

Sociaal Portaal

Online toegang tot het sociaal domein voor ons allemaal

Rijk Willemse

“Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor passend onderwijs, jeugdhulp, asiel, migratie, werk, inkomen en ouderenzorg. Zij bieden maatwerk in oplossingen. Het Rijk faciliteert.” (Bron: website VNG)

De zogenaamde 3D-transitie heeft grote gevolgen voor gemeenten en lokale of regionale uitvoeringsorganisaties die de taken overnemen van de Rijksoverheid op het gebied van zorg, werk en jeugdhulp (Awbz naar Wmo, Participatiewet, Jeugdwet). De 3D-transitie heeft als doel dat mensen sneller kunnen worden geholpen bij hun vragen naar zorg- of ondersteuning, dat zij de zorg en ondersteuning krijgen die aansluit bij hun situatie en mogelijkheden, en dat de kosten beperkt worden.

Deze transitie vraagt niet alleen om een inhoudelijke omslag bij de gemeenten maar ook om een cultuuromslag. Zij worden (blijven?) immers aanspreekpunt in de ogen van het publiek voor het sociaal domein: zaken rond zorg, welzijn, werk en jeugd. Ook al zijn zij voor sommige onderdelen van deze beleidsvelden niet de eerstverantwoordelijke.

Gemeenten krijgen hiermee – als vanzelf – de bijkomende maar cruciale opdracht om de vernieuwde informatie van het sociaal domein gemakkelijk toegankelijk te maken voor het publiek. Dat blijkt in de praktijk een niet geringe opdracht, omdat de betreffende informatie in veel gevallen verspreid ligt over verschillende plekken: gemeentelijke webpagina's en informatiepunten, en die van partnerorganisaties, buurgemeenten, maar ook die van regionale, provinciale en landelijke overheden.

Veel gemeenten worstelen met deze opdracht: “We weten dat onze huidige website voor zorg, werk en inkomen niet goed werkt. Daarnaast ligt er een opdracht om met onze welzijnspartners te bouwen aan een gezamenlijke toegang voor alles, ook voor de sociale teams.” Er is dus behoefte aan een (online) toegang tot het hele sociaal domein: één digitale plek waar inwoners en professionals terecht kunnen met vragen over jeugdhulp, bijstandsuitkering, werk, hulp bij schulden, welzijnsvoorzieningen, Wmo et cetera.

Een online portaal

Met een online portaal voor het sociaal domein kunnen gemeenten hun inwoners stimuleren om hun eigen mogelijkheden te onderzoeken en kunnen zij inwoners ondersteunen waar dat nodig en mogelijk is. Bovendien kunnen professionals van gemeenten en partnerorganisaties het portaal gebruiken als naslagwerk, bijvoorbeeld als zij als consulent optreden voor de inwoners. Met het oog op die doelstellingen dient het portaal als een centraal punt voor de webredactie. Zij plaatst informatie van samenwerkende partijen (automatisch) en houdt (toe)zicht op de informatie waarvoor de gemeente direct verantwoordelijk is. Daarmee wordt in beide gevallen dubbel onderhoud en inconsistentie voorkomen

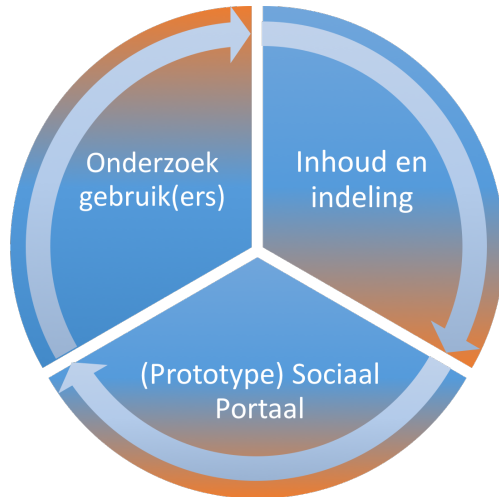
Links naar eigen en externe pagina's

Sociaal Portaal				
<input type="text" value="Zoeken..."/> <small>Geavanceerd zoeken ▾</small>				
Artikel	Artikel	Artikel	Artikel	Artikel
Redactionele content	Redactionele content	Redactionele content	Redactionele content	Redactionele content
(Externe) URL	(Externe) URL	(Externe) URL	(Externe) URL	(Externe) URL
Artikel	Artikel	Artikel	Artikel	Artikel
Redactionele content	Redactionele content	Redactionele content	Redactionele content	Redactionele content
(Externe) URL	(Externe) URL	(Externe) URL	(Externe) URL	(Externe) URL

Afbeelding 1: principe van een online portaal, links naar eigen content en die van partnerorganisaties

Never ending story

Een website is nooit gereed, een online portaal evenmin. Gebruikerswensen wijzigen, inhoud verandert en de indeling kan veelal nog beter aansluiten op de wensen van de (be)zoeker. Dat zorgt voor een 'never ending story' van onderzoek naar wat gebruikers wensen en nodig hebben, en van bijpassende verbeteringen.



