

De Afsprakenwiki, het kennisplatform voor werkende afspraken in het sociaal domein¹

Roadmap om het platform te ontwikkelen, Charles de Monchy

Inleiding

In de zomer van 2018 zijn we vanuit Transactieland² gaan nadenken over iets wat we een Afsprakenwiki hebben genoemd. Het idee was dat als oplossingen in het sociale domein op afspraken zijn gebaseerd, het handig zou zijn om alle ‘afspraken die werken’ bij elkaar te zetten, zodat niet alsmaar het wiel opnieuw uitgevonden hoeft te worden. Een database eronder en de gedroomde ‘turbo op het leren’ – waardoor de transformatie van het sociaal domein kan worden bespoedigd – zou er zijn.

Inmiddels hebben we twee afsprakenstelsels in kaart gebracht, en zijn we in gesprek met professionals in de Utrechtse achterstandswijken Overvecht en Noordwest. Nu kunnen we vier vragen beantwoorden:

1. Is die turbo er, en zo ja, hoe werkt die?
2. Hoe ziet de *community* van gebruikers van de afsprakenwiki eruit?
3. Wat kan je met de Afsprakenwiki?
4. Kunnen we het bouwen?

Hier is een eerste schets van een routekaart voor het opzetten van de afsprakenwiki.

1. Is er een turbo op het leren, en hoe werkt die?

Toen we de uitkomsten van de twee afsprakenstelsels met de ontwikkelaars bespraken, was de eerste les: Afspraken máák je, maar kan je niet overnemen. Een afsprakenstelsel is niet zomaar overdraagbaar, dus overnemen van een oplossing in een andere wijk of

Krachtige basiszorg (KB) is een afsprakenstelsel tussen de professionals in zorg en welzijn om de ernstige sociale problematiek in de achterstandswijk Overvecht het hoofd te bieden. Er zijn fijnmazige vangnetten ontwikkeld voor o.m. gezonde leefstijl, psychische hulp, SOLK en jeugdzorg die over de domeinen heen zijn geregeld. Het welzijn in Overvecht neemt sinds 2010 toe, de werkdruk is afgenomen en de zorgkosten zijn gedaald.*

** Somatisch Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten.*

¹ Met sociaal domein bedoelen we het gehele veld van, basiszorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, werk en inkomen, veiligheid enzovoort.

² Ellen Vervoort, Nanko Boerma en Charles de Monchy

gemeente gaat niet zomaar. Er is wel een turbo op het leren mogelijk, maar die zit iets anders in elkaar dan dat we eerst dachten. Ontwikkelaars van Krachtige Basiszorg concluderen dat er drie niveaus waarop we met de Afsprakenwiki kunnen leren:

- Individueel: de professionals die problemen helpen oplossen (dus ook managers, procesbegeleiders en bestuurders) wisselen snel uit wat werkt en waarom, leren elkaar kennen en krijgen kritieke massa;
- Interventie: Oplossingen in wijken komen sneller tot stand, en het wordt via benchmarking makkelijker om oplossingen te optimaliseren;
- Institutioneel: De (landelijke) instituties gaan erachter komen hoe ze oplossingen duurzaam kunnen ondersteunen.

Op dit moment is dat wat er op interventieniveau wordt geleerd niet gekoppeld met het institutionele niveau. Dat betekent dat valide oplossingen wel ontwikkeld worden, maar niet duurzaam institutioneel geborgd worden³. Het kost dan enorm veel tijd om de condities voor de oplossing iedere keer weer te regelen. Opnieuw het wiel

Opnieuw het wiel uitvinden doen we dus niet vanwege onbekendheid met de oplossing, maar vanwege de noodzaak om iedere keer weer de institutionele ruimte te creëren.

uitvinden doen we dus niet vanwege onbekendheid met de oplossing, maar vanwege de noodzaak om iedere keer weer de institutionele ruimte te creëren. De afsprakenwiki helpt dit probleem op te lossen. Als we er in slagen de lessen op interventieniveau te koppelen aan het institutionele niveau, gaan ze elkaar versterken, en dan krijg je een turbo op het leren. Voor meer details zie het gespreksverslag in Bijlage 1.

Twee voorbeelden ter illustratie.

