



Rapportage Transformatie Basisondersteuning Amaryllis, Digitale ondersteuning



Leeuwarden 2025

Paula Veldman, Stichting Amaryllis

Marcha Hartman-van der Laan en Jolanda Tuinstra, Lectoraat Sociale Kwaliteit NHL Stenden Hogeschool

23 december 2025

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Onderzoek 2025	4
2.1	Aanleiding	4
2.1	Onderzoeksvraag	4
2.2	Aanpak van het onderzoek	5
3	Achtergrond digitale ondersteuning binnen Amaryllis	6
4	Resultaten onderzoek 2025	7
4.1	Kwantitatief onderzoek	7
4.2	Kwalitatief onderzoek	9
	Focusgroep inwoners	9
	Focusgroep medewerkers	12
4.3	Sociaal werk en digitale inclusie, het promotieonderzoek	14
5	Conclusie	15
6	Bronnenlijst	16

1 Inleiding

Amaryllis is de organisatie voor sociaal werk en welzijn in de gemeente Leeuwarden. Sinds 2021 voert Amaryllis, in samenwerking met Incluzio, de opdracht Basisondersteuning uit voor de gemeente. Deze ondersteuning wordt geboden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De uitvoering vindt plaats via sociale wijk- en dorpensteams en gemeentelijke teams zoals Jongerenwerk, Ontmoeten en Meedoen, Mantelzorgondersteuning en Statushouders.

In 2021 is Amaryllis gestart met een transformatie van individuele naar groepsgerichte ondersteuning. Deze verandering is inmiddels verankerd in de organisatie en heeft geleid tot een breed aanbod van groepsgerichte ondersteuning. In 2024 is deze transformatie geëvalueerd en afgerond met een rapportage waarin de effecten van collectief werken voor inwoners, medewerkers en de organisatie zijn beschreven¹.

In 2025 zet Amaryllis een volgende stap in de transformatie van de basisondersteuning door digitale ondersteuning als structureel onderdeel te introduceren. Deze rapportage geeft een tussentijds overzicht van de ervaringen, inzichten en resultaten van deze digitale transformatie. De nadruk ligt op de manier waarop digitale middelen worden ingezet als aanvulling op, of soms ter vervanging van, bestaande vormen van ondersteuning, en hoe deze middelen zijn geïntegreerd in de organisatie. Daarbij staat niet het digitale middel zelf centraal, maar juist de mogelijkheden die het biedt om de ondersteuning te verbeteren.

De rapportage is opgesteld in samenwerking met het Lectoraat Sociale Kwaliteit van NHL Stenden Hogeschool en is gebaseerd op zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens. Deze gegevens zijn verzameld via focusgroepen met inwoners en medewerkers en komen uit eerder verschenen kwartaalrapportages aan de gemeente Leeuwarden. De rapportage geeft invulling aan één van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die Amaryllis voor de periode 2025-2026 met de gemeente Leeuwarden heeft afgesproken, namelijk het inzichtelijk maken van het effect en de structurele inbedding van digitale ondersteuning binnen Amaryllis.

Deze rapportage is bedoeld voor beleidsmakers, professionals in het sociaal domein, samenwerkingspartners en andere betrokkenen. Het biedt inzicht in het proces en de voortgang van de digitale transformatie, de ervaringen van inwoners en medewerkers, en de kansen en aandachtspunten voor verdere ontwikkeling.

¹ [Rapportage Transformatie Basisondersteuning Amaryllis, van individueel naar collectief, Leeuwarden 2024](#)

2 Onderzoek 2025

2.1 Aanleiding

In het verlengde van de transformatie van individuele naar collectieve ondersteuning, zet Amaryllis in 2025 een volgende stap: het versterken van de basisondersteuning door middel van digitale middelen. De aanleiding voor deze beweging ligt in de maatschappelijke ontwikkelingen rondom digitalisering, de toenemende druk op het sociaal domein, en de wens om ondersteuning toegankelijker, flexibeler en toekomstbestendig te maken.

Amaryllis kiest bewust voor een zorgvuldige en duurzame professionaliseringsslag, met als doel de digitale ondersteuning voor inwoners structureel te verbeteren. In 2025 is, samen met NHL Stenden Hogeschool, een onderzoek gestart naar de inzet van digitale ondersteuning, met als doel te leren van de ervaringen van zowel inwoners als medewerkers en deze kennis te benutten voor bredere implementatie en verdere ontwikkeling. Daarnaast maken we ook gebruik van inzichten uit een promotieonderzoek naar de rol van het sociaal werk bij digitale inclusie, uitgevoerd door Marcha Hartman-van der Laan van het Lectoraat Sociale Kwaliteit van NHL Stenden Hogeschool en het Centrum voor Digitale Inclusie van de Universiteit Twente, in de periode september 2024 tot juni 2026. Het uiteindelijke doel is het ontwikkelen van een passende werkmethode of interventie die zowel sociaal werkers als inwoners ondersteunt.

