



Maatschappelijke
impact verkend

Inzet van hybride begeleiding in de maatschappelijke GGZ

XpertiseZorg

31 augustus 2025
XZ20250831

drs. Alette van Dijk
Quinty Teggeler MSc
drs. Wibout Dragt

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Maatschappelijke ggz.....	3
1.2 Vraagstelling.....	3
1.3 Aanpak onderzoek	3
1.4 Leeswijzer	4
2. Context.....	5
2.1 Uitdagingen in zorg en welzijn	5
2.2 Hybride begeleiding	5
3. Hybride begeleiding door Cosis	6
3.1 Inleiding.....	6
3.2 Beschrijving van de aanpak.....	6
4. Hybride begeleiding door Leviaan.....	8
4.1 Inleiding.....	8
4.2 Beschrijving van de aanpak.....	8
5. Verhalen van cliënten	11
6. Kwalitatieve analyse	13
7. Kwantitatieve effecten nader in beeld	16
8. Reflectie.....	18

1. Inleiding

1.1 Maatschappelijke ggz

Maatschappelijke GGZ staat voor herstelgerichte begeleiding waarbij mensen met (tijdelijke) psychische kwetsbaarheid worden ondersteund bij hun deelname aan de samenleving. Het richt zich op maatschappelijk herstel, inclusie en kwaliteit van leven, waarbij mensen niet worden gedefinieerd door hun psychische kwetsbaarheid, maar worden erkend in hun mogelijkheden en veerkracht. Door te focussen op positieve gezondheid en participatie in de buurt en wijk, draagt maatschappelijke GGZ bij aan het versterken van gemeenschappen en het verminderen van de vraag naar gespecialiseerde GGZ.

Maatschappelijk GGZ heeft ten doel dat mensen met een psychische kwetsbaarheid, net als iedere andere burger, volwaardig meedoen. Zij hebben dezelfde rechten en verdienen gelijke kansen. Er vindt geen discriminatie of stigmatisering vanwege psychische problemen plaats.

1.2 Vraagstelling

Valente is de landelijke branchevereniging voor organisaties die hulp en begeleiding bieden aan kwetsbare mensen in onze samenleving, zoals dakloze mensen, mensen die te maken hebben met huiselijk geweld en cliënten in begeleid en beschermd wonen.



Leden van Valente hebben hybride begeleiding vormgegeven om bij te dragen aan de versterking en het vergroten van impact door maatschappelijke GGZ. Impact voor burgers, hun netwerk, vrijwilligers en professionals en de samenleving in zijn geheel. In opdracht van Valente is XpertiseZorg gevraagd onderzoek uit te voeren naar de effecten van hybride begeleiding. Hybride begeleiding past als innovatie in de toekomstscenario's van Valente. Deze ontwikkeling geeft aan dat leden van Valente continu bezig zijn met vernieuwing in de sector en richting geven aan de toekomst van de sector

Het onderzoek moet inzicht geven in de werkzame principes van hybride begeleiding en een aanzet voor een beter en dieper inzicht in de individuele, maatschappelijke- als economische effecten van hybride begeleiding.

Het onderzoek heeft tot doel bij te dragen aan de verbreding van de inzet van maatschappelijke ggz als antwoord op de uitdagingen. Een verkennend onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van hybride begeleiding. Gericht op de effecten voor deelnemers en de samenleving.

1.3 Aanpak onderzoek

In figuur 1 hebben we de onderzoeksaanpak weergegeven.



Figuur 1: Stappen in het onderzoeksproces

Het onderzoek is uitgevoerd door het verrichten van literatuurstudie, uitvoeren van interviews en een verdiepende analyse. Als derde stap in het onderzoek hebben we een effectenschema getoetst bij de respondenten en – voorzover mogelijk – voorzien van een kwantificering. De laatste stap betrof het opstellen van deze rapportage. De resultaten vinden hiermee hun basis in:

- Documenten en data van twee praktijkcases.
- Inzichten vanuit interviews met leidinggevenden, begeleiders, cliënten die gebruik maken van hybride begeleiding.
- Literatuur en bestaand onderzoek naar geïdentificeerde effectgebieden.

Dit onderzoek beoogt geen wetenschappelijk onderbouwing noch een evaluatie te zijn van hybride begeleiding. Het betreft een combinatie tussen verkennend en beschrijvend onderzoek. Er is gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve- als kwalitatieve methodes. Het onderzoek heeft een verkennend karakter, zowel voor de sector zelf als voor de betrokkenen bij de maatschappelijke geestelijke gezondheidszorg.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan we stil bij de maatschappelijke context die de achtergrond vormt van de maatschappelijke ggz. Vervolgens beschouwen we in hoofdstuk 3 hybride begeleiding zoals vormgegeven bij Cosis. In hoofdstuk 4 staan we stil bij de inzet van hybride begeleiding bij Leviaan. In hoofdstuk 5 kiezen we het perspectief van de cliënt en de waarde die zij toekennen en benoemen. Hiermee ontstaat aan de hand van concrete casussen een beeld van de aanleiding, de begeleiding en een beeld van de effecten. De geïdentificeerde effecten worden beschreven in hoofdstuk 6, gevolgd door een kwantificering in hoofdstuk 7. Tenslotte wordt gereflecteerd door de onderzoekers in hoofdstuk 8.

2. Context

2.1 Uitdagingen in zorg en welzijn

De zorg in Nederland staat voor grote uitdagingen.

- Een groeiend beroep op zorg in veel sectoren, in combinatie met groeiende personele tekorten.
- Zorgbudgetten staan onder druk, zijn moeilijk beheersbaar, en de zorg is complex georganiseerd.
- Effecten van woningtekort zijn voelbaar.