Voor Krachtige Basiszorg is de conclusie dat zowel 'borgen' als 'leren' op zich geregeld zijn, maar voor de financiering is er op normatief niveau geen spoor van een afspraak te bekennen. Ondanks de jaarlijkse besparingen van meer dan 0,5 mln. wordt voor Krachtige basiszorg nauwelijks extra middelen ingezet, en is het ieder jaar weer een dans om de financiering rond te krijgen. Ondertussen wordt Krachtige basiszorg in 2019 naar 4 grote gemeenten gebracht, en daar zal dit probleem ook weer spelen. Als er een duurzame oplossing voor financiering van Krachtige basiszorg komt, wordt het veel makkelijker om deze oplossing landelijk te verspreiden.

Iets dergelijks lijkt ook te spelen bij Welzijn op Recept (WOR) www.welzijnoprecept.nl (NB: we moeten dit nog wel bij hen checken!). Deze oplossing is ontwikkeld in

³ Zie bv. <https://www.skipr.nl/actueel/id36729-proeftuinen-brengen-populatiemanagement-niet-dichterbij.html>

Nieuwegein rond 2010. WOR verbindt de 1^e lijns-zorg met het sociaal domein in een wijk, zodat mensen met psychosociale hulpvragen via een sociaal makelaar aan de slag gaan. De aanpak bestaat uit o.m. gezamenlijke diagnose door client en hulpverlener, warme overdracht van 1^e lijn naar welzijn en terugmelding. Het wordt inmiddels in 66 gemeenten toegepast, waaronder Utrecht Noordwest. Er is een gedetailleerde handleiding, er zijn trainingen en masterclasses, en een draaiboek voor implementatie. Volgens de handleiding duurt implementatie van WOR ongeveer 2 jaar, en kost ca. € 122.000,- aan coördinatie - en vergadertijd⁴. Immers, voor iedere toepassing moet opnieuw financiering en borging worden geregeld. Er zijn nog 320 gemeenten te gaan om tot een landelijke dekking te komen, dat kost ca. 35 miljoen en jaren aan ‘regeltijd’. Indien gemeenten en verzekeraars gaan leren hoe ze dit proces kunnen ondersteunen, kan WOR – en al die andere oplossingen! – veel sneller landelijk toegepast worden. Uit deze voorbeelden concluderen we dat de turbo aanjaagt als we op twee manieren waardevolle verbindingen kunnen leggen:

- Tussen ‘ontwikkelaars’ van werkende afspraken en ‘vernieuwers’ die nieuwe oplossingen willen implementeren in het veld;
- Tussen bestuurders van instituties in het publieke domein en professionals in het veld.

De turbo werkt als bestuurders vernieuwingsprocessen gericht ondersteunen



⁴ Zie <https://welzijnoprecept.nl/handleiding/> pag. 12

‘Gericht ondersteunen’ betekent hier dat bestuurders, net als de vernieuwers en de ontwikkelaars, samen met collega’s in *andere* domeinen en - instituties de werkende oplossingen faciliteren in plaats van proberen te controleren.

Dit betekent dat er contacten tussen vernieuwers, ontwikkelaars en bestuurders ontstaan die ruimte scheppen om werkende oplossingen verder te ontwikkelen. Iets concreter:

- Zorgen voor een duurzame financiering van werkende oplossingen, bijvoorbeeld gebaseerd op *shared savings*;
- De overbodige transactiekosten om oplossingen te ontwikkelen - overlegstructuren opzetten, projecten opstellen, financiering regelen en verantwoording afleggen - tot een minimum beperken;
- Inhoudelijke adviezen van professionals in het veld *tijdig* ter harte nemen;
- En zo voort....

De ‘turbo op het leren’ gaat dus werken als er een positieve interactie ontstaat tussen ontwikkelaars, vernieuwers en bestuurders die over de domeinen en organisaties heen oplossingen ontwikkelen en faciliteren. Zodoende kan de verspreiding van oplossingen die gebaseerd zijn op samenwerken sterk versnellen.

2. Hoe ziet de community eruit?

De gesprekken met ontwikkelaars leverden een beeld van de community van gebruikers op. We geven kort weer wat zij kunnen brengen, en wat zij halen, dus waarom zij dat zouden doen⁵.

Ontwikkelaars

Brengen: Materiaal over werkende afspraken, en brengen dat samen met professionals (d.m.v. validatie) in kaart. Zij kennen de professionals in het veld, en brengen die met elkaar in contact.