Deze rapportage is onderdeel van de monitoring van de KPI zoals vastgesteld in de uitwerking voor 2025–2026. De KPI richt zich op het effect van digitale ondersteuning op bewoners én op de mate waarin deze ondersteuning is ingebed in de organisatie.

2.1 Onderzoeksvraag

De centrale onderzoeksvraag voor 2025 luidt:

Wat is het effect van digitale ondersteuning bij Amaryllis op inwoners, en hoe is deze ondersteuning ingebed in de organisatie?

Om deze vraag te beantwoorden is gekeken naar:

- De ervaringen van inwoners met digitale ondersteuning.
- De ervaringen van medewerkers met het toepassen van digitale ondersteuning in hun werk.
- De groei in het aantal inwoners en medewerkers dat gebruik maakt van digitale ondersteuning ten opzichte van 2024.

2.2 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met het Lectoraat Sociale Kwaliteit van NHL Stenden Hogeschool en bestaat uit een combinatie van kwantitatieve en kwalitatieve en methoden:

Kwantitatief

- Elk kwartaal is gemonitord:
 - Het aantal inwoners dat digitale ondersteuning ontvangt.
 - Het aantal medewerkers dat digitale ondersteuning daadwerkelijk toepast.
 - Het aantal medewerkers dat getraind is in digitale ondersteuning.

Kwalitatief

- Twee focusgroepen zijn georganiseerd: één met inwoners en één met medewerkers.
- De focusgroepen zijn gehouden halverwege het jaar.
- De focusgroepen bestonden uit verschillende werkvormen, zijn opgenomen, getranscribeerd en geanalyseerd op thema's zoals effect, begeleiding, toegankelijkheid en inbedding.

De resultaten van beide onderzoekslijnen worden in hoofdstuk 4 gepresenteerd.

3 Achtergrond digitale ondersteuning binnen Amaryllis

Voordat we de resultaten van het onderzoek presenteren, blikken we kort terug op de introductie van digitale ondersteuning binnen Amaryllis.

In 2021, tijdens de coronapandemie, heeft Amaryllis samen met bij Inluzio betrokken organisaties en gemeenten een gezamenlijke subsidieaanvraag ingediend voor de implementatie van digitale ondersteuning als aanvulling op persoonlijk (face-to-face) contact. De verwachting was dat dit inwoners meer regie, flexibiliteit en een efficiëntere aanpak zou bieden. Deze subsidie is destijds toegekend.

De implementatie verliep in drie fasen: eerst de selectie van de applicatie, gevolgd door de training van de eerste medewerkers, evaluatie en motivatie van de werkvloer. Daarna volgden uitbreiding, integratie van ervaringen, bijstelling en verdere training, en tot slot de opschaling naar duurzame integratie in de reguliere werkwijze.

In januari 2022 is Amaryllis gestart met een pilot. Tijdens deze pilot werd een werkgroep gevormd met ambassadeurs uit de wijk- en dorpenteams van Amaryllis. In februari van dat jaar werd gekozen voor de applicatie Gezondeboel als platform voor het aanbieden van digitale ondersteuning. Dit platform biedt diverse online cursussen, zogenaamde programma's of modules, met relevante informatie over uiteenlopende onderwerpen, in de vorm van filmpjes, animaties, achtergrondinformatie en praktische tips.

In maart zijn de sociaal werkers uit de werkgroep getraind in het toepassen van Gezondeboel. Zij deden ervaring op met de programma's van Gezondeboel. De focus lag aanvankelijk op het beoordelen van de inzetbaarheid van de programma's, om zo tot een goed afgewogen aanbod te komen voor verdere implementatie. De ambassadeurs kwamen regelmatig bijeen en onderzochten, in afstemming met hun teams, welke programma's van Gezondeboel het beste aansluiten bij de opdracht van Amaryllis. Uiteindelijk is een selectie van 109 programma's gemaakt.

De daadwerkelijke integratie in de reguliere werkwijze vond eind 2024 plaats, waarmee de pilot werd afgerond. Tot die tijd was slechts een beperkte groep sociaal werkers actief op het platform, maar deze groep groeide gedurende de pilot geleidelijk.

Vanaf 2025 is digitale ondersteuning structureel opgenomen in de werkwijze van Amaryllis. De werkgroep die bij de pilot betrokken was, speelde in 2025 vooral een rol bij de inbedding van Gezondeboel binnen Amaryllis. De geselecteerde programma's kunnen inmiddels door alle medewerkers van Amaryllis die contact hebben met inwoners worden ingezet.

Vanaf 2026 blijft Gezondeboel een vast onderdeel van de werkwijze van Amaryllis en wordt verder onderzocht hoe Gezondeboel en andere digitale middelen breder kunnen worden ingezet, bijvoorbeeld als toegang voor nieuwe aanmeldingen.

