

BEELD: DELTAPLAN-MAGAZINE

Digitale wegwijzer: weinig, voldoende of te veel aanbod?

Ellen Janssen, Bart Temme en Maikel Heijen
15 oktober 2026

01 Het probleem
02 Waar we staan
03 Jullie

Deltaplan Maastricht Heuvelland


BEELD: DELTAPLAN-MAGAZINE

Waar begin je?

Je moeder is net thuis uit het ziekenhuis, of je cliënt vraagt naar een wandelmaatje in de buurt. Waar begin je? Bellen, googelen, de buurvrouw vragen? In Maastricht-Heuvelland heeft bijna elke gemeente haar eigen digitale ingang, elk in een ander systeem, en **die systemen zijn niet gekoppeld**. **Het aanbod is er, maar de weg ernaartoe is niet altijd bekend.**

In deze werksessie nemen we jullie mee in onze zoektocht naar één oplossing. **Eentje die bestaande initiatieven bundelt in plaats van een nieuwe te introduceren.** Neem dus vooral deel als je ervaring hebt op dit gebied, of wanneer je hier meer over wilt weten.

Samen zoeken we antwoorden op vragen als: Hoe ontsluiten we passende ondersteuning en hulp? Welke inhoud verwerken we wel en niet? Hoe houden we het actueel en wie wordt de eigenaar?

Bellen

Googelen

De buurvrouw vragen

Inwoners zoeken hun eigen weg, terwijl elke gemeente die weg anders wijst.

INWONERS ZOEKEN ZELF

- Google
- De site van een vereniging of stichting die ze kennen
- Social media
- Het huis-aan-huisblad

GEMEENTEN WIJZEN DE WEG

- Een eigen sociale kaart
- Gemeentewebsites met aanbod
- Een lijst met links
- Alleen een telefoonnummer
- Uitleg bij een wijkservicepunt, bieb of gemeenteloket

Tijd voor een gezamenlijke wegwijzer

Wij onderzoeken hoe een wegwijzer eruit kan zien. Jullie input is meer dan welkom!

HET DELTAPLAN

Samenwerking van 17 partners in wonen, welzijn en zorg. Ambitie om samen antwoord te geven op de maatschappelijke opgave van toenemende vergrijzing en de noodzaak om langer fijn thuis te wonen. De wegwijzer is één onderdeel.

SOEP

Wij onderzoeken en adviseren over het digitale deel. Dit onderzoek is sinds augustus een verdiepend vervolg op een eerdere verkenning van februari tot juni.

AUGUSTUS	SEPTEMBER	15 OKTOBER	DECEMBER
Gesprekken met partners	Werksessies met mensen uit ICT, communicatie en wijkwerken	Vandaag	Advies voor de Stuurgroep Deltaplan

Uit gesprekken en werksessies komen drie dingen steeds terug.

1

Digitaal mag nooit het enige kanaal zijn: er moet altijd een **mens** bij kunnen.

Een wegwijzer bestaat uit drie P's:

Personen (inwoners, professionals)

Plekken (ontmoetplek, loket)

Producten (analoog en digitaal)

2

Veel **vindplekken**, digitaal en analoog, geen centraal overzicht.

3

Het **actueel houden** van een digitaal product is het zwakke punt, niet het bouwen.

Naast de Digitale Wegwijzer start vanaf oktober ook het wegwijzen vanuit een aantal wijkposten.

De digitale wegwijzer heeft een chatbot, en altijd een mens erbij.



Chatbot

Stel je vraag in gewone taal. Hij zoekt in de gedeelde bron en laat zien waar het antwoord vandaan komt. Hij zegt altijd dat hij AI is.

Telefoon

Voor het eerste gesprek, en soms ook het laatste. Ambitie: bemand, liefst 24/7.

Wijkpost

Een mens helpt het antwoord van de bot uitleggen en filteren.

Denkrichting: starten met een bestaand belteam, op termijn aansluiten bij een landelijk callcenter.

Digitaal is aanvullend en verbindend.

Niet een nieuwe plek erbij, maar bundelen wat er al is.

BRONNEN (NU)

- **Huisarts**
  Welzijn op recept
- **Gemeente**
  Loket, sociale kaart
- **Woningcorporatie**
  Woningaanpassing
- **Welzijnswerk en vrijwilligersorganisaties**
  Koffieochtend, boodschappendienst
- **Zorginstelling**
  Thuiszorg, dagbesteding

Elke organisatie houdt de eigen info apart bij.