Belangrijke ontwikkelingen zijn de doorgaande inzet op ambulantisering, digitalisering en de opkomst van smart life. Tevens zien we een groeiende heroriëntatie op de eigen rol en invloed die burgers kunnen spelen (gemeenschapskracht en ontwikkeling naar zorgzame buurten). Een verschuiving van institutionele zorg naar meer ambulante en gemeenschapsgerichte ondersteuning is gaande.

Met behulp van de genoemde ontwikkelingen wordt gezocht naar innovatie in bestaande vormen van zorg en begeleiding of het ontwikkelen van nieuwe passende vormen van ondersteuning. Kortom, nieuwe ideeën, producten, diensten of processen worden ontwikkeld en toegepast, met als doel waarde toe te voegen en merkbare verbeteringen te realiseren.

2.2 Hybride begeleiding

Hybride begeleiding – een combinatie van fysieke en digitale contactmomenten – is onderdeel van het antwoord op een groeiend tekort aan zorgpersoneel, ambulantisering en benut de mogelijkheden van digitalisering. Hybride begeleiding maakt het mogelijk om flexibel, efficiënt en vraaggericht te werken: het maakt zorg niet alleen toegankelijker en laagdrempeliger, en ondersteunt de eigen regie van cliënten.

In het Integraal Zorgakkoord (IZA, 2022), opgesteld door het ministerie van VWS en veldpartijen, wordt benadrukt dat hybride zorg een belangrijke bouwsteen is voor toekomstbestendige zorg. Door digitale en fysieke begeleiding slim te combineren, ontstaat ruimte voor maatwerk en kunnen cliënten zorg ontvangen die beter aansluit op hun persoonlijke situatie en wensen. Hybride begeleiding maakt het mogelijk om zorg toegankelijker en efficiënter te organiseren, waardoor onnodige fysieke contacten worden voorkomen en de inzet van zorgprofessionals wordt geoptimaliseerd. Dit draagt bij aan het behouden van de kwaliteit, betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg, nu en in de toekomst.

Hybride begeleiding draagt bij aan een toekomstbestendige zorg waarin zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en formele zorg passend wordt ingezet. Door gebruik te maken van digitale middelen zoals beeldbellen, kunnen begeleiders cliënten ondersteunen op het moment dat het nodig is, in plaats van alleen op vaste momenten. Tegelijkertijd maakt het mogelijk om meer rekening te houden met de wensen en voorkeuren van medewerkers, bijvoorbeeld door de mogelijkheid deels op afstand te werken. Hybride begeleiding staat hiermee voor meer dan een technische innovatie en geeft vorm aan een verschuiving in de manier waarop zorg en ondersteuning georganiseerd worden.

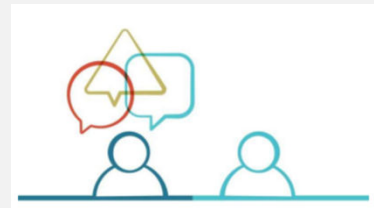
3. Hybride begeleiding door Cosis

3.1 Inleiding

Cosis biedt zorg in het noorden van Nederland, met ruim 200 locaties in Groningen en Drenthe. Cosis helpt mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking waardevol samen te leven. De missie van Cosis is om cliënten te ondersteunen om zoveel mogelijk waardevol samen te leven door samen stappen te zetten. Cosis richt op wat wél kan en zet zich in voor een waardevol samenleven waarin mogelijkheden voorop staan.

"Een zo groot mogelijke zelfredzaamheid is ons uiteindelijke doel."

In september 2023 is Cosis gestart met de pilot Digitaal Dichtbij, waarbij een kleine groep cliënten digitale begeleiding kreeg. Op basis van de opgedane ervaringen ziet Cosis digitale ondersteuning als een belangrijke bouwsteen om toekomstige uitdagingen in de zorg het hoofd te bieden. Daarom is besloten om vanaf januari 2025 de hybride begeleidingsvorm verder op te schalen. Daarbij wordt in eerste instantie gekeken naar de gemeenten Assen, Noordenveld, Aa en Hunze, Tynaarlo, Midden-Drenthe, Het Hogeland en Eemshaven.



3.2 Beschrijving van de aanpak

Cosis zet hybride begeleiding in binnen de ambulante ondersteuning als een combinatie van fysieke en digitale contactmomenten. Dit betekent dat cliënten zowel thuis bezocht worden door hun begeleider als via beeldbellen contact hebben met een begeleider.

Als vertrekpunt tijdens de pilot werd uitgegaan van minimaal 75% digitaal en maximaal 25% fysiek contact. Samen met de cliënt wordt vervolgens gekeken welke verhouding het beste past bij de situatie en wensen van de cliënt.

Cosis zet hybride begeleiding in om de ondersteuning flexibel, persoonlijk en toegankelijk te maken. Cosis wil hiermee cliënten de mogelijkheid bieden om sneller en laagdrempeliger contact te hebben met een begeleider wanneer dat nodig is, zonder te hoeven wachten op een fysiek bezoek. Het doel is hiermee zelfregie te vergroten beter aan te sluiten bij de behoefte aan ondersteuning op maat.

De digitale begeleiding wordt verzorgd door DigiContact. DigiContact is een landelijke organisatie die 24/7 zorg op afstand levert via beeldzorg, zowel planbaar als onplanbaar. De cliënt heeft vanuit DigiContact geen vaste begeleider, het team werkt integraal.

Rollen en afstemming

Hybride begeleiding betekent een veranderende rol voor de begeleider. De begeleider benut nog steeds fysieke begeleidingsmomenten, maar krijgt ook een casemanger rol, waarbij meer nadruk ligt op monitoring en coördinatie van de zorg.