4 Resultaten onderzoek 2025

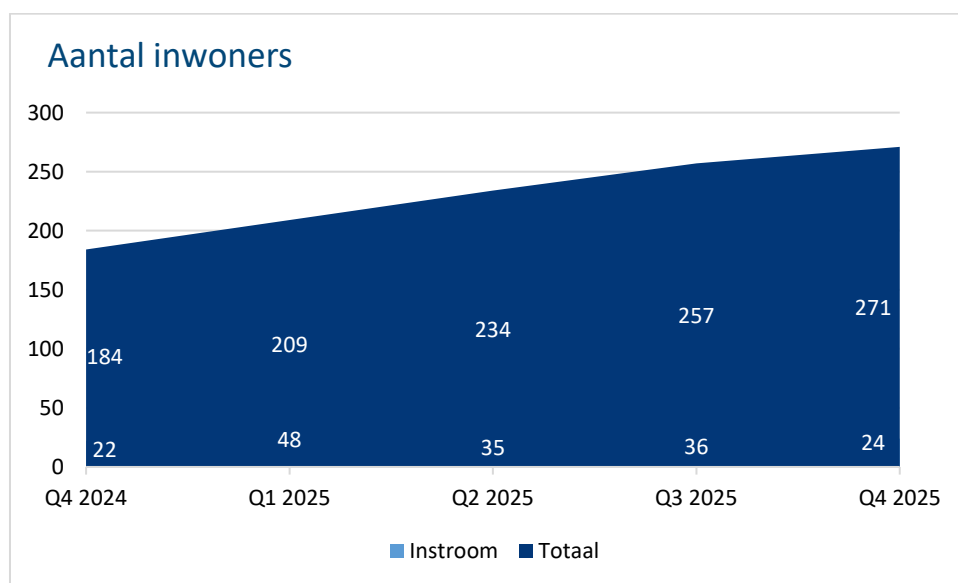
In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek naar digitale ondersteuning binnen Amaryllis in 2025 gepresenteerd. De resultaten zijn gebaseerd op focusgroepen met inwoners en medewerkers, aangevuld met kwantitatieve gegevens die gedurende het jaar zijn verzameld. Samen vormen deze inzichten een belangrijke bron voor het duiden van de betekenis en impact van digitale ondersteuning in de praktijk. Deze inzichten worden ook verrijkt met bevindingen uit aanvullend promotieonderzoek naar digitale inclusie. Alle verzamelde ervaringen geven richting aan de verdere ontwikkeling en structurele inbedding van digitale ondersteuning in het sociaal werk.

4.1 Kwantitatief onderzoek

De kwantitatieve gegevens zijn verzameld op basis van de KPI's zoals vastgesteld voor 2025–2026. Er is gemonitord:

- Aantal inwoners dat gebruik maakt van digitale ondersteuning per kwartaal
- Groei ten opzichte van 2024
- Aantal medewerkers dat is getraind in digitale ondersteuning
- Aantal medewerkers dat digitale ondersteuning daadwerkelijk toepast

De cijfers in deze rapportage zijn afkomstig uit registraties van het platform Gezondeboel, d.d. 15 december. Deze cijfers zijn gekoppeld aan PowerBI, de rapportagetool waarvan Amaryllis gebruikmaakt.



Figuur: 1 Aantal inwoners dat gebruik maakt van Gezondeboel

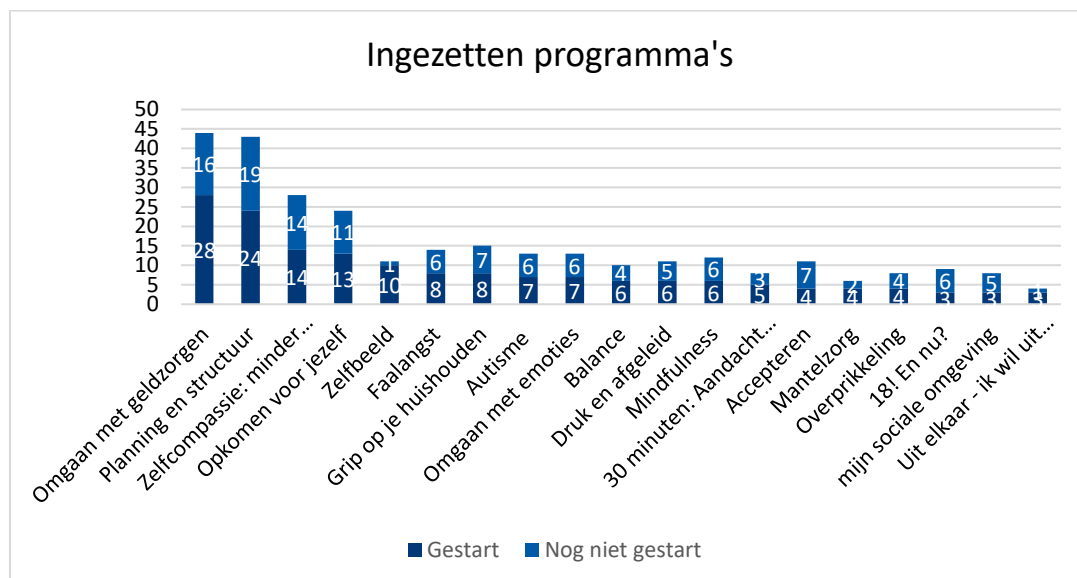
Figuur 1 toont per kwartaal (2025) het aantal inwoners dat een Gezondeboel-programma aangeboden kreeg en een account aanmaakte (onderste lijn) en het totaal aantal gebruikers (bovenste lijn). Beide aantallen zijn weergegeven ten opzichte van eind 2024 (nulmeting). Op 1 januari 2025 waren er in totaal 184 gebruikers; eind 2025 waren dat er 271. Dit wijst op een duidelijke groei in het aantal deelnemers. Wanneer we verder inzoomen op de gegevens, zien we dat de som van de kwartaalinstroom (bijvoorbeeld: 184 inwoners op 1 januari 2025 plus 48 inwoners

