ondersteuningsvragen hebben de respondenten? (nb. hier kan het ook gaan om het aanbieden van diensten aan buurtgenoten)
2. Welke acties ondernemen ze nu om hierop een antwoord te vinden?
3. In hoeverre zou een digitaal platform hierbij behulpzaam kunnen zijn?
4. Wat zouden de respondenten willen vinden op een digitaal platform?
5. Wat vinden de respondenten van het huidige platform: www.zorgwijzer.nl?
6. Welke aanbevelingen hebben bewoners voor verdere inrichting van het platform?
7. Hoe evalueren sleutelfiguren uit de wijk de behoefte aan een digitaal platform? Hoe kan een digitaal platform de bewoners van de wijk volgens hen het beste bedienen?

Uit de vraagstelling blijkt ook waar het beginpunt ligt van dit onderzoek. Voordat we kunnen weten wat Amsterdammers hebben aan een digitaal platform, moeten we weten hoe ze in de eerste plaats hulp- en ondersteuningsvragen beantwoorden. Zodra dit duidelijk is kunnen we erachter komen hoe een digitaal platform hier optimaal op kan aansluiten.

Werving respondenten

We hadden de ambitie om ongeveer 20 respondenten te spreken. Enerzijds paste dit aantal het best bij de beschikbare tijd en middelen die voor dit onderzoek beschikbaar waren, en anderzijds was de

verwachting dat dit aantal voldoende informatie op zou leveren om een globaal beeld te kunnen schetsen. Het gebied waar de respondenten zijn geworven is Amsterdam West.

Om een zo breed mogelijke bewonersgroep te spreken zijn voorafgaand aan de werving verschillende profielen opgesteld, ingedeeld in drie categorieën: bewoners met een ondersteuningsvraag, bewoners met een mantelzorgtaak en vrijwilligers/ actieve buurtbewoners. Deze categorieën sluiten elkaar niet uit. In de praktijk blijkt bijvoorbeeld dat vrijwilligers ook ondersteuningsvragen hebben en dat bewoners met een ondersteuningsvraag ook actieve buurtbewoners kunnen zijn. In de gesprekken is geprobeerd de aandacht steeds te leggen op de categorie waar de bewoner zich het meest mee identificeerde.

Door gesprekken te voeren met lokale kwartiermakers en aan te sluiten bij (sociale) inloopsprekken, zijn we in contact gekomen met bewoners. Via snowballsampling kregen we contacten met een steeds meer diverse groep bewoners. Soms was het passend om aan te sluiten bij een al bestaande bijeenkomst en na afloop een focusgesprek te voeren, op andere momenten was een individueel interview passender. Afhankelijk van de situatie hebben we hier flexibel op ingespeeld. Doordat sommige respondenten maar heel kort de tijd hadden, de Nederlandse taal matig beheersten of de focusgesprekken voortijdig verlieten, zijn niet altijd al hun details beschikbaar.

De interviews zijn waar mogelijk opgenomen en uitgewerkt. Gesprekken waarbij het niet mogelijk was een geluidsopname te maken (bijvoorbeeld door teveel omgevingsgeluid) zijn na afloop uitgeschreven, op basis van gemaakte aantekeningen tijdens het gesprek.

Overzicht respondenten

Het voornemen was om een zo breed mogelijke groep respondenten te spreken. Hieronder lichten we de kenmerken van de gesproken respondenten nader toe, onderverdeeld in individuele interviews en focusgroep gesprekken. Er is één groep respondenten die niet of nauwelijks gesproken is, en dat zijn de jongeren met een hulpvraag of een mantelzorgtaak. Omdat we deze groep niet primair gesproken hebben, kunnen we (op basis van de verzamelde data) in beperkte mate iets over hen zeggen.

Individuele interviews.

Locatie	Geslacht	Soort respondent	Nat.	Leeftijd	Opleidings-niveau
Koperen Knoop	M + M	Ondersteuningsvraag	Bulgaars en Turks	+/- 65	Laag
	V	Ondersteuningsvraag	Marokkaans	54	Laag
	M	Ondersteuningsvraag	Egyptisch	52	Hoog

Tagerijn	V	Ondersteuningsvraag	Marokkaans	42	Laag
	M	Ondersteuningsvraag	Egyptisch	55	Laag
	V	Ondersteuningsvraag	Ghanees	36	Laag
Buurtkamer Bestevaer	M	Actieve burger / Vrijwilliger	Nederlands	54	Hoog
Buurtkamer Corantijn + Burenbond	V + M	Actieve burger/ vrijwilliger	Nederlands	Ong. 30 en 65+	Hoog

De Koperen Knoop en de Tagerijn zijn beide buurthuizen in Amsterdam-West. Tijdens enkele inloopsprekken zijn de onderzoekers aanwezig geweest om bewoners te interviewen. De interviews duurden tussen de 20 en 45 minuten, afhankelijk van de Nederlandse taalbeheersing van de respondenten en de tijd die ze hadden voor een interview. Alle respondenten van de inloopsprekken hadden een hulp- of ondersteuningsvraag en een migrantenachtergrond. Op een uitzondering na, was het opleidingsniveau van deze mensen laag. De respondenten waren meestal ouder dan 50 met een Ghanese dame als exceptie.

In de buurtkamers zijn bewoners gesproken met een hoger opleidingsniveau. Bij deze respondenten vonden we ook meer variatie in leeftijd. Deze respondenten hadden geen (acute) hulp- of ondersteuningsvraag en vervullen de rol van vrijwilliger en/of actieve buurtbewoner. Deze interviews duurden ongeveer één tot anderhalf uur.

