



## **Life Navigator: zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid ineen.**

Life Navigator levert een instrument voor mensen die op zoek zijn naar hulp en informatie over zorg, werk en welzijn. Zij doen dat over het algemeen niet voor niets; ze hebben of voorzien problemen op terreinen als werk, opleiding, huisvesting, zorg, schulden of mobiliteit. Hiervoor is een App. ontwikkeld – de ik-Zelf App. – Deze geeft sturing aan de persoonlijke keuzes die bij het strikt individuele zoekproces aan de orde komen en zorgt ervoor dat iedereen die daar recht op heeft tijdig ontdekt wat er mogelijk en nodig is en wat niet. Dit instrument vergroot dan ook de kwaliteit van leven en versterkt participatiemogelijkheden in de maatschappij. Door gebruikmaking van dit instrument zal over het algemeen minder onnodig aangeklopt worden bij (gemeentelijke) diensten en voorzieningen. Het is zelfs de verwachting dat door dit instrument minder (vaak) of korter beroep wordt gedaan op voorzieningen, zoals bijstand, schuldhulp of subsidie. Ook wordt sturing gegeven aan het juiste gebruik en de omgang met diensten en voorzieningen. De gebruikers kunnen zelf een aaneenschakeling van “juiste” keuzes maken; het mede door hen samengestelde en opgebouwde kennissysteem ondersteunt hen daarin. Proces en keuzes zijn niet van te voren vastgelegd. In feite worden zowel burgers als publieke dienstverleners geactiveerd.

De in de App. aangebrachte loketten (online en offline service punten) en informatie sluiten aan op persoonlijke omstandigheden en behoeften op het terrein van zorg, welzijn en werk. Deze terreinen kunnen uitgebreid worden als daar belangstelling voor ontstaat. Door met gebruikers intensief samen te werken ontstaat een herkenbare en praktisch bruikbare inhoud en structuur van deze App. Door deze te gebruiken ontdekken gebruikers wat ze zelf kunnen doen, hoe anderen hierbij kunnen helpen en welke instanties kunnen faciliteren. Gebruikers worden zo op een effectieve en logische wijze (be)geleid naar mogelijkheden en informatie. Ze worden in één keer goed geholpen. Er is meer resultaat in een korter tijdsbestek. (Zorg)voorzieningen en (financiële) ondersteuning komen uit bij de mensen waarvoor het bedoeld is. De App. is permanent (24/7) beschikbaar. De faciliterende instanties, zoals gemeenten, zorginstanties of woningcorporaties, besparen mede door meer efficiency tegelijkertijd op kosten.

Verschillende instanties en bedrijven zullen actief moeten samenwerken om de App. inhoudelijk te vullen en up-to-date te houden. Hun marktaanbod en hun domeinkennis worden in dit kennissysteem ingebracht. Het gezamenlijke aanbod wordt zo ook geconsolideerd, waardoor de dienstverlening meer overzichtelijk wordt en beter op elkaar gaat aansluiten. Het kennissysteem wordt actueel gehouden door een actieve betrokkenheid met bedrijven en instanties. Dit geldt ook voor de co-creatie met gebruikers. Zij kunnen dat grotendeels zelf organiseren (al dan niet ondersteund vanuit de sturing via de App), zoals via buurtbijeenkomsten en het voeren van een dialoog op facebook.

### **Innovatie door de inzet van kennisregels**

Het kennissysteem dat door Life Navigator is ontwikkeld werkt met kennisregels die worden toegepast in de context van het zoek- en keuzeproces van de gebruiker. Er wordt niet gewerkt met business procesregels maar met sturingsregels. Deze regels worden gebruikt om te bepalen welke stappen voor dat moment het beste gezet kunnen worden. Dit resulteert in een overzicht van stappen die

---

#### **Life Navigator B.V.**

Bezoekadres:  
(op afspraak)  
Pedro de Medinalaan 9  
1086 XK Amsterdam

Postadres:  
Zuideinde 208  
1511 GM Oostzaan

Tel: +31 20 362 8957  
Fax: +31 20 362 8956  
eMail: [info@lifenavigator.nl](mailto:info@lifenavigator.nl)  
Site: [www.lifenavigator.nl](http://www.lifenavigator.nl)