instroom in het eerste kwartaal van 2025) zou leiden tot een hoger aantal dan in de grafiek wordt weergegeven (in dit voorbeeld: 232 inwoners). Dit verschil is te verklaren door uitstroom. Op dit moment weten we niet met zekerheid of dit verschil uitsluitend door uitstroom wordt veroorzaakt, of dat er ook andere verklaringen zijn (zoals programma's die door inwoners niet zijn gestart). Dit onderzoeken we in 2026 verder, zodat we de cijfers in de rapportage over 2026 beter kunnen duiden.



Figuur 2: Aantal ingezette Gezondeboel-programma's

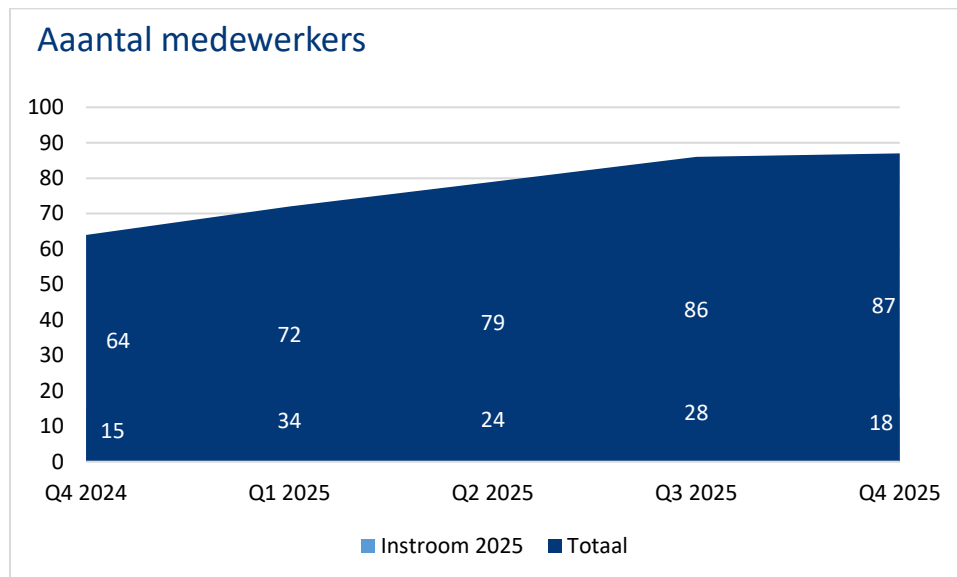
Amaryllis gebruikt 109 unieke Gezondeboel-programma's. Deze zijn 334 keer aan inwoners aangeboden, waarvan 205 zijn gestart en 129 nog niet. De reden waarom programma's niet zijn gestart, is geen onderdeel van dit onderzoek en is daarom niet nader onderzocht. In 2026 wordt dit onderwerp verder verkend.



Figuur 3: Ingezette programma's

In figuur 3 wordt weergegeven welke van de 109 programma's daadwerkelijk zijn ingezet, en hoeveel daarvan zijn gestart of nog niet gestart. Het meest ingezette programma is "Omgaan met geldzorgen", wat logisch is aangezien geldzorgen tot de drie meest voorkomende

ondersteuningsvragen van inwoners behoort. Het op één na meest ingezette programma is “Planning en structuur”. Dit programma sluit aan bij vragen van inwoners die moeite hebben met het bijhouden, plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten en administratie. Een derde programma dat vaak wordt ingezet, en bovendien steeds wordt gestart, is “Zelfcompassie: minder streng voor jezelf”. Dit programma wordt vooral ingezet bij inwoners met vragen op het leefgebied geestelijke gezondheid.



Figuur 4: Aantal medewerkers dat gebruik maakt van Gezondeboel

Figuur 4 toont per kwartaal het aantal medewerkers van Amaryllis dat het platform Gezondeboel gebruikt. De onderste lijn geeft de instroom van nieuwe gebruikers weer; de bovenste lijn toont het cumulatieve totaal aantal gebruikers sinds de start met Gezondeboel. Eind 2025 is het aantal gebruikers toegenomen ten opzichte van eind 2024: van 64 naar 87.

In 2025 zijn alle sociaal werkers die met inwoners werken getraind in Gezondeboel. Vanaf 2026 wordt van alle sociaal werkers verwacht dat zij Gezondeboel inzetten. De borging vindt plaats via een leerlijn binnen de teams en door nieuwe medewerkers standaard een inlog en training te bieden, verzorgd door teamambassadeurs.

