

Oproep: Incentives digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning 2024-2025

Voor 2024-2025 lanceren we een projectoproep voor incentives voor digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning gericht op het implementeren van een blended aanbod in het domein welzijn, volksgezondheid en gezin.

Met deze incentive willen we organisaties in de sectoren van beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een extra impuls bieden voor het implementeren van ICT-toepassingen in hun (offline) aanbod voor cliënten, patiënten of de burger. Hierbij ligt de focus vooral op hoe een blended aanbod zo optimaal mogelijk en op een duurzame en inclusieve wijze geïmplementeerd kan worden in een organisatie, samenwerkingsverband of netwerk. Dit kan bestaan uit de aankoop, aanpassing of implementatie van een bestaand digitaal programma of licentie, voor het inkopen van procesbegeleiding bij het implementeren van een blended aanbod, het vormen en opleiden van personeel, het stimuleren van cliënteel, voor ondersteuning om in samenwerking met andere partners een nieuw aanbod te ontwikkelen en te implementeren, of een bestaand aanbod verder op te schalen of uit te breiden.

We maken 105.000 euro vrij om organisaties hun project te laten realiseren. Voor een project kan maximaal 21.000 euro financiële steun gevraagd worden.

1 EEN OMSCHRIJVING VAN DIGITALE ZORG, HULPVERLENING EN ONDERSTEUNING

Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning kan als volgt worden omschreven:

“elk aanbod in welzijn en zorg aan zorggebruikers (cliënten, patiënten of burgers) waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT), met het oog op het bestendigen, behouden of verhogen van hun welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord”. (Op basis van: Bocklandt, Adriaensens, De Zitter, Sap & Vandecasteele, 2014. Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. p. 29).

Om te spreken over ‘digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning’ staan enkele voorwaarden centraal, namelijk:

1. Er wordt gebruik gemaakt van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Dit omvat een veelheid aan verschillende vormen van ICT-toepassingen.
2. Er is een digitaal aanbod voorzien voor zorggebruikers (cliënten, patiënten of burgers) en er is sprake van een digitaal 'contactpunt' van een zorggebruiker met een ICT-toepassing. Toepassingen waarbij uitsluitend medewerkers betrokken zijn, zoals bij digitaal intercollegiaal contact, of bij elektronische cliënt- en patiëntdossiers zonder zorg- of ondersteuningsmodaliteit voor de zorggebruiker vallen hierbuiten.
3. De focus van digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning ligt op het behouden, bestendigen of verhogen van het welzijn en de gezondheid in de ruime zin van het woord.

Met zorg, hulpverlening en ondersteuning bedoelen we daarnaast een activiteit of het geheel van activiteiten in het kader van het gezins-, gezondheids- en/of welzijnsbeleid (cfr. alle activiteiten die binnen de sectoren van het Beleidsdomein WVG worden uitgevoerd).

2 INCENTIVES VOOR BLENDED ZORG, HULPVERLENING EN ONDERSTEUNING

Blended zorg, hulpverlening en ondersteuning: doordacht combineren van een digitaal en face-to-face aanbod

Het **combineren van face-to-face contacten met digitale contacten** kan het hulp- en zorgproces optimaliseren. Als een fysiek aanbod met een digitaal aanbod één zorg- en ondersteuningstraject vormen, dan kunnen we spreken van '**blended zorg, hulpverlening en ondersteuning**'. Verschillende trajecten en combinatievormen zijn mogelijk. Een eerste contact via een anonieme chat kan uitgroeien tot een volwaardige begeleiding. Een online tool kan tijdens een begeleiding als extra ondersteuningsvorm ingezet worden. Een rappel van gemaakte afspraken, het opvolgen van werkpunten, even checken of alles naar wens verloopt, lotgenotencontact, ... Via e-mail, beeldbellen, chat, forum, ... kan de face-to-facebegeleiding tussendoor opgevolgd worden. De mogelijkheden zijn legio.

Het is echter een uitdaging om een digitale tool effectief in te zetten en volwaardig deel uit te laten maken van een zorg- en ondersteuningstraject. De introductie moet doordacht gebeuren. Er moet voldoende aandacht ingebouwd worden voor het selecteren van een goede digitale tool en het uitzetten van een implementatietraject. De medewerkers dienen daarbij het digitale aanbod als een onderdeel van hun werk te zien en dienen voldoende voorbereid, ondersteund en opgeleid te worden. Daarnaast dient er ook voldoende aandacht te zijn voor digitale inclusie en de keuze, toegang en ondersteuning van (kwetsbare) cliënten bij het gebruik maken van het digitale aanbod.

