

# Business model canvas

<p><b>Strategische partners</b></p> <p>Wie zijn onze strategische partners? Wie zijn onze belangrijkste leveranciers? Welke mensen en middelen betrekken we van onze partners? Welke kernactiviteiten voeren onze partners uit?</p>	<p><b>Kernactiviteiten</b></p> <p>Wat zijn de belangrijkste activiteiten die wij als organisatie moeten ondernemen om onze waardepropositie(s) te realiseren? Welke activiteiten ondernemen wij om cliënten te bereiken en om met partners samen te werken?</p>	<p><b>Waardepropositie (Zorgproducten- en diensten)</b></p> <p>Welke toegevoegde waarde leveren we aan onze cliënten? Welke problemen van onze cliënten lossen we op? Welke (combinatie van) producten en diensten bieden wij aan ieder cliëntsegmenten aan? Welke behoeften van onze cliënten vervullen we?</p>	<p><b>Cliëntrelaties</b></p> <p>Op welke manier creëren en onderhouden we relaties met verschillende cliëntsegmenten? Op welke wijze luisteren wij naar wat cliënten willen? Hoe zijn deze geïntegreerd met de rest van ons bedrijfsmodel? Hoe waardevol en kostbaar zijn deze relaties?</p>	<p><b>Cliëntsegmenten</b></p> <p>Voor wie creëren we toegevoegde waarde? Wat zijn onze belangrijkste cliënten?</p>
<p><b>Kostenstructuur</b></p> <p>Wat zijn de belangrijkste kosten die inherent zijn aan ons bedrijfsmodel? Welke mensen en middelen zijn het meest kostenintensief? Welk kernactiviteiten zijn het meest kostenintensief?</p>	<p><b>Mensen en middelen</b></p> <p>Welke mensen en middelen zijn vereist om onze waardepropositie(s) te realiseren? Welke middelen gebruiken we om inkomstenbronnen aan te kunnen boren en cliënten te bereiken (relaties, kanalen)</p>		<p><b>Kanalen</b></p> <p>Via welke kanalen willen onze cliëntsegmenten bereikt worden? Hoe bereiken we ze nu? Hoe zijn onze kanalen geïntegreerd? Welk kanaal werkt het beste? Welk kanaal is het meest kostenefficiënt?</p>	
			<p><b>Inkomstenstromen</b></p> <p>Welke inkomstenbronnen kennen we? Hoeveel zijn onze cliënten en/of financiers bereid om te betalen? Wat betalen ze nu? Hoe betalen ze nu? Hoeveel zouden ze willen betalen? Hoe zouden ze willen betalen? Hoeveel draagt iedere inkomstenstroom bij aan de totale omzet? Welke maatschappelijke baten realiseren we?</p>	<p>1</p>