4.2 Kwalitatief onderzoek

De kwalitatieve resultaten zijn gebaseerd op twee focusgroepen: één met inwoners en één met medewerkers.

Focusgroep inwoners

Deelnemers

De focusgroep met inwoners vond plaats in september 2025. Er zijn twaalf inwoners uit verschillende gebieden van de gemeente Leeuwarden uitgenodigd die ervaring hadden met de digitale programma's van Gezondeboel. Er waren veel afmeldingen. De focusgroep bestond uiteindelijk uit drie deelnemers. Hoewel het aantal aanwezigen beperkt was, leverde de bijeenkomst waardevolle inzichten op over de beleving en het effect van digitale ondersteuning. De inwoners die er waren

hadden positieve ervaringen met de programma's van Gezondeboel. Inwoners die iets meer moeite hadden met het programma te doorlopen waren wel uitgenodigd maar zijn helaas niet gekomen. Deze ervaringen zijn in de focusgroep met medewerkers wel aan de orde gekomen.

Aanpak

Het doel van de bijeenkomst was om op een waarderende en oplossingsgerichte manier ervaringen en inzichten op te halen over de waarde van digitale ondersteuning en over de begeleiding en ondersteuning door sociaal werkers.

We hebben anderhalf uur gewerkt met twee werkvormen. De gehele bijeenkomst is met oral consent opgenomen en vervolgens getranscribeerd en geanalyseerd.

De eerste werkvorm begon met een kennismaking. De vraag was waar iemand staat ten opzichte van digitale ondersteuning, aan de hand van stoplichtmethode met drie kleuren: groen, oranje, rood.

De tweede werkvorm was een thematafel. Omdat het aantal deelnemers beperkt was, hebben we met de aanwezige deelnemers om tafel gezeten en twee thema's besproken, waarbij we gezamenlijk een mindmap van ervaringen hebben gemaakt.

De eerste thema ging over de waarde van digitale ondersteuning. De deelnemende inwoners hebben hun ervaringen, waardevolle momenten en barrières gedeeld, en gaven daarbij concrete voorbeelden. De tweede thema was over de rol van de begeleider, wat hun verwachtingen en ervaringen waren. De bevindingen zijn opgeschreven.

Ervaringen en inzichten van deelnemende inwoners

Tijdens de focusgroep brachten de inwoners verschillende thema's naar voren. Ter illustratie van hun beleving van digitale ondersteuning voegen we bij deze thema's enkele citaten toe van deelnemers aan de focusgroep (hierna: deelnemer focusgroep I).

- **Flexibiliteit en rust:** Inwoners waardeerden dat ze in hun eigen tempo konden werken en de tijd hadden om na te denken over hun antwoorden. De mogelijkheid om zelfstandig programma's te doorlopen werd als positief ervaren.

 *"Ik sta op groen, omdat ik eraan kon werken als ik eraan toe was. Het gaf mij tijd om over mijn antwoorden na te denken. In een gesprek moet je direct reageren en dan heb je niet even de rust in je hoofd om rustig na te denken. Online had ik meer tijd. Het heeft mij over een drempel heen geholpen."* — deelnemer focusgroep I

 *"Ik was eerst sceptisch. Ik dacht dat je bij zo'n digitale omgeving in een soort trechtertje terecht komt. Maar er was veel ruimte. Ik kon het op eigen tempo doen en zag dat ik op weg was naar herstel."* — deelnemer focusgroep I

- **Eigenaarschap:** Door het opschrijven van hun verhaal kregen inwoners meer grip op hun situatie en konden ze zelfstandig verder werken.

 *"Het geeft structuur aan het hulpverleningstraject maar ook richting in de gesprekken zelf. Het verschil met gewone gesprekken is dat je ergens begint en er komt van alles boven waar de aandacht naar gaat. In de digitale omgeving ga je van de ene vraag naar de volgende. Zo komt alles goed aan bod en wordt overal aandacht aan besteed."* — deelnemer focusgroep I

- **Drempelverlaging:** Digitale ondersteuning hielp inwoners over een psychologische drempel heen, bijvoorbeeld richting therapie.

 *“Het kan wel een instapmoment zijn voor mensen en dus drempelverlagend werken. Het is dan wel belangrijk dat hiervoor de juiste module wordt gekozen.”*— deelnemer focusgroep I

- **Vertrouwen en veiligheid:** Inwoners voelden zich veilig in de digitale omgeving en ervoeren geen oordeel.

 *“Het programma is zonder oordeel. Het maakt niet uit wat je opschrijft en hoe je het opschrijft. Je doet het voor jezelf, dus alles is goed.”*
— deelnemer focusgroep I

 *“Het werd mij allemaal heel helder opeens. Er werd ook netjes en vertrouwelijk mee omgegaan. Ik had niet het idee dat ik in een onveilige omgeving zat online..”*— deelnemer focusgroep I

- **Begeleiding:** De rol van de sociaal werker was cruciaal. De begeleiding— vaak via WhatsApp — werd als persoonlijk en ondersteunend ervaren en gaf inwoners het gevoel dat ze gezien werden. Digitale ondersteuning wordt door inwoners gezien als aanvulling en niet als vervanging van persoonlijk contact.