Focusgroep gesprekken

Locatie	Groep	Soort respondent	Nat.	Leeftijd	Opleidingsniveau
Tagerijn	Focusgroep vrijwilligers inloopsprekuren (6)	Vrijwilligers	Varieert	Tussen 25 en 45	Varieert
Hudsonhof	Focusgroep deelnemers Chi Kung (10)	Ondersteuningsvraag/ vrijwilligers	Varieert	55+	Varieert
Buurtkamer Corantijn (mindfulness)	Focusgroep deelnemers (4)	Ondersteuningsvraag/ actieve burger	Nederlands	55+	Varieert



We hebben drie focusgroep gesprekken gevoerd op verschillende locaties in Amsterdam West. In buurthuis de Tagerijn vond een focusgroep gesprek plaats met de vrijwilligers van het inloopsprek uur. De deelnemers aan dit gesprek hadden zeer wisselende achtergronden. Ze waren relatief jong (tussen de 25 en 45 jaar), hadden wisselende opleidingsniveaus en wisselende nationaliteiten. Enkelen hebben in het verleden ook zelf een hulpvraag gehad en zijn door hun eigen contact met de Tagerijn zelf ook vrijwilligerswerk gaan doen.

Bij de Hudsonhof hebben we de deelnemers van een Chi-Kung bijeenkomst gesproken. Deze respondenten zijn vrijwilliger of hebben een ondersteuningsvraag. De respondenten allen ouder dan 55 en de sommigen boven de 70. Ook het opleidingsniveau verschilde erg. De aanwezigen hadden een Nederlandse achtergrond en een groot deel had banden met Suriname of de Nederlandse Antillen.

In buurtkamer Corantijn spraken we de deelnemers van de cursus Mindfulness. Ook dit was een gemengde groep, met zowel deelnemers met een ondersteuningsvraag als deelnemers die zelf vrijwilligerswerk deden. De deelnemers waren allen ouder dan 55 jaar, maar niet ouder dan 70. Ook het opleidingsniveau van deze deelnemers verschilde.

Dataverzameling en –analyse

We begonnen de interviews en focusgroep gesprekken standaard met een introductie van onszelf en een toelichting van het onderzoek. Daarna gaven we een kort overzicht van de loop van het interview, zodat de respondenten wisten wat ze konden verwachten, en vroegen we toestemming om het gesprek op te nemen.

De volgende topics kwamen aan de orde:

- Aanwezige hulp- en ondersteuningsvragen (hier kan het ook gaan om het aanbieden van diensten aan buurtgenoten)
- Huidige acties om hierop een antwoord te vinden
- Behoeft e aan één website (digitaal platform) waarop al het aanbod is te vinden (of waarop respondenten hun eigen diensten kunnen aanbieden)
- Informatiebehoefte op een dergelijk digitaal platform
- Mening over het huidige platform: www.zorghulpwijzer.nl
- Aanbevelingen voor verdere inrichting van het platform
- Praktische informatie: leeftijd, etnische achtergrond etc.

Een uitgebreide uitwerking van de topics is te vinden in bijlage 1.

Voor de analyse hebben we om te beginnen onze algemene indrukken met elkaar besproken en op papier gezet, om alvast aan te kunnen leveren aan de opdrachtgever. De daadwerkelijke analyse heeft plaatsgevonden aan de hand van de topiclijst, waar we onze aantekeningen en de uitgewerkte gespreksverslagen naast hebben gelegd om patronen en veelvoorkomende uitspraken te kunnen

destilleren. Door onze topiclijst als uitgangspunt te nemen hebben we de informatie van onze respondenten als een trechter willen toespitsen op het digitale platform wat de gemeente Amsterdam heeft ontwikkeld. Het rapport schetst daarom eerst een breed beeld en zal steeds specifieker worden.

Resultaten

Voor de beschrijving van de resultaten houden we eenzelfde indeling aan als bij de opgestelde topiclijst (zie bijlage 1). Eerst beschrijven we hoe de respondenten op dit moment antwoorden proberen te vinden op hun ondersteuningsvraag. Vervolgens beschrijven we welke respondenten behoefte hadden aan een digitaal platform en hoe ze dit voor zich zagen. Daarna worden de reacties weergegeven die respondenten hadden op het zien en gebruiken van de bèta versie van www.zorghulpwijzer.nl. Tot slot benoemen we wat adviezen die de respondenten, direct of indirect, gaven.

Ondersteuningsvragen en huidige zoektocht naar antwoorden

Onze respondenten hadden zeer uiteenlopende hulp- en ondersteuningsvragen, die zich niet alleen beperkten tot vragen gericht aan zorg- of welzijnsinstellingen. Er waren juridische kwesties (geschillen met telecombedrijven), aanvragen voor studiefinanciering, scootmobielen en kinderbijslag, sommigen hadden hulp nodig bij het schrijven van brieven en het invullen van formulieren, iemand zocht bijles voor zijn dochter en enkele vrijwilligers erkennen dat sommige mensen ook gewoon een praatje willen maken. Anderen zochten veel concreter naar een activiteit in de buurt, bijvoorbeeld een cursus waar ze bij konden aansluiten.