GEDEELDE BRON

Eén verzameling van het aanbod, analoog en digitaal

Bronnen leveren ook hun analoge aanbod digitaal aan.

BEHEER

Iemand houdt het actueel.

KANALEN: WAAR VIND JE HET?

- Een eigen webadres
- Bij partners op de site
- Wijkpost: folders en huis-aan-huisblad
- Telefoon — MET EEN MENS
- Wijkpost: iemand vertelt — MET EEN MENS

SCHAAL

- Per gemeente
- Maastricht-Heuvelland
- Heel Zuid-Limburg

Over één ding zijn nog verschillende keuzes mogelijk: waar komt de inwoner ‘binnen’?

Eén regionale voorkant

Een eigen adres waar iedereen naartoe gaat.

VOORDEEL

Één herkenbaar adres.

NADEEL

Een nieuw adres dat mensen moeten leren kennen.

Ingangen bij partners

Hulp bij de website waar je al komt.

VOORDEEL

De inwoner hoeft niets nieuws te leren.

NADEEL

Zoveel mogelijk partners doen idealiter mee.

Allebei

Een eigen adres én ingangen bij partners.

VOORDEEL

Het grootste bereik.

NADEEL

Het meeste werk.

Wat kan misgaan: inwoners vinden hun weg niet, en langer fijn thuis wonen komt niet dichterbij.

WAAROM INWONERS HUN WEG NIET VINDEN	WAT WE DAARVOOR OVERWEGEN	
Niet iedereen kan of wil digitaal. Van de laagopgeleide 55- tot 74-jarigen heeft 52% digitale basisvaardigheden, van de hoogopgeleiden 91%.	**Altijd een mens erbij: telefoon in beeld, wijkpost, folders en huis-aan-huisblad**	WE DOEN DIT
Nóg een plek erbij maakt het alleen drukker.	**Geen nieuwe plek: bundelen wat er al is**	WE DOEN DIT
Zonder eigenaar verdwijnt het: informatie veroudert.	**Beheer vooraf regelen: een redactie, bronhouders houden hun eigen aanbod actueel**	DIT OVERWEGEN WE
De verkeerde schaal: te klein en iedereen doet het alleen, te groot en het past niet meer bij de wijk.	**Regionaal fundament, lokaal ingevuld, stap voor stap opschalen**	DIT OVERWEGEN WE

BRON CIJFER: EUROSTAT, VIA RATHENAU INSTITUUT (2026)

NU ZIJN JULLIE

Tot hier vertelden wij.
Vanaf nu horen we graag van jullie.

01

Zoeken

Waar begin jij of jouw cliënt met zoeken als er hulp nodig is? Waar loopt dat vast?

02

Inhoud

Welk aanbod hoort in de digitale wegwijzer, en wat zeker niet?

03

Beheer

Wie houdt de digitale wegwijzer actueel, en wat gebeurt er als niemand het doet?

04

Schaal

Als dit voor Maastricht-Heuvelland werkt, hoe ver schalen we dit op? Wanneer moeten we dit gesprek starten? En waarmee moeten we nu al zeker verbinden?



BEELD: DELTAPLAN TRANSFORMATIEPLAN 2025-2028

We nemen jullie input mee in het advies!

BLIJF BETROKKEN

Ellen Janssen, Bart Temme en
Maikel Heijen.

Dank.