 *“Ik heb zeker een positieve ervaring en sta op groen. Dat kwam ook omdat we hadden afgesproken dat als ik een module af had, mijn sociaal werker er naar ging kijken en dat was heel fijn omdat daar hele specifieke dingen uit naar voren kwamen die ik daarna rustig met haar kon bespreken en toen kreeg ik dingen op een rijtje.”*— deelnemer focusgroep I

 *“Het was prettig dat mijn sociaal werker me hielp met het instellen van mijn agenda en het opstarten van het programma. Daarna kon ik zelfstandig aan de slag.”*— deelnemer focusgroep I

 *“Vergeet de waarde van het persoonlijke contact niet. Digitale ondersteuning is geen vervanging maar een aanvulling.”*— deelnemer focusgroep I

- **Bekwaamheid begeleider:** Inwoners geven aan dat het prettig werkt als de sociaal werker bekwaam is met het programma en de techniek. Ze geven aan dat het goed zou zijn als de organisatie een training voor de medewerkers organiseert of iemand inzetten voor de technische ondersteuning.
- **Toegankelijkheid:** Er werd gewezen op de taligheid van het programma en de behoefte aan een visuele en auditieve ondersteuning voor laaggeletterden, evenals aan een inspreekfunctie voor antwoorden. Een inwoner deed een suggestie om bij de leverancier na te vragen of het mogelijk is om de programma's visueel en toegankelijker te maken, bijvoorbeeld door een inspreekfunctie voor antwoorden toe te voegen. Dit zou mensen kunnen helpen die niet goed

kunnen lezen en schrijven. Daarnaast zou het prettig zijn als de sociaal werker overzicht van de andere programma's/modules kan geven, zodat er op een later moment nog eens gekeken kan worden of er nog interessante modules zijn.

Inwoners die deelnamen aan de focusgroep gaven aan dat digitale ondersteuning hen structuur, rust en eigenaarschap biedt. Zij waardeerden de mogelijkheid om in eigen tempo te werken. De begeleiding door sociaal werkers via digitale kanalen, zoals WhatsApp, werd als waardevol en persoonlijk ervaren. Inwoners benadrukten dat digitale ondersteuning drempelverlagend kan werken, mits deze goed is afgestemd op het niveau en de situatie van de gebruiker. De rol van de sociaal werker of begeleider blijft cruciaal bij het begeleiden, motiveren en afstemmen van het aanbod. De deelnemende inwoners zien digitale ondersteuning niet als vervanging van persoonlijk contact, maar als een waardevolle aanvulling die sommige inwoners meer regie geeft.

Focusgroep medewerkers

Deelnemers

De focusgroep met medewerkers vond plaats in juni 2025. Er zijn 21 medewerkers uitgenodigd, sociaal werkers en begeleiders uit alle wijk- en dorpensteams, die ervaring hebben met het inzetten van digitale modules van programma's van Gezondeboel. Vijf medewerkers hebben deelgenomen aan de focusgroep.

Aanpak

Het doel van de bijeenkomst was om op een waarderende en oplossingsgerichte manier ervaringen en inzichten te verzamelen over zowel het effect van digitale ondersteuning als het proces van implementatie en inbedding.

We hebben anderhalf uur gewerkt met drie werkvormen. De gehele bijeenkomst is met oral consent opgenomen en vervolgens getranscribeerd en geanalyseerd.

De eerste werkvorm startte met een kennismaking met een korte introductie en de positie ten opzichte van digitale ondersteuning via het stoplichtmodel (groen, oranje, rood).

De tweede werkvorm bestond uit thematafels (groepsgewijze mindmap van ervaringen). De deelnemers verspreidden zich door de ruimte en schoven aan bij drie verschillende tafels, waar zij in gesprek gingen met elkaar en de gespreksleider. Tijdens deze brainstormsessies werd over een vooraf vastgesteld thema gesproken. Waardevolle bevindingen werden opgeschreven. Na tien minuten werd er van thema gewisseld. De deelnemers hebben aan alle drie de thema's deelgenomen.

Bij de derde werkvorm werden de deelnemers ingedeeld in twee groepen: voorstanders en tegenstanders van het gebruik van digitale toepassingen. De groepen verzamelden argumenten voor elk standpunt en wisselden deze uit in de vorm van een debat.

Opbrengsten uit de gesprekken met deelnemende medewerkers

Bij deze opbrengsten zijn ook enkele citaten opgenomen die het perspectief van de medewerkers weergeven.