We hebben gezien dat respondenten op meerdere manieren proberen om antwoorden te vinden op hun vragen. Voor laagopgeleide mensen die de Nederlandse taal niet beheersen in nauwelijks computervaardigheden hebben, was fysiek contact van levensbelang. Het Internet, vooral als het om Nederlandstalige websites gaat, is voor veel van hen te complex. Diegenen die wel computervaardigheden hebben, kunnen door een taalbarrière toch niet de informatie achterhalen die ze nodig hebben. Ze weten niet waar ze moeten beginnen met zoeken en het invullen van zoektermen op Google levert zoveel resultaat op dat ze verdrinken in de hoeveelheid informatie. Sommige respondenten uit deze groep vragen hun kinderen om hulp, maar deze hebben niet altijd tijd, wonen soms ver weg of kunnen ook geen antwoord geven op de vraag. Daarom komt deze respondentengroep al lange tijd bij de sociale spreekuren. Hier hebben ze vaak via-via van gehoord en ze kunnen er terecht met al hun vragen. Vaak zijn de buurthuizen en sociale spreekuren het enige aanknopingspunt wat de respondenten hebben in hun zoektocht naar oplossingen.

Oudere respondenten lopen tegen soortgelijke kwesties aan. Veel ouderen kunnen niet goed overweg met het Internet. Enkele van onze respondenten gebruiken het Internet om informatie te vinden over hun hobby (bijvoorbeeld tuinieren) en sommigen doen aan Internetbankieren, maar het komt niet vaak voor dat ze een hulpvraag beantwoorden via het Internet. Ook zij geven aan dat fysieke informatie, bijvoorbeeld in de vorm van (wijk)krantjes van essentieel belang is om op de hoogte te blijven van activiteiten. Respondenten van buurtkamer Corantijn en Hudsonhof geven aan dat flyers, posters bij de huisarts of fysiotherapeut of al bestaande contacten met vrijwilligers belangrijk zijn om op de hoogte te blijven van de activiteiten in de buurt.

Ook de ouderen die wel overweg kunnen met het Internet raken verdwaald in de hoeveelheid informatie die Google geeft. De website van de gemeente Amsterdam zien sommigen als een goede website, maar alleen voor informatie, niet voor het oplossen van problemen. Een respondent van buurtkamer Corantijn geeft aan: *'[...] in een boekje kan je bladeren en zoeken via Internet is lastig'*. Daarnaast vinden veel mensen het lastig om alleen naar een activiteit te gaan, als ze niet zeker weten wat ze er kunnen verwachten.

Ook opvallend is dat veel informele activiteiten geen webpagina hebben en dus ook niet terug te vinden zijn op Internet. Veel informatie over laagdrempelige locaties wordt dus enkel verspreid middels mond-op-mond reclame en fysieke berichten.

Ook vrijwilligers hebben zo hun manieren om de vragen van buurtbewoners te beantwoorden. Zij struinen wel (gericht) het Internet af, bijvoorbeeld via de website van de gemeente Amsterdam of via de website van de Belastingdienst. Soms nemen ze contact op met een professional om te helpen bij het beantwoorden van een vraag. Nog vaker ondersteunen ze elkaar. Vrijwilligers met meer ervaring helpen vrijwilligers die nog niet zoveel ervaring hebben. Sommige vrijwilligers gaan naar netwerkbijeenkomsten voor zorg- en welzijn en ontmoeten zo andere organisaties waar ze mee samen kunnen werken. Ook maken ze, net als de groep ouderen, veel gebruik van informatiemappen en flyers. Veel informatieverspreiding gebeurt dus nog analoog. Slechts een enkele vrijwilliger maakt, naast fysieke verspreiding, ook gebruik van Internet (Facebook) om zijn activiteiten bekend te maken.

Behoefte aan een digitaal platform

De verschillende groepen mensen hebben hun eigen ideeën over het gebruik van een digitaal platform. Voor mensen met een ondersteuningsvraag lijkt het platform een handig middel om de enorme hoeveelheid informatie op het Internet in te perken. Meneer K (inloopspreekuur Koperen Knoop) verwoordt het als volgt: *'Er is eigenlijk teveel informatie op Internet, het is te breed. Het idee van de website is niet zo gek...'*. Voor mensen met een niet-Nederlandse achtergrond is het wel essentieel dat de website vertaald kan worden. Zoals eerder gezegd zijn sommigen wel handig met het Internet, maar lezen ze niet voldoende Nederlands om zich op Nederlandstalige websites staande te houden. Ook vrijwilligers denken dat het bestaan van een digitaal platform voordelen heeft voor mensen met een ondersteuningsvraag. Volgens hen is het voor sommigen vooral handig om samen naar een dergelijke website te gaan, zodat ze samen kunnen zoeken naar een oplossing. Een respondent stelt een belangrijke vraag: hoe komen bewoners met een vraag achter het bestaan van deze website? Ze vraagt zich, net als de vrijwilligers van het inloopspreekuur, af of mensen zelfstandig van een digitaal platform gebruik gaan maken.

Vrijwilligers zijn het meest enthousiast over de mogelijkheden van een digitaal platform. Ze verwachten dat het mensen kan helpen gerichter antwoorden te vinden op hun vragen, maar ook om makkelijker aan bijvoorbeeld vrijwilligerswerk te komen. Ook zien ze veel manieren waarop een digitaal platform hun eigen werk kan vergemakkelijken. Ze kunnen samen met een klant op het platform zoeken naar faciliteiten.



Daarnaast zien ze het als een middel om zelf in contact te komen met andere initiatieven en dus als een manier om hun eigen (professionele) netwerk te verbreden: *‘Voor ons alleen al is het belangrijk, dan kan ik in de database zoeken naar iemand anders die contact kan leggen met iemand, ik kan er zelf dus ook contacten door opdoen’*. Een enkeling stelt voor dat hij graag met naam en telefoonnummer op het platform wil, zodat hij echt direct te bereiken is.