Er vindt een gezamenlijke intake plaats tussen de Cosis-begeleider, een DigiContact-begeleider en de cliënt om de hulpvragen en benodigde ondersteuning te bespreken. De Cosis-begeleider maakt de hulpvraag en doelen concreet.

De Cosis-begeleider behoudt de regiefunctie en is verantwoordelijk voor de cliënt. De Cosis-begeleider beoordeelt welke ondersteuningsvragen digitaal of fysiek worden behandeld en stemt dit af met de cliënt. Periodieke evaluaties, met de cliënt en een DigiContact-begeleider, worden gezamenlijk uitgevoerd om de voortgang te bespreken.

De begeleiders van DigiContact voeren de digitale ondersteuning uit, zoals het voeren van gesprekken om de cliënt tot rust te laten komen en het aanbieden van structuur. Ze werken in hetzelfde cliëntdossier als de begeleider van Cosis, zodat rapportages gemonitord kunnen worden. Het contact kan gepland zijn of ongepland waarbij de cliënt zelf inbelt wanneer nodig.

Cliëntselectie en doelgroep

Er is geen specifieke doelgroep voor hybride begeleiding. In plaats daarvan hanteert Cosis contra-indicaties, voornamelijk zijnde risico's die niet goed op afstand gemonitord kunnen worden, zoals risico op huiselijk geweld of suïcidale uitingen. Cliënten moeten zich te allen tijde comfortabel voelen bij de zorgvorm en de doelen moeten zich lenen voor digitale ondersteuning.

Feiten en cijfers

Onderwerp	
Vertrekpunt pilot hybride begeleiding	75% digitaal, 25% fysiek
Looptijd pilot (2024)	12 maanden
Gemiddelde waardering hybride begeleiding door cliënten en medewerkers (pilot)	7,3 respectievelijk 7,5
Aantal teams en betrokken begeleiders (pilot)	Twee teams en drie ambulant begeleiders
Inhoud	Ambulante begeleiding via beeldbellen DigiContact 24/7 bereikbaarheid via DigiContact

Tabel 1. Feiten en cijfers

Vanaf 2025 vindt opschaling plaats. Ervaringscijfers over deze periode zijn nog niet beschikbaar. Om de opschaling goed te laten verlopen wordt er eerst geïnvesteerd in de afstemming van de werkwijze met DigiContact, inrichten van systemen en processen en het ambassadeurschap voor digitale begeleiding in de organisatie.

4. Hybride begeleiding door Leviaan

4.1 Inleiding

Leviaan is actief in Noord-Holland, met een focus op de regio's Zaanstreek, Waterland, West-Friesland, Alkmaar en omliggende gemeenten. De organisatie biedt zowel beschermd wonen als ambulante begeleiding, met locaties verspreid over meerdere gemeenten in deze regio's. Leviaan biedt begeleiding aan mensen met een psychische kwetsbaarheid. Leviaan ondersteunt cliënten bij het bepalen van het gewenste leven en het zetten van de stappen om daar naartoe te werken. Dit gebeurt vanuit een persoonsgerichte aanpak, waarbij samen met de cliënt, diens netwerk en eventueel andere betrokkenen (zoals behandelaars of het wijkteam) wordt gekeken naar mogelijkheden en doelen.

Leviaan kiest voor een implementatie via het project "Digitaal Tenzij". Eigen regie van cliënten staat centraal en het doel is deze te bevorderen met de inzet van digitale zorgtechnologie.

Leviaan biedt verschillende vormen van begeleiding, waaronder beschermd wonen, wonen met ambulante begeleiding, en specifieke ondersteuning voor bijvoorbeeld jongeren met autisme. De organisatie werkt vanuit een krachtgerichte benadering, waarbij de nadruk ligt op het ontdekken en versterken van de mogelijkheden van de cliënt. Leviaan streeft ernaar om iedereen perspectief te bieden op een betere kwaliteit van leven en ondersteunt zowel kleine als grote stappen in het herstelproces.

4.2 Beschrijving van de aanpak

Bij Leviaan wordt hybride begeleiding ingezet als integraal onderdeel van de ambulante begeleiding, waarbij zowel fysieke als digitale contactmomenten worden aangeboden om cliënten te ondersteunen.

Binnen het project 'Digitaal tenzij' is het doel om zo veel mogelijk digitale begeleiding te bieden en fysieke begeleiding waar echt nodig. Momenteel is 15% van de ambulante begeleiding digitaal.

Na een aanvankelijke start met iPads die aan cliënten werden uitgeleend voor FaceTime-gesprekken is de overstap gemaakt naar het gebruik van de eigen devices van cliënten, wat het contact een stuk laagdrempeliger heeft gemaakt.

Rol begeleider

De begeleider van Leviaan biedt zowel fysieke als digitale begeleiding. Begeleiders plannen digitale contactmomenten in als integraal onderdeel van het begeleidingsplan.

WhatsApp, Teams en FaceTime worden gebruikt voor beeldbellen of digitaal bellen, afhankelijk van wat de cliënt kent en prettig vindt, en welk device ze tot hun beschikking hebben. Contact kan ook plaatsvinden via regulier telefonisch contact.

De digitale momenten worden samen met de cliënt bepaald. Hierbij speelt de indicatieomvang mee (bij een kleiner aantal uren biedt digitale begeleiding de mogelijkheid zoveel mogelijk directe tijd te benutten), de aard van de hulpvraag en de digitale vaardigheden van de cliënt.

Daarnaast is er de mogelijkheid voor cliënten om laagdrempelig contact op te nemen met de persoonlijk begeleider via bijvoorbeeld een appje als het niet goed gaat. Dit stelt cliënten in staat om hulp te vragen zonder deze uit te moeten stellen of fysiek contact te hebben. Begeleiders kunnen de situatie wegen en eventueel reageren door terug te bellen of toch een fysiek moment te plannen.