- **Waarde voor inwoners:** Digitale ondersteuning biedt inwoners meer autonomie, grip op hun tijd en ruimte voor reflectie, eigenaarschap. Ook wordt genoemd dat het platform van Gezondeboel niet voor alle inwoners geschikt is. Dat geldt niet per se voor andere, laagdrempelige vormen van digitale middelen, zoals Whats App; deze worden vaker gezien als een waardevolle aanvulling.
- **Waarde voor professionals:** Het programma biedt theoretisch gefundeerde ondersteuning, efficiëntie, back-up in het werk en kan bijdragen aan verdieping in gesprekken.
- **Begeleidershouding:** Medewerkers geven aan dat digitale ondersteuning vraagt om een andere houding: nieuwsgierig, creatief en verbindend. Het is belangrijk om goed aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner en samen te bepalen welke vorm van ondersteuning passend is. De rol van de begeleider verandert: van uitvoerend naar faciliterend.

 *“Het is niet iets wat we bij mensen over de schutting moeten gooien of als vorm van bezuiniging. We moeten meer kijken naar de dynamiek van het samen doen.”— deelnemer focusgroep M*

 *“Sommige bewoners beginnen eraan, maar ik kan ze bijna niet motiveren om het af te maken. Misschien niet het juiste moment. Hun hoofd is er nog niet klaar voor.”— deelnemer focusgroep M*

- **Inbedding in de organisatie:** Digitale ondersteuning vraagt om een integrale visie op digitalisering. Er is behoefte aan een uniforme werkwijze en training.

 *“Ik zie veel potentie in eHealth. Het vraagt om meer dan alleen insteek op Gezondeboel. Het is onderdeel van een digitale transformatie.”— deelnemer focusgroep M*

 *“We lopen allemaal tegen dezelfde dingen aan. Soms verdwijnt eHealth naar de achtergrond. Daar moet echt nog een slag in gemaakt worden.”— deelnemer focusgroep M*

- **Digitale vaardigheden:** Digitale vaardigheden of geletterdheid van zowel inwoners als medewerkers is essentieel. Er is behoefte aan technische ondersteuning en duidelijke afspraken over communicatiekanalen.

 *“Wat heeft een bewoner nodig en hoe sluit ik daar goed op aan? Zo is het ook met onze digitale geletterdheid als professionals.”— deelnemer focusgroep M*

 *“Onze samenleving wordt steeds digitaler. We moeten wel, als plicht, onszelf digitaal vaardiger maken om de inwoners te kunnen ondersteunen. Nu en in de toekomst.”— deelnemer focusgroep M*

De resultaten van de focusgroep laat zien dat medewerkers digitale ondersteuning als een waardevolle aanvulling op hun werk zien, maar benoemen ook dat de implementatie nog in ontwikkeling is. Er is behoefte aan een duidelijke visie op digitalisering, training en technische

ondersteuning. De adoptie binnen teams verloopt wisselend: sommige medewerkers zijn enthousiast en ervaren meerwaarde, anderen hebben nog moeite om digitale middelen structureel in te zetten.

Medewerkers geven bovendien aan dat digitale ondersteuning vraagt om een andere houding: nieuwsgierig zijn, creatief en verbindend. Het is belangrijk om goed aan te sluiten bij de leefwereld van de inwoner en samen te bepalen welke vorm van ondersteuning passend is. Er is aandacht nodig voor digitale vaardigheden van zowel inwoners als professionals.

4.3 Sociaal werk en digitale inclusie, het promotieonderzoek

De bevindingen uit dit onderzoek zijn aangevuld met inzichten uit het promotieonderzoek naar de rol van sociaal werk bij digitale inclusie, zodat ook bij een beperkte opkomst bij de focusgroepen een breed en rijk beeld van de ervaringen ontstaat. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Marcha Hartman-van der Laan (Lectoraat Sociale Kwaliteit, NHL Stenden Hogeschool) in samenwerking met het Centrum voor Digitale Inclusie van de Universiteit Twente en loopt bij Amaryllis van september 2024 tot en met juni 2026. In 2025 zijn binnen dit promotieonderzoek 12 observaties uitgevoerd en 18 interviews afgenomen (10 met sociaal werkers en 8 met inwoners). Daarnaast zijn door medewerkers van Amaryllis meer dan 50 enquêtes ingevuld. De bevindingen worden binnenkort gepubliceerd en worden door Amaryllis benut om de dienstverlening verder te verbeteren.

Tussentijdse resultaten van het promotieonderzoek laten ook zien dat er een groep inwoners is, die moeite heeft digitaal mee te komen. Zij hebben moeite met bijvoorbeeld het aanvragen van een huurtoeslag, het inloggen met een DigiD of een inschrijving bij de woningbouwvereniging. Sociaal werkers bij Amaryllis signaleren actief en ondersteunen als het gaat om digitaal functioneren van inwoners. Ze scoren hoog op betrokkenheid en bewustzijn van digitale problematiek. Meer dan de helft van de medewerkers vraagt regelmatig naar digitaal functioneren en biedt hulp, bijvoorbeeld bij het aanvragen van toeslagen of het gebruik van DigiD. Deze ervaringen wegen bij sociaal werkers mee als het gaat om het inzetten van digitale middelen. Het komend jaar zal daarom het promotieonderzoek zich richten op de ontwikkeling van een duurzame aanpak op digitale inclusie.