# Canvasmodel E-Zorg

<p><b>Strategische partners</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Woningbouw</li> <li>• Huisartsen/poh</li> <li>•Ziekenhuis</li> <li>•GGZ instellingen</li> <li>•Gemeenten: Wmo loket (praktisch), zorginkoop (beleid)</li> <li>•Andere zorgaanbieders binnen en buiten VVT</li> <li>•Ketenpartners o.a. casemanagers dementie, Odensehuis</li> <li>•Wijkverpleegkundigen</li> <li>•Sociaal wijkteam</li> <li>•Welzijn</li> <li>•Steunpunt Mantelzorg/De Manteling</li> <li>•Private ondernemers</li> <li>•Veilig Thuis</li> <li>•Jeugdzorg</li> </ul>	<p><b>Kernactiviteiten</b> <b>Vertrekken vanuit de burger als eindgebruiker</b></p> <p>Werken met digitale middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Training op het gebied van zorg en ondersteuning (denk ook aan administratie) fysiek en online en via e-learning</li> <li>•Gericht op behoud vaardigheden</li> <li>•Gesprekken met mantelzorgers (samen met cliënt en apart)</li> <li>•Spreekuren</li> <li>•Gespreksgroepen</li> <li>•Info en advies over ziektebeelden, verloop, zorgaanvragen ed</li> <li>•Preventie en welzijn</li> <li>•E-learnings om vaardigheden aan te leren, mindset, preventie (denk bijv. Aan Minddistrict)</li> </ul>	<p><b>Waardepropositie (Zorgproducten- en diensten)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Bieden van veiligheid</li> <li>•Voorkomen crisisopname</li> <li>•Voorkomen uitval mantelzorg</li> <li>•Vergroten begrip voor de aandoening en aanleren methoden om hier mee om te gaan (angstreductie)</li> <li>•Vraagbaak functie</li> <li>•Lotgenoten contact: minder eenzaamheid en gelegenheid tot delen ervaringen</li> <li>•Veiligheid/achtervang bij problemen</li> <li>•Minder zorgconsumptie</li> <li>•Behoeftte aan ondersteunen, ontwikkelen of behoud van vaardigheden en daarmee voorkomen extra toename zorgvraag is leidend</li> <li>•Inzet sociale netwerk</li> <li>•Geïntegreerd ondersteuningsaanbod</li> <li>•Deskundige begeleiding</li> <li>•Ondersteuning aan het netwerk van de cliënt; maar ook bewust inzetten kracht van het netwerk</li> <li>•Ondersteuningsaanbod komt tot stand in nauw overleg met de betrokkenen: zelfredzaamheid en zelfzorg stimuleren. Behouden eigenwaarde</li> <li>•Laagdrempelig</li> <li>•Contact met buurt(genoten)</li> <li>•Cliënt kan hier optimaal tot zijn recht komen tussen andere burgers met eenzelfde zorgvraag/hulpvraag</li> <li>•Zorgaanbieders kunnen gericht aanbod gaan ontwikkelen</li> </ul>	<p><b>Cliëntrelaties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Digitaal organiseren van begeleiding groep, ondersteuning individueel; door buiten muren van instelling dit te doen geen stigmatiserende werking en door dit te doen in eigen veilige omgeving (met mogelijk lotgenoten) geeft meer opbrengst dan verplichting tot deelname aan een groep met fysieke bijeenkomsten</li> <li>•Passend bij zorgen dat (als omslag van zorgen voor)</li> </ul>	<p><b>Cliëntsegmenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Burgers binnen de Oosterschelderegio met een hulpvraag binnen het domein van de Wmo: zoals ondersteuning bij zelfstandig kunnen functioneren, vinden van hulpbronnen, uitbreiden kennis en vaardigheden, uitbreiden digitale vaardigheden om daarmee stappen te kunnen zetten naar grotere mate van zelfredzaamheid en zelfmanagement</li> </ul>
<p>•Scholen</p> <p>•Andere stakeholders binnen de wijk</p> <p>•Ontwikkelaars e-learnings, platforms</p>	<p><b>Mensen en middelen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Toegang tot digitale middelen; zoals device, internet,</li> <li>•Besef van veiligheid in het digitale domein</li> <li>•Medewerkers/vrijwilligers: met digitale vaardigheden</li> <li>•Besef dat zorg- en dienstverlening niet enkel fysiek zou kunnen</li> </ul>	<p>•Inzet sociale netwerk</p> <p>•Geïntegreerd ondersteuningsaanbod</p> <p>•Deskundige begeleiding</p> <p>•Ondersteuning aan het netwerk van de cliënt; maar ook bewust inzetten kracht van het netwerk</p> <p>•Ondersteuningsaanbod komt tot stand in nauw overleg met de betrokkenen: zelfredzaamheid en zelfzorg stimuleren. Behouden eigenwaarde</p> <p>•Laagdrempelig</p> <p>•Contact met buurt(genoten)</p> <p>•Cliënt kan hier optimaal tot zijn recht komen tussen andere burgers met eenzelfde zorgvraag/hulpvraag</p> <p>•Zorgaanbieders kunnen gericht aanbod gaan ontwikkelen</p>	<p><b>Kanalen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Eigen medewerkers bij eigen organisaties</li> <li>•Casemanagers dementie;</li> <li>•Sociale wijkteams;</li> <li>•Medewerkers Wmo loket;</li> <li>•POH/huisarts;</li> <li>•Website; folders, krant</li> <li>•Contactpersoon/mantelzorg</li> <li>•Welzijnscoördinator</li> <li>•Aansluiten bij welzijn op recept</li> </ul>	