3 DOELSTELLINGEN

Deze oproep streeft volgende doelstellingen na:

- Ruimte creëren voor het uitvoeren van een **implementatieproject** rond blended zorg, hulpverlening en ondersteuning op korte en langere termijn en met voldoende aandacht voor de **betrokkenheid van de medewerkers en eindgebruikers**;

- Het ontwikkelen van een **visie op een blended aanbod** met aandacht voor de meest geschikte digitale tools;
- **Samenwerking tussen organisaties** stimuleren bij het uitwerken van een blended aanbod;
- Het bevorderen van een **nieuw blended aanbod**, of het uitbreiden of opschalen van een bestaand aanbod;
- Ervoor zorgen dat **alle medewerkers en (kwetsbare) zorggebruikers** zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van de voordelen van een blended aanbod, terwijl er wordt rekening gehouden met belangrijke drempels, valkuilen en elementen die digitale uitsluiting bewerkstelligen;
- Aandacht besteden aan **ondersteuning, begeleiding of inter- of supervisie om** een blended aanbod mogelijk te maken;
- Het delen van **goede praktijken** vanuit projecten en het zo breed mogelijk delen en **communiceren** over relevante inzichten, outputs en resultaten van projecten naar alle potentiële belanghebbenden.

Daarnaast is het **cruciaal** om in het project aandacht te hebben voor:

- Het voorzien van een **toegankelijk en inclusief** blended aanbod (bv. volgens de 7 B's van toegankelijkheid) met voldoende betrokkenheid van eindgebruikers;
- Het faciliteren en ondersteunen van (alle betrokken) **medewerkers** bij het implementeren van een online aanbod in hun eigen praktijk;
- Het faciliteren en ondersteunen van (alle betrokken) **gebruikers** (cliënten, patiënten, de burger) bij het gebruik van het digitale aanbod met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen;
- Het voorzien van een (lange-termijn) **visie en plan van aanpak** rond het implementeren van een blended aanbod in de eigen werking.

4 EEN DUBBELE INCENTIVE

De incentive bestaat uit twee luiken: een financiële ondersteuning en een begeleidingsaanbod op maat van het project.

De **financiële ondersteuning** bedraagt **max. 21.000 euro** per project.

Dit bedrag kan besteed worden aan:

- Het uitvoeren van een implementatietraject of veranderingstraject.
- Aankoop of aanpassingen aan digitale tools.
- Werkingsmiddelen¹ voor overleg en afstemming met projectpartners.
- Personeelskost voor het uitwerken van het blended aanbod.
- (Externe) begeleiding via bv. advies, intervisie of supervisie.

Het bedrag mag niet volledig besteed worden aan de aankoop van software.

Daarnaast ontvangen goedgekeurde projecten een **begeleidingsaanbod op maat** geboden door een expert in blended zorg, hulpverlening en ondersteuning. Dit begeleidingsaanbod zal bestaan uit een inhoudelijke begeleiding per project, met daarnaast ook aandacht voor het genereren van relevante output, én uitwisseling en kennisdeling tussen de verschillende projecten onderling. Er wordt

¹ Onder deze werkingsmiddelen vallen verplaatsingskosten, communicatiekosten en organisatiekosten gelinkt aan het organiseren van brainstorm-, feedback-, user experientiemomenten met eindgebruikers.

verwacht van goedgekeurde projecten dat er voldoende capaciteit en tijd vrijgemaakt wordt (min. 5 halve werkdagen) voor uitwisseling en kennisdeling, zoals bijvoorbeeld het aansluiten bij een aantal contactmomenten gedurende de looptijd van het project.

Na de goedkeuring van het project wordt in overleg met de expert besproken hoe de begeleiding er precies zal uit zien.

5 CRITERIA VOOR INCENTIVEPROJECTEN DIGITALE ZORG, HULPVERLENING EN ONDERSTEUNING 2024-2025

Bij de beoordeling van de projectvoorstellen wordt een onderscheid gemaakt tussen ontvankelijkheids- en beoordelingscriteria.

Ontvankelijkheidscriteria:

- Het **aanbod bestaat expliciet uit een blended aanbod**, een combinatie van een digitaal en fysiek zorg- en ondersteuningsaanbod.
- Het project focust zich expliciet op een **aanbod voor de gebruiker** (cliënt, patiënt, burger) waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT-toepassingen. Zowel het implementeren van informatietools, online communicatietoepassingen als ondersteunende toepassingen komen in aanmerking. Projecten die enkel inzetten op een digitaal aanbod voor medewerkers komen niet in aanmerking. Projecten die uitsluitend focussen op het inzetten van monitoring, robotica en domotica komen eveneens niet in aanmerking.
- Een project kan enkel **ingediend worden door erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties**². Andere organisaties/bedrijven kunnen als partners in een project mee opgenomen worden maar kunnen geen aanvrager zijn.
- Het project moet **starten** tussen 16 september 2024 en 15 november 2024 en kan maximaal 12 maanden lopen.