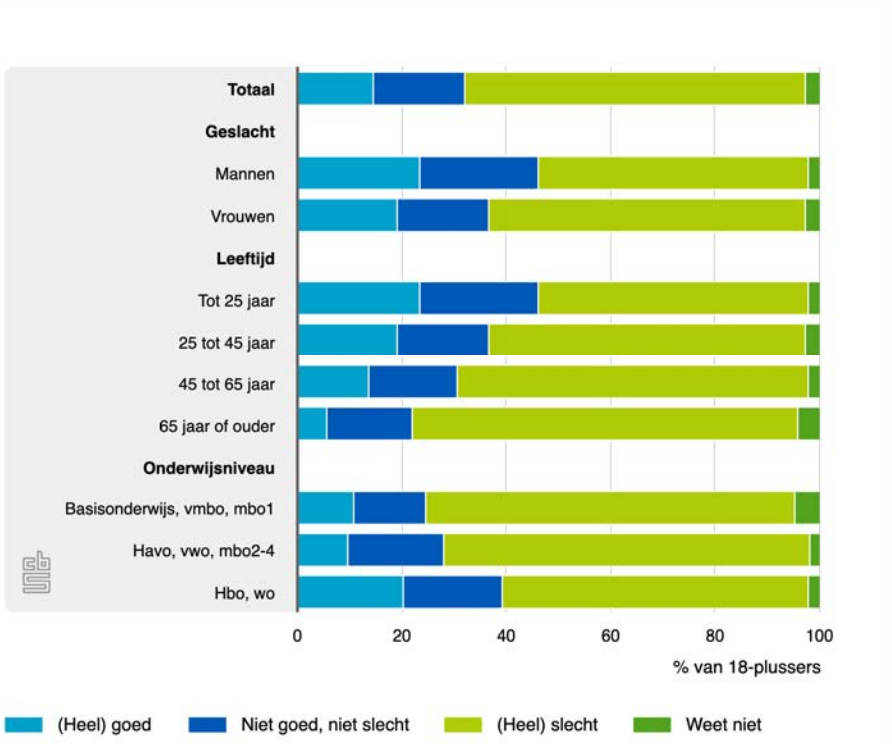
Deltaplan
Maastricht
Heuvelland

ALS AI TER SPRAKE KOMT

Wat vinden mensen ervan om hun klachten met een chatbot te bespreken?

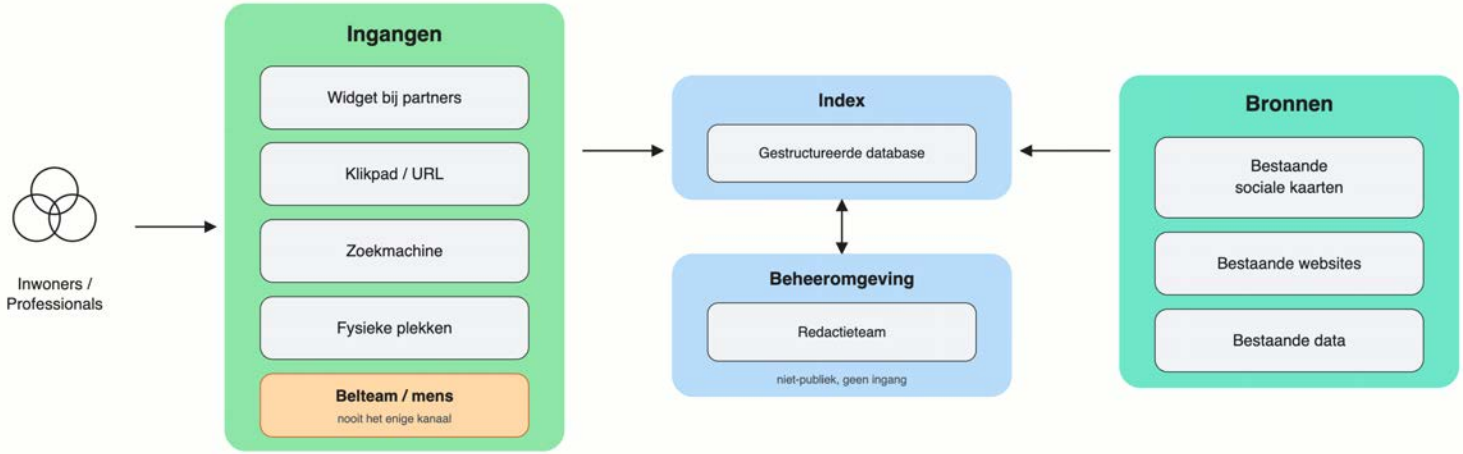
Het oordeel verschilt sterk per leeftijd en opleiding. Dat is precies waarom digitaal nooit het enige kanaal kan zijn.

BRON: CBS, 2025. OORDEEL VAN 18-PLUSSERS.



HET OVERZICHT

Hoe het werkt, van inwoner tot bron.



EEN VAN DE DRIE PADEN

Eigen voorkant op gestructureerde data, met de widget en het belteam erbij.