ABN AMRO: NL59 ABNA 0628 0391 90  
KvK: 52433447  
BTW nr.: 8504.42.837.B.01



systematisch aan de gebruiker worden voorgesteld. Hierbij worden volgorde en zichtbaarheid gebruikt om te sturen. Sturingsregels worden ook ingezet om tegenstrijdigheden of risico's voor de gebruiker te signaleren. Gebruikers bepalen dan zelf of ze hier opvolging aan geven. Ze blijven altijd zelf keuzes maken, zonder dat dit wordt afgedwongen.

Deze organische manier van werken geeft een enorme flexibiliteit in de toepasbaarheid van het kennissysteem. Afwijkingen of tegenstrijdigheden worden gesignaleerd, maar het proces wordt hierdoor niet gestopt. De signalering en sturing worden hierdoor steeds verder verrijkt door bijdragen of (re)acties van gebruikers. Hierbij wordt desgewenst het kennissysteem uitgebreid om bij te sturen of in te spelen op nieuwe gedragingen en onverwacht bereikte resultaten.

Door het associatieve karakter van het systeem is het mogelijk mee te blijven bewegen met ontwikkelingen in de samenleving en betrokken te blijven in de veranderingen die hieruit volgen. Het systeem activeert gebruikers mee te denken en mee werken door op hun eigen manier bij te dragen en hun verantwoordelijkheid hierin te nemen. Er is sprake van vijf opeenvolgende fases: aansluiten, betrekken, inspireren, bijdragen en participeren.

### **Prototype in Zwijndrecht met de Ik-Zelf app**

Life Navigator heeft de inrichting en werking van dit instrument in Zwijndrecht gedurende twee jaar getoetst met de inzet van de Ik-Zelf App. Dat gebeurde op initiatief van de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD). Het belang van de SDD is onder meer het voorkomen dat mensen ten onrechte uitkomen bij de sociale dienst voor een uitkering of een andere voorziening, maar ook dat de mensen die hier wel recht op hebben dit goed kunnen regelen. Een ander belang is het reduceren van kosten in het serviceapparaat door proactieve sturing van de burger (tijdig zaken melden etc.). Bij de opbouw van dit prototype zijn ook de gemeente, wijkteams, Centra voor Jeugd en Gezin, sociaal raadslieden en opbouwwerk betrokken. De evaluatieresultaten zijn zowel bij gebruikers als bij participanten en opdrachtgever uitermate positief. Geconstateerd is dat niet alleen besparingen op de operationele kosten plaatsvond maar ook dat de kwaliteit van de dienstverlening kon toenemen. Klanten van de Sociale Dienst Drechtsteden hebben aangegeven beter en sneller geholpen te zijn bij het vinden van de juiste oplossing in hun persoonlijke situatie. Zelfredzaamheid en participatie blijken daarbij de leidende begrippen te zijn.

Besloten is om in 2016 het systeem verder uit te bouwen en dit landelijk toe te gaan passen. Naast het domein werk en inkomen, volgt ook een verbreding naar WMO, schuldhulpverlening en jeugdzorg. De ontwikkeling van een dergelijk platform, waarbij stakeholders en burgers samenwerken, ontstijgt het individuele belang van de sociale dienst of elke andere instantie die hieraan deelneemt. Het verenigen van collectieve en individuele belangen en het delen van kosten is dan ook een vereiste.

De aanpak, methodiek voor de klantreizen en het werken met sturingsregels zijn uniek. Ze zijn beschermd binnen het intellectueel eigendom van Life Navigator. Het kennissysteem en de bijbehorende techniek zijn in samenwerking met Archifact Information Technologies ontwikkeld.

Voor meer informatie: Mark Kristel ([mkristel@lifenavigator.nl](mailto:mkristel@lifenavigator.nl))