Enkele actieve buurtbewoners zouden het platform ook graag gebruiken om hun eigen initiatieven op aan te bieden. Als ze zichzelf op de kaart zetten worden ze onderdeel van de sociale kaart van de buurt. Een digitaal platform kan volgens hen een mooie weergave geven van alle initiatieven die de buurt rijk is. Een mooie weergave van de sociale kaart kan ook als voordeel hebben dat mensen geïnspireerd raken door wat ze lezen en zo makkelijker een ondersteuningsvraag kunnen formuleren.

Zowel professionals als vrijwilligers vragen zich af: hoe bereikt dit platform de mensen die nog niet bereikt worden? Met name voor vereenzaamde mensen zonder netwerk lijkt dit een lastige opgave. We hebben gezien dat het informele netwerk belangrijk is om met ondersteuners in contact te komen, maar mogelijk ook belangrijk om een digitaal platform te vinden. Mensen zonder of met een klein netwerk komen mogelijk dus niet bij een dergelijk platform terecht, terwijl zij hier wel behoefte aan kunnen hebben. Een van de respondenten zegt het treffend: ik wil geen platform van organisaties, *‘maar juist een platform van eenzame mensen’*.

Naast positieve geluiden over het ontwikkelen van een digitaal platform horen we ook enkele noodkreten. De respondenten van de Hudsonhof, de Bestevaer en Corantijn benadrukken onafhankelijk van elkaar hoeveel waarde de fysieke verspreiding van informatie heeft. Zowel mensen met een verstandelijke beperking als oudere bewoners en mensen die deelnemen aan- en activiteiten organiseren verkrijgen veel informatie via flyers, informatienummers, activiteitenboekjes van de Gemeente en prikborden bij de huisarts en fysiotherapeut. Een respondent benoemd als volgt: *‘Digitaal is heel belangrijk, maar echt ondersteunend aan het levende netwerk in de buurt’*. Ondanks dat een digitaal platform veel toegevoegde waarde heeft, mag de fysieke verspreiding van informatie hier niet onder lijden.

Ervaringen met www.zorghulpwijzer.nl

Nadat we respondenten vroegen hoe ze dachten over een digitaal platform in het algemeen, namen we ze mee naar de bètawebsite www.zorghulpwijzer.nl. We lieten respondenten de website zelf ervaren, vroegen wat hen opviel, wat ze prettig vonden en wat verbeterpunten waren. Ter vergelijking vroegen we ze ook naar hun mening over de website www.ugids.nl. Ugids is het digitale platform van de gemeente Utrecht, met eenzelfde uitgangspunt als de gemeente Amsterdam, zij het meer gericht op formeel aanbod.

De eerste opvallende reacties van vrijwilligers waren *‘dit is niet voor onze doelgroep’* en *‘dit is duidelijk een site voor professionals’*. Dit impliceert dat de website op het eerste oog ingewikkeld is, of in ieder geval niet simpel genoeg voor een grote groep mensen. Een van de vrijwilligers benoemt het belang van simpele taal en heldere keuzemogelijkheden voor de mensen waar ze in haar werk mee te maken krijgt: *‘Ik denk zeker voor mensen die hulp zoeken, die hebben vaak geen ruimte in hun hoofd om te bedenken waar ze op moeten zoeken. En daar raken ze gestrest van. [...] De mensen die hier komen, ook de*



vrijwilligers, hebben soms gewoon minder capaciteit om zelf na te denken. Hoe meer handvaten je ze aanreikt, hoe beter’. Ook viel het op dat er (nog) geen buurtinitiatieven op te vinden zijn, terwijl dat volgens een respondent wel een belangrijke voorwaarde is om sociale cohesie te stimuleren. Dit sluit aan op een andere kwestie die werd aangestipt: op dit moment was onduidelijk hoe lokale buurtinitiatieven op de site terecht zouden kunnen komen.

Een ander vroeg zich direct af hoe je de website in eerste instantie zou vinden. Zoekt men de website op Google en zo ja, bij welke zoektermen komt hij dan naar boven? Als mensen eenmaal op de site zijn aangekomen, kan het een sterk hulpmiddel zijn in het vinden van ondersteuning. De vraag blijft echter, hoe zorg je ervoor dat mensen op dit platform terecht komen?

Benaming

Alle respondenten waren het er duidelijk over eens: de naam ‘zorghulpwijzer’ dekt niet de lading van het platform. Een van onze eerste respondenten vat het als volgt samen: *‘Ik zou met een juridisch probleem niet op deze website gaan kijken. Als jullie ook bredere problemen willen bevatten, dan moet de naam veranderen*’. De naam doet niet denken aan een platform waarop mensen ook informele activiteiten kunnen vinden of waarop laagdrempelige spreekuren staan.

Volgens onze respondenten komt dit voornamelijk omdat het woord ‘zorg’ in de naam staat. Er worden enkele suggesties gedaan: gezondhulpwijzer.nl, voeljegoed.nl en iets met ‘activiteiten in Amsterdam’. Door sommigen wordt benadrukt dat er een duidelijke link moet zijn met ‘Amsterdam’. Op dit moment is vooral voor mensen met een verstandelijke beperking, mensen die wat ouder zijn en mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn onduidelijk wat op de website te vinden is.

Testen website

In verschillende interviews vroegen we de respondenten een zoekterm in te vullen die aansloot bij hun eigen vraag, of de vragen van hun achterban. In de Koperen Knoop vulde een respondent, met een hoog opleidingsniveau, de zoekterm ‘bemiddeling’ in. Het eerste zoekresultaat was de Koperen Knoop zelf, de locatie waar de respondent ook met zijn vraag naartoe was gegaan. Dit sloot dus goed aan op zijn eigen oplossing.