Afbeelding 2: de 'never ending story' van contentbeheer

Startpunt voor de inhoud en indeling van het sociaal portaal is onderzoek naar wat gebruikers nodig hebben:

- Gebruikersonderzoek: welke vragen moet het Sociaal Portaal beantwoorden?
- Bezoekersgedrag: welke zoekopdrachten en welke pagina's over het sociaal domein zijn populair?
- Inhoudelijke vernieuwing: wat is er nieuw en welke informatie moeten we *so wie so* aanbieden?

Deze onderzoeksgegevens leiden naar een concept en indeling van het portaal. De pagina's en de navigatie krijgen daarin een plek aan de hand van de volgende maatstaven:

- Bezoekersprofielen: inwoner, vrijwilliger, werkloos, hulpbehoevend, professional, et cetera
- Belangrijke informatie: pagina's met populaire klantvragen krijgen meer gewicht
- Taxonomie: labels op grond van zoekwoorden en klantvragen toegekend aan pagina's

Zodra deze inhoud online staat, moet het onderzoek naar gebruikerswensen en –gedrag starten. Zodat de inhoud en de indeling van het portaal daarop aangepast kunnen worden. Daarmee sluit de cyclus van het contentbeheer zich op een natuurlijke wijze: het portaal sluit dankzij deze werkwijze zo goed mogelijk aan bij wat de gebruikers wensen en bij wat de inhoudelijke deskundigen willen presenteren. Een 'never ending story'.

Zoeken volgens de uitgangspunten van Web 3.0

Wie een goede vraag kan stellen, heeft vaak al het halve antwoord... Maar daarin slaagt niet iedereen. Wie zoekt naar antwoorden op vragen over zaken binnen het sociaal domein, is daarom geholpen met inhoudelijke suggesties over het betreffende onderwerp. Wie bijvoorbeeld op zoek is naar een maaltijdservice voor zijn of haar dementerende moeder, kan zoeken op 'maaltijdservice', 'tafeltje-dek-je', 'ouderenzorg'... Hoe handig zou het dan zijn, als hij of zij dan ook suggesties krijgt voor minder voor de hand liggende zoektermen als 'hulp in de huishouding', 'hulp bij boodschappen', of zelfs 'burenhulp', 'mantelzorg' en 'tijdelijke opvang'?

Een goede consulent kan de zoeker op deze manier verder helpen; daarvoor bezit deze consulent de benodigde kennis en het passende netwerk en inlevingsvermogen. Maar de reguliere online zoekmachines bezitten deze kennis en dit netwerk vaak niet, laat staan dat zij het bijpassende inlevingsvermogen kunnen vertonen. Daarom is de Web 3.0-zoektechnologie zo'n uitkomst. Die technologie kennen we bijvoorbeeld van Amazon ('Mensen die dit boek kochten, kochten ook de volgende boeken...'), iTunes ('Vind met Genius meer muziek van uw smaak...') en Facebook ('We kunnen advertenties op mensen richten op basis van hoe en wanneer ze betrokken zijn geweest...').

Hiervoor is een uitgekiend systeem van labels nodig (een taxonomie) waarmee de contentbeheerders de pagina's kunnen 'taggen'. Op die manier kunnen zij kennis toevoegen aan het sociaal portaal en relaties leggen tussen pagina's van het portaal die de zoekmachine betekenisvoller maken, en zich meer als een consulent laten gedragen. Zodat wie, bijvoorbeeld, zoekt op 'traplift', ook pagina's te zien krijgt over levensduurbestendig wonen en hulpmiddelen als de scootmobiel... Voeg daarbij een 'fuzzy' zoekalgoritme, dat ook woorden suggereert die qua spelling op de zoekterm lijken, en het portaal wordt nog menselijker.

Dus, met een krachtige 'fuzzy' en een uitgekiende labeling van de content van het portaal (volgens een taxonomie die gebaseerd is op het (be)zoekgedrag), krijgt de bezoeker van het sociaal portaal vaker wat hij of zij nodig heeft en soms ook meer dan dat. Maar dat vraagt wel om een slimme indeling van het portaal en om menskracht om de 'never ending story' van het contentbeheer van het portaal te blijven verzorgen.

Wie zoekt op 'traplift', bijvoorbeeld, krijgt ook pagina's te zien over levensduurbestendig wonen en hulpmiddelen als de scootmobiel.