Digitale begeleiding wordt ingezet voor diverse hulpvragen en op verschillende momenten, met als doel het bevorderen van zelfredzaamheid, laagdrempeligheid en efficiency. In de praktijk gaat het bij digitale begeleiding om zaken zoals: algemene communicatie, een luisterend oor, ondersteuning bij weekplanning en structuur, praktische begeleiding, post en communicatie (woningbouw, gemeentelijk, waterschap, UWV bijv.) en contact met bewindvoerders.

Een centrale bureaudienst vormt een centraal team dat dagelijks van 07:30 tot 20:00 uur bereikbaar is voor alle cliënten, waarmee zij een extra achtervang wordt geboden. Deze dienst fungeert als digitale back-up wanneer de vaste begeleider niet bereikbaar is, bijvoorbeeld door vakantie of afwezigheid, zodat cliënten in urgente situaties toch snel contact kunnen leggen.

Communicatie met de bureaudienst verloopt laagdrempelig waarbij het team zowel vragen beantwoordt als gesprekken voert via beeldbellen of reguliere telefonie. De bureaudienst zorgt zo voor sneller zicht op de situatie en maakt het mogelijk om tijdig te anticiperen op de behoeften van de cliënt en borgt permanente bereikbaarheid.

Cliëntselectie en doelgroep

Leviaan kiest een brede benadering. In de praktijk blijkt digitale begeleiding bij alle cliënten te kunnen worden ingezet, van cliënten die op straat leven tot cliënten die vijf dagen per week werken. De begeleider en de cliënt bepalen samen de mate van digitale begeleiding. De verhouding tussen digitale en fysieke begeleiding varieert per cliënt en is afhankelijk van de hulpvraag en van het team.

In de beginfase van de begeleiding is er vaak meer fysiek contact om vertrouwen op te bouwen en de relatie te starten. Naarmate de cliënt stabiel wordt en de relatie zich ontwikkelt, kan er vaker digitaal contact plaatsvinden.

Cliënten met een grotere mate van zelfstandigheid, of die minder intensieve begeleiding nodig hebben, zijn over het algemeen beter in staat om digitale begeleiding te ontvangen. Daarnaast maken teams in een gebied met lange reistijden sneller gebruik van digitale begeleiding.

Er zijn situaties waarbij digitale begeleiding niet wordt toegepast. Dit kan samenhangen met: gebrek aan digitale vaardigheid of toegang, zintuiglijke beperking, cliënten die contactmijdend zijn, instabiele situaties en/of noodzaak tot directe waarneming.

Feiten en cijfers

Onderwerp	
Verhouding digitale en fysieke begeleiding	Ambulant: 15% digitaal, 85% fysiek. Streven is groei naar 30%.
Aantal cliënten	Gemiddeld 400 van 1.400 ambulante cliënten ontvangen een vorm van digitale begeleiding.
Inhoud	Er wordt een verscheidenheid aan communicatiemiddelen ingezet, waaronder WhatsApp bellen, Teams en FaceTime op eigen devices van cliënten

Tabel 2. Feiten en cijfers

5. Verhalen van cliënten

Om het algemene beeld verder te verdiepen schetsen we de situaties van twee cliënten op basis van interviews. Er is expliciet aandacht voor de rol die hybride begeleiding speelt in het leven van de cliënten.¹

Jelle

Jelle woont zelfstandig in een sociale huurwoning die hij via de woningbouw heeft gekregen. Daarvoor woonde hij op een beschermde woonvorm waar hij veel ondersteuning kreeg en naar zijn zeggen: “alles voor hem geregeld werd.”

De overgang naar zelfstandig wonen bracht voor Jelle grote veranderingen met zich mee. In het begin had Jelle moeite met de stilte en het alleen zijn. Om het gevoel van eenzaamheid te verzachten, kreeg hij met hulp van zijn begeleiding een kat: Jip, die sindsdien een belangrijk maatje voor hem is geworden.

Jelle ontvangt hybride begeleiding en woont zelfstandig. De ambulante begeleiding is deels fysiek en deels digitaal. Zijn woonbegeleider komt eens per twee weken fysiek langs, vaak om samen te koken of huishoudelijke zaken aan te pakken. De andere week vindt het contact plaats via beeldbellen, meestal via WhatsApp. Tijdens deze digitale momenten kookt Jelle zelfstandig, terwijl zijn begeleider op afstand meekijkt en hem mondeling ondersteunt.

Hybride begeleiding helpt Jelle om in kleine stappen meer regie te nemen en op zichzelf te vertrouwen.

In het begin vond Jelle het spannend om te koken zonder iemand fysiek naast zich. Hij piekert veel, is snel bang dat iets misgaat, en stelde taken daarom vaak uit. Het feit dat zijn begeleider op afstand meekijkt, geeft hem nét genoeg vertrouwen om het toch te doen. Deze vorm van begeleiding stimuleert hem om handelingen zelf uit te voeren en minder afhankelijk te zijn.

Hij merkt dat hij, juist omdat zijn begeleider er niet fysiek is, eerder zelf actie onderneemt. Tegelijkertijd vindt hij het fysieke contact belangrijk voor de band en de sociale steun die daarbij komt kijken. Hij mist soms het ‘samen doen’, en geeft aan dat het koken op afstand minder gezellig is. Toch ervaart hij de afwisseling als prettig: videobellen is toegankelijk, minder belastend, en toch persoonlijker dan alleen bellen.

Jelle heeft een Wmo-indicatie van één uur per week, die verdeeld wordt over de fysieke en digitale contactmomenten. Er wordt momenteel gekeken of de begeleiding op termijn verder kan worden afgeschaald. Hoewel dat zijn uiteindelijke doel is, vindt hij het soms lastig om te bedenken hoe hij het straks helemaal alleen moet doen. Hybride begeleiding helpt hem om in kleine stappen meer regie te nemen en op zichzelf te vertrouwen.