De zoekterm ‘bijles’ werd ingevoerd tijdens een interview met een dame die de Nederlandse taal niet volledig machtig was. Zij is samen met de interviewer op zoek gegaan naar bijles voor haar dochter op de middelbare school. We vonden alleen opties voor bijles voor basisschoolleerlingen en kwamen er pas na lang doorklikken achter dat voor de meeste bijlessen een bedrag werd gevraagd wat ze niet kon betalen.

De zoekterm ‘individuele begeleiding’ werd ingevoerd door de vrijwilligers van het sociaal spreekuur in de Tagerijn. Zowel sociale spreekuur zelf als het spreekuur van ABC-West, wat ook in de Tagerijn locatie houdt, kwamen niet naar voren. Het zou volgens de vrijwilligers mooi zijn als het laagdrempelige sociale spreekuur, wat op dit moment vooral bereikt wordt via mond-op-mond reclame, ook in de resultatenlijst terecht komt.



De zoekterm 'eenzaam' leverde nauwelijks relevante resultaten op, terwijl eenzaamheid een groot maatschappelijk probleem is. De resultaten die wel verschenen waren volgens de respondent behoorlijk ver weg.

Een respondent die veel ervaring heeft met het werken met mensen met een licht verstandelijke beperking zocht op 'paardrijden'. Dit leverde veel relevante, en nabije resultaten op. Er kwamen opties voor maneges, maar ook opties voor therapeutisch paardrijden. De respondent gaf aan dat dit goede resultaten waren, die iemand met een licht verstandelijke beperking ook zou kunnen begrijpen.

Wat de respondenten wel opviel was dat op dit moment nog nauwelijks informeel aanbod op de website te vinden was. Ook het zoeken op alfabet werkt nog niet optimaal. Veel letters verwijzen naar diagnoses of specifieke namen van instellingen die de lading niet dekken.

Layout

Verschillende respondenten merken op dat de eerste pagina veel tekst met lange zinnen bevat. Een vrijwilliger vraagt zich af waarom je teksten zo ingewikkeld zou maken? Professionals snappen toch wel wat je bedoelt, maar voor mensen met een beperking of met een achterstand in de Nederlandse taal kan het net het verschil maken in gebruiksgemak. Ook vraagt een respondent zich af waarop op de eerste pagina meteen een grote plattegrond staat. Op het eerste oog zou het ook een reclamebanner kunnen zijn, en hij voegt nog niets toe.

Een andere opmerking over de layout gaat over de hoeveelheid kolommen. Bij het invullen van een zoekopdracht verschijnen zeker drie kolommen: een met de zoekopdracht, een met de resultaten en een met een overzichtskaart. In de huidige vormgeving lijkt het teveel informatie op één pagina.

Een andere opmerking met dezelfde strekking:

'[...] het is zo alsof ik naar een telefoonboek zit te kijken in plaats van naar een informatieve website. Ik vind het erg onduidelijk. Maar dan zou ik het liefste een korte titel zien, dokter Bosman bijvoorbeeld en daaronder lezingen voor ADHD problematiek. [...] Wat ik me bij ADHD kan voorstellen is dat je drie of vier knoppen maakt waarmee je kan filteren wat je wilt met ADHD: met anderen met ADHD praten, je bent familie van iemand met ADHD, informatie, erover praten, activiteiten doen, één-op-één, met andere mensen contact etc.'

Deze respondent geeft het voorbeeld van iemand die een oplossing zoekt voor ADHD problematiek. Door binnen verschillende thema's subcategorieën te maken, is het voor iemand die niet precies een zoekterm weet gemakkelijker om oplossingen te vinden.

Vergelijking met UGids.

UGids is de Utrechtse equivalent van het Amsterdamse digitale platform. Aan het eind van de interviews legden we de website van de UGids voor aan onze respondenten, zodat respondenten geprikkeld werden om na te denken over een manier waarop een digitaal platform zou kunnen werken. Op dat moment hadden ze al hun mening gegeven over de bèta versie van zorghulpwijzer.nl. Een respondent kwam zelf met de opmerking dat UGids een goed voorbeeld zou kunnen zijn.



Een van de dingen die de respondenten opvalt, is het verschil in naam. UGids heeft voor hen geen associatie met zorg. Het gaat dus ook om andere dingen. Ook vinden ze het mooi dat de naam in het Nederlands is, omdat tegenwoordig veel Engelse termen gebruikt worden. Het is kort en bondig, en dit lijkt de respondenten aan te spreken. Ook de kleurstelling spreekt veel mensen aan. Het is een kleurrijke website, met een fijne sfeer. Een respondent vat de breed gedragen mening van respondenten treffend samen:

‘Dit bestaat al, er is goed over nagedacht. Het zit goed in elkaar, het is simpel. Je gaat naar eenzaamheid, dan zijn er drie knoppen en een kort verhaaltje. Het is niet kinderlijk maar wel simpel: wat wil je en dan wordt het uitgelegd. Ik vind het een goede website.’

Daarnaast is de website heel behulpzaam. De eerste pagina is al ingedeeld in allerlei categorieën. Een respondent met een juridische vraag klikt meteen op ‘conflict’ en wordt op de pagina erna doorgeleid naar ‘juridisch advies’. Hier vindt hij ook opties die hem helpen bij het beantwoorden van zijn vraag.