Tussentijdse resultaten laten ook zien dat sociaal werkers aangeven dat digitale vragen vaak een ingang vormen voor bredere hulpverlening. Ze ervaren dat inwoners stress en onzekerheid hebben over digitale zaken, en dat vertrouwen in de sociaal werker essentieel is om deze drempels te overwinnen.

Binnen Amaryllis wordt digitale ondersteuning steeds meer gezien als een structureel onderdeel van het ondersteuningsaanbod. Ook al heeft Amaryllis in 2025 stappen gezet in het faciliteren van medewerkers, onder andere via de werkgroep en samenwerking met NHL Stenden, blijft nog de behoefte aan verdere inbedding en verder ontwikkeling, zoals scholing op maat voor medewerkers, technische ondersteuning en duidelijke instructies, uniforme werkwijze en registratie, duidelijke communicatie richting inwoners en netwerkpartners.

De ervaringen van 2025 laten zien dat digitale ondersteuning potentie heeft om de basisondersteuning te versterken, mits goed ingebed in de organisatie en afgestemd op de behoeften van inwoners en medewerkers.

5 Conclusie

De digitale transformatie van basisondersteuning binnen Amaryllis in 2025 markeert een belangrijke stap richting toekomstbestendige en toegankelijke hulpverlening. Uit de resultaten van het huidige onderzoek blijkt dat digitale ondersteuning een waardevolle aanvulling is op bestaande vormen van ondersteuning, mits deze goed wordt ingebed in de organisatie en afgestemd op de behoeften van zowel inwoners als medewerkers. Voor inwoners betekent digitale ondersteuning meer autonomie, rust en eigenaarschap. Voor medewerkers biedt het de mogelijkheden voor efficiëntie, verdieping in gesprekken en een theoretisch onderbouwde aanvulling op hun werk.

Tegelijkertijd zijn er aandachtspunten: de implementatie vraagt om een integrale visie op digitale ondersteuning, structurele scholing en technische ondersteuning. Zowel inwoners als medewerkers benoemen het belang van vertrouwen, toegankelijkheid en begeleiding op maat. De rol van de sociaal werker blijft cruciaal in het motiveren en ondersteunen van inwoners bij digitale zelfredzaamheid.

Het promotieonderzoek onderstreept dat digitale inclusie alleen succesvol is wanneer er aandacht is voor vier fasen van internettoegankelijkheid, namelijk: de motivatie om digitaal zaken te willen regelen, de financiële middelen die iemand heeft om materiele toegang te krijgen, de digitale vaardigheden die iemand heeft en het gebruik van de juiste digitale middelen². Amaryllis zet daarom in op verdere professionalisering en duurzame inbedding van digitale ondersteuning, zodat iedere inwoner optimaal kan profiteren van de mogelijkheden die digitalisering biedt.

De ervaringen en inzichten uit 2025 vormen een solide basis voor verdere ontwikkeling. In 2026 worden de in deze rapportage benoemde aandachtspunten geborgd in de doorontwikkeling en structurele inbedding van digitale ondersteuning binnen Amaryllis. Door te blijven investeren in digitaal vakmanschap, heldere communicatie en een uniforme werkwijze, kan Amaryllis haar maatschappelijke opdracht krachtig en toekomstgericht blijven vervullen.

² Hartman-van der Laan, M., Van Deursen, A. J. A. M., Van Laar, E., & Tuinstra, J. (2025). *The role of social work in digital inclusion: a systematic literature review*. *European Journal of Social Work*, 1–17.

6 Bronnenlijst

- Amaryllis (2025). *Uitwerking KPI 3 2025–2026 definitief*. Interne beleidsnotitie.
- Amaryllis (2025). *Verslag focusgroep inwoners, project “Digitale ondersteuning”, 17 september 2025*. Interne verslaglegging.
- Amaryllis (2025). *Verslag focusgroep medewerkers, project “Digitale ondersteuning”, 3 juni 2025*. Interne verslaglegging.
- Amaryllis & NHL Stenden Hogeschool (2024). *Rapportage Transformatie Basisondersteuning Amaryllis, van individueel naar collectief, Leeuwarden 2024*. Eindrapportage transformatieperiode 2021–2024.
- Hartman-van der Laan, M. (2024). *Onderzoek digitale inclusie (Versie 1)*. Participatief ontwerponderzoek in samenwerking met Amaryllis, NHL Stenden en Universiteit Twente.
- Hartman-van der Laan, M. (2025). *Tussentijdse presentatie september 2025 gedeeld met organisatie*. Interne presentatie onderzoeksbevindingen.
- Universiteit Twente (2024). *Centrum voor Digitale Inclusie*. Onderzoeksmodel vier fasen digitale inclusie.
- Hartman-van der Laan, M., Van Deursen, A. J. A. M., Van Laar, E., & Tuinstra, J. (2025). The role of social work in digital inclusion: a systematic literature review. *European Journal of Social Work*, 1–17.
- Verharen, J. et al. (2024). *Waar staan we met sociale kwaliteit in het sociaal werk?* *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 33(2), 4–23.
- Wilken, J. P. (2023). *It is all about social quality: How social work researchers can contribute to social innovation*. *European Social Work Research*, 1(1), 1–13.