¹ Er is sprake van fictieve personages om de privacy te borgen.

Emma

Emma is een jonge vrouw die jarenlang in een negatieve spiraal zat. Ze woonde in een woning waar ze zich niet op haar plek voelde: weinig licht, geen fijne omgeving, en ze kwam nauwelijks buiten. Dagenlang zat ze in haar pyjama voor de televisie, zonder structuur of sociale contacten. Als de begeleider langskwam, leek de aandacht van Emma vaker bij de televisie te liggen dan bij het gesprek. Het contact kwam moeilijk op gang.

De omslag begon toen Emma samen met haar begeleider op zoek ging naar een andere woonplek: een lichtere woning, in een andere buurt. De nieuwe omgeving bracht letterlijk en figuurlijk licht in haar leven. Ze begon langzaam weer naar buiten te gaan, maakte af en toe een praatje met mensen in de buurt, en er ontstonden eerste stapjes richting sociale contacten. Haar wereld werd groter.

Tegelijkertijd kampte Emma met zware depressieve gevoelens en suïcidale gedachten. Ze stond onder behandeling en gebruikte antidepressiva, maar voelde zich afgevlakt en emotioneel verdoofd. Uiteindelijk besloot ze haar medicatie af te bouwen. Haar begeleider merkte op dat Emma weer meer aanwezig was in gesprekken en emoties bewuster ervaarde. Samen met de huisarts werd besloten om, onder voorwaarden en met intensieve emotie-regulatiebehandeling, te stoppen met de medicatie. Dat traject verliep goed.

Digitale begeleiding betekent voor Emma de mogelijkheid te groeien in eigen regie.

Eind vorig jaar spraken Emma en haar begeleider af om de begeleiding af te bouwen: nog maar één keer per maand fysiek, en verder via digitale contactmomenten. In het begin was Emma terughoudend over digitale begeleiding. Ze kreeg begeleiding van verschillende mensen vanuit een team op afstand.

Ze vond het lastig dat ze telkens haar verhaal opnieuw moest doen aan verschillende mensen, die haar niet kenden. Maar gaandeweg veranderde haar beeld: "Ze luisteren echt naar me. Ze hebben oog voor wie ik ben, en dát is wat telt." Het besef dat het niet uitmaakt wie luistert, als er maar écht geluisterd wordt, was voor haar een belangrijke doorbraak.

De hybride vorm van begeleiding voelde steeds meer passend. Ze kon zelf bepalen wanneer ze contact opnam, wat haar een sterker gevoel van regie gaf. Het hielp haar sneller stappen te zetten, omdat ze op het juiste moment steun kon vragen. Door het vangnet van het digitale begeleidingsteam voelde Emma zich veilig genoeg om zelfstandiger te worden.

De frequentie van contactmomenten werd afgebouwd, en soms had ze zelfs geen begeleiding meer nodig. Tegenwoordig belt Emma alleen nog als ze daar zelf behoefte aan heeft. Soms is er zelfs geen contactmoment meer nodig. Haar indicatie loopt volgend jaar af, en dat is goed, ze redt het nu helemaal zelf, zo geeft ze aan.

6. Kwalitatieve analyse

In dit hoofdstuk gaan we in op de kracht van hybride begeleiding, oftewel de sleutels tot succes. Deze sleutels tot succes worden door betrokkenen genoemd als de redenen dat hybride begeleiding meerwaarde heeft.

Ondersteunend aan zelfregie | zelfredzaamheid

Hybride begeleiding vergroot de zelfredzaamheid en zelfregie van de cliënt. Cliënten worden minder afhankelijk van één vaste begeleider en leren zelfstandig problemen op te lossen. Ze durven eerder om hulp te vragen, zowel aan professionele hulpverleners als aan hun eigen omgeving. De mogelijkheid om zelf te bellen wanneer het hen uitkomt, vergroot hun regie en controle. Daarnaast geeft dit meer zelfvertrouwen. Onderzoek naar hybride zorg en ondersteuning via beeldschermcontact bevestigt deze positieve effecten.²

“Het geven van tips en aanwijzingen op afstand zorgt voor meer zelfstandigheid ten opzichte van fysiek aanwezig zijn en alles uitleggen.”

Hulp op het juiste moment draagt bij aan het effectiever werken aan doelen. Zo kan een cliënt die ondersteuning nodig heeft bij het koken direct digitaal contact opnemen. De begeleider denkt op afstand mee, maar de cliënt voert de handelingen zelf uit. Dit vergroot het zelfvertrouwen, doordat cliënten ervaren dat ze zelf in staat zijn taken te volbrengen, met de digitale begeleider als vangnet. Deze vorm van ondersteuning stimuleert zelfstandigheid, versnelt het herstelproces en kan uiteindelijk leiden tot een afname van de behoefte aan professionele hulp.

“Nu ik meedoe voel ik me zelfverzekerder. Ik vertrouw meer op mezelf en kan nu veel meer zelf regelen. Als ik twijfel of iemand me begrijpt, vraag ik het gewoon. Dat deed ik vroeger niet en voelde ik mij onzeker.”