Het werken met iconen spreekt meerdere respondenten aan. Goed uitgekozen iconen kunnen mensen met een beperking en mensen die onvoldoende Nederlands spreken helpen in het zoeken naar de juiste informatie. Zij hoeven geen abstracte zoekterm te formuleren die past bij hun vraag, maar worden via verschillende stappen door de site heen geleid. Het is tevens behulpzaam voor mensen die geen uitdaging hebben met het Nederlands of met abstractie. Een respondent wordt tijdens het zoeken op UGids geprikkeld om te zoeken naar mogelijke samenwerkingsverbanden met andere welzijnsorganisaties in haar buurt. Ze krijgt inspiratie om naar verbanden te zoeken die ze eerst niet zag: *‘Je opent mensen de ogen als je wat voorbeelden ziet. [...] Dan brengt deze website mij nu al op ideeën, anders had ik daar nooit aan gedacht. Je inspireert mensen. Alles moet uit jezelf komen bij de zorghulpwijzer, en hier krijg je al een beeld van wat er is.’*

De uitdaging hiermee is wel dat het lastig is om sommige activiteiten onder te brengen in categorieën. In welke categorie breng je ‘mindfulness’ bijvoorbeeld onder? Hetzelfde geldt voor iets als ‘paardrijden’. Dit is een uitdaging waar ook onze respondenten het antwoord niet op wisten.

Adviezen

Tijdens de interviews gaven de respondenten verschillende, impliciete of expliciete, adviezen. Hieronder vermelden we een aantal van deze adviezen, op het gebied van de inrichting van de website zelf, het aanvullen van de database met informeel aanbod, het onder de aandacht brengen van de website en de doelstelling die de gemeente met de website nastreeft.

Inrichting website

‘Jip en Janneke taal’ is de term die een aantal respondenten gebruiken om aan te geven hoe simpel het taalgebruik op de website volgens hen moet zijn. De informatie moet kort en krachtig zijn, en men ziet er graag een telefoonnummer bij dat je kunt bellen. Verder hebben de respondenten liever niet te veel zoekresultaten, met zo min mogelijk dubbelingen, en indien mogelijk kan het helpen wanneer het zoekwoord in de resultaten gearceerd is. Ze krijgen het liefst opties waarvoor niet betaald hoeft te worden



en die laagdrempelig zijn. Tweedelijnsvoorzieningen zouden er buiten gelaten kunnen worden, aangezien men daar toch een verwijzing van de huisarts voor nodig heeft. Zoals eerder gezegd zien veel respondenten graag categorieën waaruit ze kunnen kiezen, met daarnaast een algemene zoekfunctie. Hierbij is wel van belang dat op twee woorden gezocht kan worden, wat bij de huidige site nog niet mogelijk is. Een laatste advies over de inrichting van de site is het volgende: *‘Het is eigenlijk zo, hoe abstracter, hoe ontoegankelijker. [...] Het zou daarom goed zijn om een voorbeeld te laten zien van hoe je op deze site kunt zoeken. Bijvoorbeeld een filmpje’.*

Informeel aanbod

De respondenten noemen verschillende opties om informatie over informeel aanbod op de website te krijgen. Zo zijn de mensen die momenteel de activiteitenkrantjes voor de verschillende buurten samenstellen een belangrijke bron van informatie, zij hebben volgens verschillende respondenten veel ervaring met het verzamelen van informatie over informeel aanbod. Daarnaast bevelen een aantal vrijwilligers aan om aan te schuiven bij netwerkbijeenkomsten (zoals de talentenbeurs) en stadsgesprekken, want ‘juist omdat de doelgroep makkelijker offline dan online bereikbaar is, zijn wij ook vooral offline te vinden’.

Onder de aandacht brengen

Wat betreft het onder de aandacht brengen van de website bevelen de respondenten een parallelproces van analoge en digitale informatievoorziening aan. De digitale schermen bij huisartsen kunnen bijvoorbeeld een goed medium zijn, maar ook mond-op-mond reclame en flyers blijven een belangrijk middel: *‘Dat platform moet uitgedragen worden door mensen die in aanraking komen met die mensen. Die desnoods met die mensen gaan zitten en zeggen: kijk, dit is het’.*

Doelstelling

Tot slot merkte een vrijwilliger op dat het belangrijk is dat het doel van de website duidelijk is. Haar visie was de volgende: *‘Het is niet alleen maar een website om te zoeken, je wilt mensen inspireren. Wat is het doel? Zo veel mogelijk mensen op de hoogte brengen van wat er gebeurt, denk ik. Dan wil je ook inspireren.’* Wanneer de nadruk inderdaad ligt op buurtbinding en het verstevigen van informele initiatieven, dan zouden die de meest prominente plek op de website moeten krijgen, boven formele instanties.



Samenvatting en conclusie

De aanleiding voor dit onderzoek was de ambitie van de gemeente Amsterdam om een digitaal platform op te zetten waarop alle hulp en ondersteuningsaanbod, ook het informele aanbod, per wijk zichtbaar wordt gemaakt. Om een platform te maken wat goed aansluit op de wensen van Amsterdammers, moet duidelijk zijn op welke manier burgers nu ondersteuning vinden en hoe een digitaal platform hier op kan aansluiten. Daarom was de hoofdvraag:

Hoe kan het Digitaal Platform zo goed mogelijk aansluiten bij de ondersteuningsbehoeften van de bewoners van Amsterdam?