Halen: De ontwikkelaars zijn dienstverleners met een zakelijk belang bij een breder publiek en opdrachten op het gebied van ontwikkeling. Zij zijn zichtbaar en vindbaar via de Afsprakenwiki. Samen kunnen ze ook weer nieuwe diensten ontwikkelen. Zo vonden we een raakvlak met een innovatieve dienst die complementair aan de afsprakenwiki is ([Smart Rollout](#)). Er zijn er vast meer. Dus: via de Afsprakenwiki ontstaat er een zichtbaar en sterk aanbod op de snelgroeiende ontwikkelmarkt.

⁵ Bijlage 2: Basisprincipes community werkende afspraken

Vernieuwers in het veld

Brengen: Professionals die werkende afspraken hebben gemaakt leveren die informatie aan, en besteden tijd aan het valideren en onderhouden van de afspraken. Zij die nieuwe afspraken willen ontwikkelen besteden tijd aan gesprekken met ontwikkelaars en collega's van andere partijen.

Halen: Professionals gebruiken de Afsprakenwiki om hun eigen professionaliteit te versterken: 'We doen niet zomaar iets, er wordt over nagedacht, en we doen daarbij ook nieuwe ideeën op'. Professionals die nieuwe oplossingen gaan ontwikkelen sparen tijd en energie uit, omdat ze heel precies weten wat - met wie moet worden besproken om vooruit te komen.

Bestuurlijke vernieuwers c.q. belangenbehartigers (cie. Drewes)

Brengen: Contacten en openingen naar de bestuurders in het veld, zij agenderen de institutionele leerpunten op het niveau waar ze kunnen worden aangepakt en brengen partijen met elkaar in gesprek. Kortom, zij brengen de drie leerniveaus bij elkaar, en faciliteren daarmee een belangrijk deel van de turbo.

Halen: Versnellen van oplossingen is goed voor de achterban en voor de zichtbaarheid van hun bestuurlijke professionaliteit.

Bestuurders in het veld

Brengen: Zij vertalen de institutionele lessen in actie. Dat kost tijd en energie, en ze steken ook hun nek omdat er nooit genoeg *evidence* op tafel ligt. We zullen ze een voor een moeten overhalen tot er kritieke massa is.

Zij halen: Meer succesvolle interventies en een positief imago, ook politiek.

Onderzoekers

Zij brengen: Onderzoekers kunnen afsprakenstelsels extern valideren, dus laten zien dat een oplossing echt werkt. Zij maken onderscheid tussen informatie en ideologie.

Zij halen: Contractonderzoek dat leuk en nuttig is.

3. Wat kan je met de Afsprakenwiki?

De afsprakenwiki is een ontmoetingsplek voor ontwikkelaars, vernieuwers en bestuurders die het naadje van de kous willen weten over oplossingen en samenwerken in het brede sociale domein. Het is meer dan een database met een vraagbaak, het is een plek waar we kunnen duiden 'wat werkt'. Wat kun je er zoal vinden?

- Nieuws over de laatste oplossingen, ontmoetingen, workshops, etc.
- Artikelen en interviews die verdiepen
- Blogs van ontwikkelaars met nieuwe inzichten

- Discussies over ‘hot topics’
- Overzicht van afsprakenstelsels die een probleem oplossen (die zitten in de database)
- Sets van afspraken ontsluiten (dienstverlening én duurzaamheid)
- Hoe je afsprakensets kunt uploaden
- Contactinfo met ter zake kundige ontwikkelaars en professionals
- Een zoekfunctie om relevante afsprakensets te raadplegen, en - als dat lukt - te vergelijken.

De database die onder deze website hangt is de Generieke Infrastructuur voor Werkende Afspraken (GIWA). Dat is de plek waar we met weinig moeite werkende afsprakenstelsels kunnen beschrijven en opslaan, raadplegen en vergelijken. Het is belangrijk stil te staan bij de manier waarop deze GIWA moet worden ingericht, en wat het precies moet faciliteren.

Er is inmiddels een werkvorm om een afsprakenstelsel in kaart te brengen⁶ die op dit moment als basis dient om afsprakenstelsels in te delen en doorzoekbaar te maken. Het model lijkt te werken voor het brede sociale domein, maar we moeten het nog zo uitwerken dat alle gebruikers er mee kunnen werken. Verder moeten we kijken of dit model ook buiten het sociale domein toepasbaar is.

4. We kunnen het platform in 2-3 jaar opzetten

Het ontwikkelproces bestaat uit de volgende fasen.

- Pilotfase – die loopt nu op zijn eind – waarin we het idee testen en de community identificeren die er mee wil werken;
- Ontwikkelen: we passen de Afsprakenwiki toe in een aantal wijken en gemeenten, ontwerpen GIWA en zoeken subsidie voor een landelijk netwerk;
- Landelijke netwerk: we bouwen het platform uit naar een landelijke dekking.