Contact op stressvolle momenten | snelheid

Cliënten kunnen op elk moment contact opnemen wanneer zij daar behoefte aan hebben. Dit helpt voorkomen dat - door te moeten wachten - verslechtering in de situatie optreedt of deze escaleert. Uit promotieonderzoek naar de waarde van DigiContact blijkt dat het kunnen ventileren tijdens stressvolle momenten een positief effect heeft op het emotioneel welbevinden van cliënten. In sommige gevallen helpt dit zelfs om ernstigere problemen, zoals depressieve gevoelens of alcoholmisbruik, te voorkomen.³ Ook onderzoek van Vilans bevestigt deze bevindingen.⁴

Een voorbeeld hiervan is een cliënt die intensieve therapie volgt en bij DigiContact terecht kan om te ventileren. Dit maakt de therapie effectiever en verkleint de kans op crisismomenten zoals paniekaanvallen.

² Hybride zorg en ondersteuning met beeldschermcontact, Vilans, 2024

³ The added value of on-demand remote support, Miriam Zaagsma 2023

⁴ Hybride zorg en ondersteuning met beeldschermcontact, Vilans, 2024

"Ik vind het fijn dat ik op elk moment van de dag iemand kan bellen. Dat geeft mij een rustig gevoel."

*"Hoe mooi is het om als cliënt preventief hulp in te kunnen roepen. Door het direct uithalen van de angel in een stresssituatie, wordt opstapeling en daarmee een crisissituatie voorkomen." -
Begeleider*

Begeleiding afschalen

Kortere en frequentere interventies helpen cliënten beter op koers te blijven en hun doelen sneller te bereiken. Het besef dat er altijd iemand beschikbaar is voor contact, geeft cliënten een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Digitale begeleiding fungeert hierbij als een vangnet dat hen ondersteunt in hun ontwikkeling naar meer zelfstandigheid. Hierdoor kan de intensiteit van de zorg worden afgebouwd, wat digitale ondersteuning tot een waardevol middel maakt in het stapsgewijs afschalen van begeleiding.

"Het bieden van een vangnet zorgt ervoor dat cliënt succes ervaart; de cliënt krijgt vertrouwen dat ze het best zelf kunnen zonder de ondersteuning. Hierdoor kan begeleiding eerder afgeschaald worden."

"Wat we hebben gedaan met een cliënt is dat we voorheen twee dagen per week langskwamen. Daarna deden we één keer digitaal en één keer fysiek en dat dan rustig afbouwen naar twee keer per week digitaal. En dan op die manier de zorg stoppen."

Meer focus op het begeleidingsplan

Hybride begeleiding helpt begeleiders om focus te hebben op de doelen in het begeleidingsplan. Tijdens digitale contactmomenten ligt de focus meer vanzelfsprekend op het bespreken van de doelen, terwijl op de fysieke momenten juist het waarnemen van de situatie, de stemming van betrokkenen en het informele contact een onderdeel vormen.

Een rode draad die naar voren komt is dat hybride begeleiding (of zelfs alleen de mogelijkheid hiertoe) ervoor zorgt dat cliënt en begeleider bewust bespreken (vanuit doelen en het perspectief) over de reden van hun contactmoment en de vorm die hierbij zowel passend als haalbaar is: fysiek of digitaal. Onderzoek laat bovendien zien dat de fysieke afstand ervoor zorgt dat het makkelijker is om onafhankelijkheid bij de cliënt te stimuleren.⁵

Digitale begeleiding stelt in staat om zicht te houden op de voortgang en biedt de mogelijkheid om wat meer op afstand te kunnen kijken.

Werkplezier | aansluiten bij voorkeuren van begeleiders

Hybride begeleiding creëert ruimte voor variatie in de invulling van het vak begeleider. De ene begeleider waardeert het vak door fysieke begeleiding en vindt dit prettig. Andere begeleiders

⁵ The added value of on-demand remote support, Miriam Zaagsma 2023

geven juist de voorkeur aan digitale begeleiding, of aan een combinatie van beide. Digitale begeleiding biedt praktische voordelen, zoals minder reistijd en de mogelijkheid om op afstand te werken.

Hybride begeleiding betekent meer mogelijkheden om het werk beter aan te laten sluiten bij uiteenlopende voorkeuren van begeleiders.

Uit onderzoek blijkt dat begeleiders minder werkgerelateerde stress ervaren wanneer zij weten dat cliënten bij behoefte (buiten hun werktijden) contact kunnen opnemen met digitale ondersteuning. Dit vangnet maakt het voor hen makkelijker om werk los te laten en beter te herstellen buiten werktijd.⁶

Werkdruk | balans werk privé

De inzet van digitale begeleiding leidt tot besparing in indirecte tijd (reizen). Begeleiders ervaren hierdoor ruimte om bijvoorbeeld begeleidingsplannen op te stellen of contact te onderhouden met andere instanties. Waar dit soort taken eerder vaak pas na een lange werkdag werden opgepakt, kunnen ze deze nu als onderdeel van dag uitvoeren.

“Het geeft ook bepaalde rust. Normaal ben ik om half zes thuis en dan zou ik daarna nog dingen moeten doen. Vandaag heb ik geen reistijd, dus dan kan ik een begeleidingsplan rustig afmaken.”

Effectiviteit

Digitale contactmomenten zijn over het algemeen korter dan fysieke afspraken. De combinatie van doelgerichte gesprekken en het vervallen van (een deel van de) reistijd is effectief en deels tijdbesparend.

“Je merkt dat de contactmomenten toch korter zijn, want daar leent de methode zich veel meer voor. Het beeldbellen zorgt ervoor dat je sneller concreet tot je vraag komt, waar huisbezoeken en soms ditjes en datjes tijd vragen.”

Bij een digitaal contact vervalt een deel van de tijd die bij een fysiek contact wordt besteed aan informele momenten. Tevens vervalt (een deel van de) reistijd die normaal gesproken nodig is voor huisbezoeken, wat vooral in gebieden met minder inwoners tot tijdswinst leidt.