We zijn op zoek gegaan naar een antwoord op deze hoofdvraag door gesprekken te voeren met inwoners van Amsterdam West. We hebben respondenten benaderd met verschillende profielen. We hebben vooral een variatie kunnen vinden van mensen met een ondersteuningsvraag en mensen die zelf vrijwilligerswerk deden of actief waren als buurtbewoner. Ook de variatie in mannen en vrouwen en diverse etniciteiten is naar wens uitgekapt. Verder hebben we vooral veel ouderen en mensen van middelbare leeftijd gesproken, en bleek het lastig respondenten van onder de 30 te vinden. Op basis van wat respondenten over deze groep hebben gezegd, kunnen we hier wel beperkte uitspraken over doen. We hebben deze gemengde groep gesproken via individuele interviews (n= 10) en focusgesprekken (n=20).

Resultaten

Hoe vinden respondenten op dit moment antwoord op hun hulp- en ondersteuningsvragen?

Voor respondenten met weinig beheersing van de Nederlandse taal en beperkte computervaardigheden geldt dat ze, wanneer familieleden (kinderen) geen hulp kunnen bieden, via-via terechtkomen bij laagdrempelige spreekuren. Vaak kennen ze iemand die zelf op een spreekuur komt en worden ze meegenomen.

Voor deze groep en voor ouderen blijkt fysiek contact belangrijk. Voor hen is het nog ingewikkelder dan voor andere respondenten om via Internet informatie te vinden. Het Internet is voor veel respondenten vooral een omgeving waar ze 'verdwalen'. Mensen die wel op Internet zitten, maken gebruik van sites die zelf al informatie uitsorteren (zoals de website van de gemeente Amsterdam) in plaats van zoekmachines.

Ook vrijwilligers en actieve buurtbewoners hebben regelmatig ondersteuningsvragen of behoefte aan informatie, vaak ten behoeve van de mensen die zij ondersteunen. Zij halen informatie voornamelijk van collega's, folders en informatieboekjes, directe websites (zoals belastingdienst) en netwerkbijeenkomsten.

Behoeftte aan digitaal platform

Op het idee van een digitaal platform, waarop formeel en informeel aanbod van ondersteuning en activiteiten te vinden is, reageren respondenten positief. Een digitaal platform kan mensen helpen niet te verdwalen in alle informatie die op het Internet te vinden is. Vrijwilligers en actieve buurtbewoners zien een dubbel voordeel in een digitaal platform: enerzijds helpt het hen bij het vinden van nieuwe initiatieven



in de buurt en anderzijds kunnen ze de website samen met burgers met een ondersteuningsvraag gebruiken. Zo kan de website een manier worden om samen een antwoord te vinden.

Een belangrijke kwestie die wordt aangesneden is de vraag hoe mensen die nu vooral leunen op fysiek contact het platform gaan vinden en of deze mensen er zelfstandig gebruik van gaan maken. Respondenten maken expliciet duidelijk dat fysieke informatieverspreiding van levensbelang blijft voor een grote groep Amsterdammers.

Testen van de bètaversie zorghulpwijzer.nl

Geen van de respondenten voelt zich aangesproken door de naam 'zorghulpwijzer'. Het verwijst teveel naar 'zorg' en maakt niet duidelijk dat het om een Amsterdams platform gaat. Daarnaast wekt het uiterlijk van de website op dit moment de indruk dat het gaat om een platform voor professionals. De layout komt niet laagdrempelig over, mede omdat er veel tekst op de eerste pagina staat. Te lange zinnen maken de website minder laagdrempelig.

De zoekfunctie werkt op dit moment nog niet optimaal, evenals het zoeken op alfabet. Sommige zoektermen, zoals 'paardrijden', gaven veel relevante treffers. Echter, andere termen, zoals 'eenzaam', leverden weer nauwelijks relevant resultaat op. Het zoeken op alfabet levert een veelheid aan treffers op, waaronder ook diagnosecodes en namen van instellingen, wat dit geen handige manier van zoeken maakt.

Wat nog ontbreekt op de website, is informeel ondersteuningsaanbod. Ook is nog niet duidelijk hoe informele diensten zichzelf op de website kunnen plaatsen. Voor dit laatste was bij respondenten wel veel animo.

Vergelijking met het Utrechtse digitale platform (UGids.nl) levert interessante informatie op: voor de respondenten oogt de website vanaf de eerste pagina vriendelijk en toegankelijk door het gebruik van warme kleuren, weinig tekst en aansprekende naam. Het gebruik van symbolen op de eerste pagina vinden ze helpend voor mensen die niet precies weten hoe ze moeten zoeken of wat ze willen weten. De website begeleidt de zoeker naar een mogelijke oplossing, zonder dat deze hier zelf ingewikkeld over hoeft na te denken. Ook worden vrijwilligers geïnspireerd door de opties die ze aangereikt krijgen.

Adviezen

De respondenten zien liever een website die 'te' simpel is dan een website die mensen afschrikt. Dus: korte en krachtige zinnen, bereikbare adressen (door een telefoonnummer of email bij een locatie te plaatsen), een voorbeeldfilmpje van een zoekopdracht en categorieën die mensen helpen kiezen. Daarnaast zou het mooi zijn als er een functie komt die in de resultaten filtert op de kosten die zijn verbonden aan een activiteit of bijeenkomst. Enkel het onderscheid tussen betaald of gratis zou voor veel mensen een verschil in gebruiksvriendelijkheid maken.

Verder adviseren de respondenten verschillende manieren om de website bekend te maken: maak gebruik van de digitale borden bij (huis)artsen, zorg dat de wijktafels op de hoogte zijn en wees als projectontwikkelaars aanwezig bij netwerkbijeenkomsten van informele organisaties. Een laatste advies:



maak bovenal ruimte voor lokale informele initiatieven. Zij kunnen het platform wellicht als vliegwiel gebruiken, maar elkaar er ook op leren kennen.