Pilotfase: tot februari 2019

De pilotfase zit er bijna op. We hebben dan het volgende gerealiseerd:

- Twee gevalideerde afsprakenstelsels (in Dropbox);
- Een groepje ontwikkelaars die mee wil doen;
- Vernieuwers in andere wijken die er mee willen werken om nieuwe afspraken te maken;

⁶ Bijlage 3: Werkvorm Afsprakenkader Krachtige Basiszorg

- Bestuurders en mensen uit het veld (cie. Drewes) die de leerpunten naar een hoger plan tillen.

Ontwikkelfase: februari-half 2019

- Een vijftal gemeenten wisselen werkende afspraken uit op het gebied van Basiszorg, Jeugd en mogelijk andere oplossingen;
- Een aantal wijken in vier grote gemeenten wisselen zorgverleners lessen uit over de opzet van Krachtige Basiszorg;
- Afsprakenstelsels en communicatie daarover op een website (in Wordpress)
- Ontwerp van de website en GIWA
- Subsidieaanvraag voor landelijk netwerk.

In deze fase gaan we leren hoe we de interacties op de drie leerniveaus kunnen begeleiden, en wat daar technisch voor nodig is.

Technisch gezien is het vullen van de afsprakenwiki nog handwerk: handmatig 'tags' in documenten zetten, links maken in Wordpress, etc. De afsprakenstelsels zijn te raadplegen, maar een 'wiki-functie' is er nog niet.

We krijgen ook meer ervaring met wat er nodig is om de afspraken op een begrijpelijke manier te presenteren. Dat is nu nog best tijdrovend, maar zal in de toekomst sneller gaan. Zo kunnen we inschatten wat er op het gebied van redactie, communicatie en (wiki)techniek nodig is om het platform goed te laten draaien.

We gaan de website schetsmatig inrichten en de communicatie starten (blogs, discussies, artikelen etc.). Als dat werkt vragen we subsidie voor de landelijke uitbouw van het netwerk aan.

Landelijk netwerk bouwen: eind 2019 – half 2021

Om van een tiental toepassingen naar een landelijk dekkend netwerk in 390 gemeenten te komen is best een opgave. Vier dingen zijn wel duidelijk: i) ontwikkelen van het netwerk gaat hand in hand met uitbouwen van het programma BETERnu (gemeenten werken samen aan verbeteren van het sociaal domein) en ii) we moeten aansluiten bij de inhoudelijke landelijke programma's die er al zijn, zoals:

- <https://www.programmasociaaldomein.nl/>
- <http://www.allesisgezondheid.nl/>
- www.nji.nl (Nederlands Jeugdinstituut)
- <https://www.ros-netwerk.nl/> de Regionale Ondersteuningsstructuur
- <https://zorgenz.nl/>
- <https://welzijnoprecept.nl/> Landelijk Kennisnetwerk

iii) We moeten we een relatie opbouwen met onderzoeksinstituten in zorg en onderwijs (NIVEL, RIVM, Vektis, etc.) om de bewijsvoering te stroomlijnen. Hier komt ook de relatie met het HBO-onderzoeksnetwerk aan bod.

iv) Uiteindelijk moeten we ook met de kennisinstellingen een relatie opbouwen om het gedachtegoed uit te dragen.

Landelijk netwerk onderhouden

Uiteindelijk moet er een soort redactie komen van mensen die het landelijk netwerk van werkende afspraken en GIWA gaat onderhouden, mensen met elkaar in contact blijft brengen, kennisuitwisseling organiseert etc. Hoe dat precies werkt en gefinancierd gaat worden zal in de uitbouwfase duidelijk worden.

Bijlagen:

- Bijlage 1. *Waarom afsprakenwiki v3*, een verslag van het gesprek met de ontwikkelaars van Utrecht Overvecht en Noordwest d.d. 30-11-2018
- Bijlage 2. *Basisprincipes community werkende afspraken*, waarin Marc Roosenboom voorstelt hoe de community kan werken;
- Bijlage 3. *Werkvorm afsprakenkader Krachtige basiszorg*, geeft aan met welk model we een afsprakenstelsel in beeld brengen, geïllustreerd aan de hand van het voorbeeld van KB.
- Bijlage 4. Storyboard *Waarom afsprakenwiki*: de verhaallijn voor de pitch waarom we de afsprakenwiki nodig hebben.