Door digitale begeleiding kunnen (in potentie) meer cliënten ondersteuning krijgen, wat een betere toegankelijkheid van de zorg betekent. Cliënten die nu nog op een wachtlijst staan, kunnen (in de tussentijd) digitaal begeleid worden.

⁶ The added value of on-demand remote support, Miriam Zaagsma 2023

7. Kwantitatieve effecten nader in beeld

In hoofdstuk 6 hebben we de kwalitatieve effecten in beeld gebracht. In dit hoofdstuk verkennen we kwantitatieve effecten.⁷ Let wel: dit betreft geen harde 'incalculeerbare' bedragen. Het onderzoek redeneert verder op de resultaten en inzichten vanuit het kwalitatief onderzoek om daarmee de potentie van hybride begeleiding verder kwantitatief te verkennen en inzichtelijk te maken.

Effect	Nadere uitwerking en calculatie	Bedrag per client per jaar
Ondersteunend aan zelfregie zelfredzaamheid	Cliënten in waarden digitale zorg vooral als aanvulling op reguliere begeleiding. Uit recent onderzoek blijkt dat digitale zorg wordt gezien als waardevol, mits deze goed aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënt. De voordelen worden vooral gevonden in het gemak, de flexibiliteit en het kunnen werken aan herstel vanuit de eigen vertrouwde omgeving.	PM
Contact op stressvolle momenten snelheid en voorkomen van crisis	Voorkomen dat - door te moeten wachten - verslechtering in de situatie optreedt of deze escaleert. Bijvoorbeeld bij naderende paniekaanvallen of zelfbeschadiging. Uit promotieonderzoek naar de waarde van DigiContact blijkt dat het kunnen ventileren tijdens stressvolle momenten een positief effect heeft op het emotioneel welbevinden van cliënten. In sommige gevallen helpt dit zelfs om ernstigere problemen, zoals depressieve gevoelens of alcoholmisbruik, te voorkomen. ⁸ In het geval dat voor 5% procent van de cliënten die gebruik maken van digitaal contact de inzet van crisiszorg (crisisopname in GGZ) niet nodig is (inzet van crisisopname 14 dagen duurt en gemiddeld 350 per dag kost ⁹) leidt dit tot een besparing van 235 euro per cliënt. We doen de aanname dat voor 2 tot 3 % van de cliënt geldt dat zij door de inzet van digitaal contact en het sneller kunnen uiten van hun ondersteuningsvraag in 'crisissituaties' voorkomt dat zij in een zwaardere setting (beschermd wonen) terecht komen. Ervan uitgaande dat beschermd wonen gemiddeld 50.000 euro op jaarbasis kost leidt dit tot een besparing van 1.250 euro per cliënt.	1.740
Begeleiding afschalen vangnet met vertrouwen	Digitale begeleiding fungeert als vangnet voor cliënten die ook gebruik maken van reguliere vormen van begeleiding in hun ontwikkeling naar meer zelfstandigheid, bovendien kan de begeleiding door de combinatie tussen digitale en fysieke contactmomenten meer focus leggen op de doelen uit het ondersteuningsplan. Het onderzoek laat ook zien dat er ruimte kan ontstaan om de reguliere (fysieke) begeleiding geleidelijk af te bouwen. We verkennen dit door een rekensom.	1.725

⁷ De calculaties zijn behoudend omdat niet op alle onderdelen harde cijfermatige onderbouwing mogelijk is. Dat betekent dat in werkelijkheid de baten mogelijk hoger liggen dan in dit hoofdstuk opgenomen is.

⁸ The added value of on-demand remote support, Miriam Zaagsma 2023

⁹ Maatschappelijke prijslijst.

	Als we ervan uitgaan dat de inzet van begeleiding af kan nemen met 30 minuten per week (uitgaande van cliënten met regulier een begeleidingsbehoefte van 1 tot 2 uur per week) en dit voor alle cliënten geldt die gebruik maken van digitale begeleiding biedt dit uitzicht op een besparing van 1.725 euro (uitgaande van 46 weken en een tarief 75 euro) per jaar.	
Efficiëntie minder reistijd	Door de inzet van digitaal contact kunnen teams efficiënter werken omdat digitale contacten geen reistijd betekenen. Het effect hiervan verschilt per team omdat de reisafstand tussen cliënten per team (wijk) verschillend is. We gaan ervan uit dat gemiddeld een afname van de reistijd ligt op 10 minuten per fysiek bezoek. Als we ervan uitgaan dat iedere cliënt 1 fysiek bezoek per week minder heeft en 46 weken per jaar gebruik maakt van fysieke bezoeken leidt dat tot een besparing van 575 euro per jaar (bij een uurtarief van 75 euro). Reiskosten laten we buiten beschouwing omdat deze niet generaliseerbaar zijn en verschillen per client en vervoerswijze.	575
Efficiëntie cliënten van de wachtlijst helpen	De efficiëntere benutting van de beschikbare tijd leidt ertoe dat meer cliënten ondersteuning kunnen krijgen. Dat komt ook omdat het percentage no-show (afspraken die afgezegd moeten worden door bijvoorbeeld ziekte van de begeleider die niet fysiek op bezoek kan gaan, maar wel digitaal contact kan hebben) afneemt. Dit leidt tot een betere toegankelijkheid van de zorg. Cliënten die nu nog op een wachtlijst staan, kunnen (in de tussentijd) digitaal begeleid worden. Dit zorgt voor meer kwaliteit van leven (niet gekwantificeerd) maar draagt ook bij aan het verminderen van de ernst van de problematiek van de betreffende cliënten. We gaan ervan uit dat daardoor bij 25% van de cliënten van de wachtlijst (wachtlijst betreft 10% van de populatie cliënten in zorg) duurzaam 1 uur minder begeleiding per week ingezet hoeft te worden en dat bij gemiddeld 2% van de cliënten op de wachtlijst op jaarbasis een crisisopname in de GGZ wordt voorkomen. Dit leidt tot een besparing van 96 euro per cliënt.	96
Werkplezier aansluiten bij voorkeuren van begeleiders	Hybride begeleiding creëert ruimte voor variatie in de invulling van het vak begeleider. De ene begeleider waardeert het vak door fysieke begeleiding en vindt dit prettig. Andere begeleiders geven juist de voorkeur aan digitale begeleiding, of aan een combinatie van beide. We gaan ervan uit dat de toegenomen mate van vrijheid (en combinatie van werkvormen) een positieve invloed heeft op de psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Een derde van het ziekteverzuim (circa 30-33%) in Nederland wordt direct veroorzaakt door werk gerelateerde psychische klachten, oftewel PSA. Variatie in het werk betekent meer keuze. We gaan uit van het verminderen van verzuim met 1% (behoedzame inschatting). Op basis van het branchegemiddeld van 8,3% ¹⁰ ziekteverzuim zou dat een daling naar 7,3% betekenen. Dit betekent een financieel effect van 500 euro per medewerker (directe loonkosten, uitgaande van een loonsom van 50.000 euro). Als we uitgaan van een caseload van 15 cliënten en het gegeven dat 1 cliënt gemiddeld 6 begeleiders ziet. Dat betekent dat we 500 delen door 15 en vermenigvuldigen met 6. Dit leidt tot een besparing van 200 euro per cliënt. Daarnaast ontstaat er een potentieel effect: vacatures onder begeleiders kunnen makkelijker ingevuld worden door de toegenomen werkvormen die ingezet worden. De kosten voor een openstaande vacature van 32 uur per week in de GGZ bedragen doorgaans enkele duizenden euro's per maand aan gemiste productie en/of extra inhuur, plus eenmalige wervingskosten. We nemen mee: gemiste omzet/productie (€4.000 – €8.000), (eventuele) vervangende inzet (€2.000 – €4.000) en wervingskosten (eenmalig) (€2.000 – €5.000). Als jaarlijks 10.000 euro bespaard kan worden op een team en dat een team werkzaam is voor 100 cliënten betekent dit een effect van 100 euro per cliënt.	300