Bijlage 1: Topiclijst

Introductie interview

Voorstellen:

‘Ten eerste zal ik mij voorstellen: ‘Mijn naam is...en ik ben...’ (naam, functie). ‘Ik wil u bedanken dat ik bij u langs mocht komen voor het interview. Ik zal u in het kort uitleggen wat het doel is van dit interview.’

Doel interview:

‘U bent inwoner van stadsdeel West. De gemeente Amsterdam heeft stadsdeel West gekozen als gebied waarin ze een onderzoek willen uitvoeren. Dit onderzoek gaat over de behoeften van inwoners aan één website (een digitaal platform) waarop alle informatie te vinden is over zorg en ondersteuning, zowel vanuit professionele hulpverleners, als vanuit vrijwilligers en actieve burgers/ buurtnetwerken. De hoofdvraag is: *Hoe kan het Digitaal Platform zo goed mogelijk aansluiten bij de ondersteuningsbehoeften van de bewoners van Amsterdam?* We willen hierover met ongeveer 20 mensen een gesprek voeren. Via ... ben ik bij u terecht gekomen. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam.’

Verloop interview:

‘Ik ga straks beginnen met wat vragen over zorg- of ondersteuningsvragen die eventueel bij u leven, en hoe u nu op zoek zou gaan naar informatie hierover, en wat u hier eventueel bij zou kunnen helpen. Daarna wil ik met u kijken naar de website die de gemeente heeft ingericht, om te kijken of u daarop voldoende informatie zou kunnen vinden. Ik wil afsluiten met hoe deze website verbeterd zou kunnen worden. Tussendoor zal ik soms noteren wat u zegt. Ik zal het gesprek ook opnemen met deze geluidsapparatuur, uiteraard alleen als u dat goed vindt [*vraag hier expliciet toestemming*]. Dat doe ik zodat ik het gesprek nog een keer terug kan luisteren en de antwoorden beter kan uitwerken. Ik wil nog even benadrukken dat het gaat om wat u vindt, er zijn geen foute antwoorden. U hoeft zich verder geen zorgen te maken dat het voor andere mensen bekend wordt wat u precies gezegd heeft. Ik zal uw antwoorden straks anoniem uitwerken, dus uw naam wordt dan niet genoemd.’

Duur:

‘Het interview zal ongeveer 1-1½ uur duren. Als u iets niet begrijpt of als u een vraag heeft, dan kunt u dat gerust tussendoor zeggen of vragen.’

Vragen:

‘Heeft u op dit moment nog vragen – voordat we beginnen?’



Topics interview digitaal platform

- Aanwezige hulp- en ondersteuningsvragen (nb. hier kan het ook gaan om het aanbieden van diensten aan buurtgenoten)
- Huidige acties om hierop een antwoord te vinden
- Behoeftte aan één website (digitaal platform) waarop al het aanbod is te vinden (of waarop respondenten hun eigen diensten kunnen aanbieden)
- Informatiebehoefte op een dergelijk digitaal platform
- Mening over het huidige platform: www.zorghulpwijzer.nl
- Aanbevelingen voor verdere inrichting van het platform
- Praktische info: leeftijd, etnische achtergrond etc.

Uitwerking topics

Aanwezige hulp- en ondersteuningsvragen

- In hoeverre heeft u momenteel, of het afgelopen jaar, een of meerdere ondersteuningsvragen (gehad)? Denk hierbij aan (eenmalige of structurele) fysieke of medische ondersteuning, hulp bij de administratie, hulp in de huishouding of de tuin, vervoer, het lenen van spullen of gereedschap, het ondernemen van een activiteit met mensen samen, een goedkope maaltijd etc.
- In hoeverre heeft u momenteel, of het afgelopen jaar, de behoefte gehad om uw eigen diensten aan te bieden aan andere mensen/ buurtgenoten?

Acties om een antwoord te vinden

- Wat heeft u gedaan om een antwoord op deze vraag te krijgen? (Internet, via-via, loket, hoe gevonden? Formele of informele oplossing?)
- Wat vond u van het proces om een antwoord te vinden? Waar was u wel/ niet tevreden over?
- Wat had anders moeten zijn om het proces gemakkelijker te maken?

Behoeftte aan digitaal platform

- In hoeverre denkt u dat het u had kunnen helpen wanneer er één website was waarop u alle informatie zou kunnen vinden over het professionele en informele aanbod in Amsterdam, en specifiek uw buurt?
- Of: in hoeverre denkt u dat het u had kunnen helpen wanneer er één website was waarop u uw aanbod zou kunnen plaatsen?
- Wat voor soort informatie zou u graag willen vinden op een dergelijke website?



- Zou u ook interactie willen kunnen hebben (bijvoorbeeld middels heen en weer sturen van berichten), of alleen informatie kunnen vinden?
- Zou u zelf ook direct uw vraag/ aanbod willen kunnen plaatsen op zo'n website?
- Heeft u een voorbeeld van een website waar u gemakkelijk informatie op kunt vinden? Wat maakt dat deze website werkt voor u?

www.zorghulpwijzer.nl

- Laten we samen eens kijken naar de huidige website: www.zorghulpwijzer.nl
- Wat is uw eerste indruk?
- Welke zoektermen zou u invoeren?
- Welke informatie krijgt u op basis van die zoektermen, en wat vindt u van deze informatie?
- Om welke redenen zou u deze website wel/ niet gebruiken?
- Welke aanbevelingen heeft u voor de verbetering van deze (specifieke) website?
- Welke aanbevelingen heeft u voor een digitaal platform vanuit de gemeente in het algemeen?