**Kostenstructuur**

- Kosten voor de aanbieders; medewerkers en programma's
- Kosten voor gemeenten: kennis bij Wmo loket over mogelijkheden digitale ondersteuning burgers; bekend maken via flyers, info op website
- Kosten voor gemeenten en/of voor de burger: materialen: device, toegang tot internet voor de burger

**Inkomstenstromen**

- Bouwsteen voor de aanbieder
- Gemeenten zouden minder uitgaven hebben in Wmo domein

## Colofon:

Marije Ruijtenberg, helder&klaar  
Plonie Weststrate, Eleos  
Dave Reininga, Gors  
Johan Boone, MWRZ  
Carola Rehorst, Allévo  
Janny Kuperus, SVRZ

Wat zijn randvoorwaarden voor succes waarmee we rekening dienen te houden?

- E-zorg -beeldbellen dient te passen binnen de visie die we met elkaar hebben op het gebruik van eHealth en digitalisering. De samenwerkende zorgorganisaties en gemeenten in de Oosterschelderegio willen meer ruimte geven aan de mogelijkheden van techniek en digitalisering.
- E-zorg/beeldbellen moet gezien worden als een volwaardig product. Dat bestaansrecht heeft naast de andere producten binnen het sociaal domein...
- We starten met die cliënten die enthousiast zijn om mee te doen
- Investeer in de digitale vaardigheid van cliënten, medewerkers en vrijwilligers. Biedt ondersteuning, helpdesk en instructie aan
- Investeer in de beschikbaarheid van wifi en van devices, zoals tablets en laptops
- Vraag aanbieders naar wijze van veilig inrichten van processen (AVG, NEN, verwerkersovereenkomsten ed.)

Hoe willen we E-zorg/beeldbellen in Zeeland een plaats geven?

- Het op kleine schaal uitproberen van E-zorg/beeldbellen bij verschillende zorgaanbieders en bij verschillende doelgroepen. Aanhaken bij bestaande initiatieven binnen de verschillende organisaties.
- Het onderzoeken en daarover rapporteren wat de betekenis is van E-zorg/beeldbellen voor de cliënten, de medewerkers en de vrijwilligers betrokken bij het experiment.
- Het ophalen van ervaringen met E-zorg/beeldbellen in Zeeland maar ook bij organisaties buiten Zeeland
- Het opstellen van een advies op welke wijze we een vervolg willen geven aan het experiment. In het advies is aandacht voor de resultaten uit het experiment, de betrokkenheid van vrijwilligers, de bekostiging, en de randvoorwaarden

## Wat is beeldbellen en E-Zorg?

- Je biedt (groeps)activiteiten thuis bij cliënten aan via laptop, tablet of televisie; face to face via beeldbellen, e-learning, instructie, omgaan met app's
- E-zorg is aanvullend of in plaats van een fysieke vorm van begeleiding.
- Activiteiten zijn een combinatie van digitale interactie en fysiek contact.
- Een professional is in de eerste fase van E-zorg intensief betrokken en kan daarna meer ondersteunen van afstand

## AANBEVELINGEN

- Alle e-zorg als een geheel te zien binnen de WMO.
- Investeren in digitale middelen en randvoorwaarden. Wie kan hierin ondersteunen en faciliteren?
- Inrichten gemeenten op digitaal ondertekenen.
- Investeren in digitale vaardigheden burgers zodat ze e-zorg kunnen ontvangen.
- Kennis bij de WMO toegang over de beschikbare e-zorg.
- E-zorg als onderdeel binnen de bouwstenen begeleiding als volwaardig te zien.
- Het toevoegen van een kleine e-zorg bouwsteen die de levering van enkelvoudige e-zorg mogelijk maakt.
- Maak e-zorg een onderdeel van de gesprekken over kwaliteit



## Waarom E-zorg/beeldbellen?

- Het biedt cliënten structuur en dagritme
- Bevordert sociaal en mentaal welbevinden
- Biedt coaching en zelfhulp en is ondersteunend bij bevordering zelfregie en persoonlijke ontwikkeling
- Vergroot sociaal netwerk en betekenisvolle rol in de maatschappij
- Kan laagdrempelig worden ingezet en 'zwaardere' zorg voorkomen
- Fysieke begeleiding kan eerder worden afgeschaald met e-zorg als een soort waakvlam