¹⁰ Ziekteverzuimpercentage, CBS, juni 2025

8. Reflectie

Hybride begeleiding is een veelbelovende innovatie. Het biedt nieuwe mogelijkheden om de ondersteuning van cliënten flexibeler, efficiënter en meer op maat in te richten. In de praktijk blijkt dat deze vorm van begeleiding niet alleen bijdraagt aan de zelfredzaamheid van cliënten, maar ook kan bijdragen aan het verminderen van werkdruk onder medewerkers en bijdraagt aan het effectiever inzetten van beschikbare tijd en middelen.

Een belangrijk effect van hybride begeleiding is de toename van eigen regie bij cliënten. Doordat zij zelf kunnen kiezen wanneer zij contact opnemen, en via welk kanaal, ervaren zij meer controle. Dit draagt bij aan hun zelfvertrouwen en versterkt hun probleemoplossend vermogen. In plaats van geplande begeleidingsmomenten kunnen zij laagdrempelig en op het noodzakelijke moment ondersteuning vragen. Dit vergroot de kans op tijdige interventie en helpt om escalaties, zoals crisissituaties of terugval, te voorkomen.

Digitale begeleiding doet (soms ongemerkt) een beroep op cliënten. Waar fysieke aanwezigheid van een begeleider soms onbedoeld leidt tot “overnemen”, dwingt de combinatie met “ondersteuning op afstand” cliënten om zelf in actie te komen, met de begeleider als vangnet op de achtergrond. Dit versterkt de zelfstandigheid, en kan positief bijdragen aan het herstelproces. Cliënten krijgen ruimte om te oefenen, fouten te maken en opnieuw te proberen met de wetenschap dat ondersteuning er is als het nodig is.

In bredere zin sluit hybride begeleiding aan bij de beweging naar meer passende, toegankelijke en toekomstbestendige zorg. Het ondersteunt de gewenste transformatie van formele zorg naar ondersteuning die beter is ingebed in het dagelijks leven van mensen. Door in te zetten op eigen regie, flexibiliteit en efficiëntie, vormt hybride begeleiding een belangrijke bouwsteen voor een veerkrachtiger zorgstelsel, een stelsel waarin mensen zoveel mogelijk zelf de regie houden, en waarin zorg en ondersteuning aansluiten bij wat écht nodig is.

Ook voor zorgprofessionals biedt hybride begeleiding voordelen. De tijdswinst door het wegvallen van reistijd kent een positieve relatie met de ervaren werkdruk (en kan deze verminderen), doordat er ruimte is voor administratieve taken of contact met ketenpartners. Tegelijkertijd ontstaat er ruimte voor variatie in het werk: sommige medewerkers vinden het prettig om deels op afstand te werken, anderen blijven liever fysiek betrokken. Door verschillende vormen van begeleiding mogelijk te maken, kan een organisatie beter aansluiten op de voorkeuren van (nieuwe en bestaande) medewerkers.

De introductie van hybride begeleiding binnen een organisatie brengt uitdagingen en leerpunten met zich mee. Zowel cliënten als medewerkers hebben tijd nodig om te wennen aan deze nieuwe manier van communiceren. Voor cliënten geldt dat zij zich moeten aanpassen aan het idee van begeleiding op afstand, terwijl medewerkers te maken kunnen hebben met een cultuuromslag. Voor nieuwe medewerkers geldt deze soms al niet meer. Het is goed om ons te realiseren dat de adaptie tijd kost. Op basis van dit onderzoek kan echter gesteld worden dat er ‘muziek zit in hybride begeleiding’.