Beoordelingscriteria zijn:

- De mate waarin **aandacht** wordt besteed aan het **duurzaam implementeren van een blended aanbod** in de werking van de betrokken organisatie(s), zowel in het projectjaar als erna.
- De mate waarin er aandacht is voor het betrekken, vormen, faciliteren of ondersteunen van de medewerkers en zorggebruikers. Met voldoende **aandacht voor digitale inclusie**, toegankelijkheid en het wegwerken van drempels voor (kwetsbare) eindgebruikers.
- De mate waarin **aandacht** wordt besteed **aan visieontwikkeling over het blended aanbod** in de werking van de betrokken organisatie(s);
- De mate waarin het om **een vernieuwend blended aanbod** gaat. Dit betekent concreet dat via dit project ofwel het bestaande digitale aanbod van de betrokken organisaties uitgebreid of aangepast wordt, ofwel een nieuw digitaal aanbod in de betrokken organisaties opgestart wordt;
- De mate waarin de nodige **interne of externe expertise** aanwezig is bij de projectpartner(s) om het project tot een goed einde te brengen.
- De kwaliteit van de **projectaanpak, projectmanagement, projectplanning en projectbegroting**.

² Dit is een voorziening die erkend is door één van de agentschappen of door het departement van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Gemeenschap en/of Federale Overheid.

- De mate waarin in het project aandacht is voor het **communiceren en delen** van resultaten of goede praktijken tijdens, of na afronding van het project.
- De mate waarin in het project **aandacht is voor impact en samenwerking** met meerdere organisaties.

6 PROCEDURE

6.1 INDIENEN PROJECTAANVRAAG

Alle aanvragen worden ingediend via het aanvraagformulier. De uiterste datum van indienen is 28 juni 2024 om 12 uur 's middags. Indienen gebeurt elektronisch via de website van het Departement Zorg (<https://www.departementwvg.be/digitale-zorg-hulpverlening-en-ondersteuning>) . Enkel erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties kunnen een aanvraag indienen.

In het formulier wordt o.a. gevraagd naar:

- Identificatie en administratieve gegevens van de aanvrager en evt. de projectpartner(s)
- Omschrijving van het aanbod en doelgroep
- Situering van het blended aanbod in de werking van de betrokken organisaties (visie en positie)
- Projectplan (aanpak, verloop, betrekken partners en eindgebruikers, implementatie)
- Begroting

6.2 BEOORDELING PROJECTEN

Het Departement Zorg controleert de ontvankelijkheid van de aanvraag. De ontvankelijke projectaanvragen worden daarna door het Departement Zorg beoordeeld op basis van de hoger vermelde beoordelingscriteria. Op basis van deze beoordeling selecteert het Departement Zorg de goedgekeurde projecten.

Bij de selectie van projecten kan aanvullend rekening gehouden worden met:

- het streven naar diversiteit en complementariteit in het aanbod van projecten;
- het streven naar een geografische spreiding van het aanbod van projecten in het Vlaamse Gewest;
- het streven naar een sectorale spreiding van het aanbod van projecten in het Vlaamse Gewest.

Uiterlijk 16 september 2024 krijgen alle betrokken organisaties bericht of ze al dan niet weerhouden zijn.

6.3 UITVOERING EN OPVOLGING VAN DE PROJECTEN

De projecten moeten starten tussen 16 september 2024 en 15 november 2024 en lopen maximaal 12 maanden.

De uitbetaling van de subsidie gebeurt in twee schijven.

- Een eerste schijf van 50%, ten vroegste 30 dagen na de beslissing tot toekenning van de steun;
- Een tweede schijf van 50% in de loop van het project. De uitbetaling wordt bepaald aan de hand van de looptijd van het project en opgenomen in het subsidiebesluit.

- De schijven worden uitbetaald na vervulling van de noodzakelijke voorwaarden zoals omschreven in het subsidiebesluit.

Voor alle projecten moet de indiener het Departement Zorg ten laatste drie maanden na het aflopen van de projectperiode, naast een schuldvordering, een eindverslag, de bewijsstukken m.b.t. het project en een staat van alle ontvangsten en uitgaven doorgeven. Het eindverslag is een samenvatting van het volledige project. Het eindrapport wordt elektronisch naar het Departement Zorg verzonden (beleidscoördinatie.zorg@vlaanderen.be).

6.4 VOOR MEER INFORMATIE

Voor meer informatie kan u contact opnemen met:

- Stijn Custers – Departement Zorg
 - stijn.custers@vlaanderen.be
 - T +32 0475 85 59 40
- Loes Houthuys – Departement Zorg
 - loes.houthuys@vlaanderen.be
 - T +32 0499 77 24 55