



Omschrijving ASK

ASK staat voor **A**ccess **S**ociety's **K**nowledge. Met ASK stellen we ons tot doel vraag en aanbod van kennis bij elkaar te brengen. ASK verzamelt, deelt en verspreidt deze kennis binnen netwerken van mensen zodat informatie, vaardigheden, ervaringen en voorkeuren toegankelijk zijn voor alle belanghebbenden.

We faciliteren de uitwisseling van kennis tussen mensen door een flexibele inzet van diverse communicatiemiddelen, waaronder Internet, telefonie, sms en e-mail. Vragers en aanbieders worden door het ASK communicatieplatform automatisch geïdentificeerd en verbonden op basis van de kennisbehoefte enerzijds en de beschikbaarheid en bereikbaarheid van kennisaanbieders anderzijds.

ASK leert van contactmomenten en gebruikt de feedback vervolgens voor het opzetten van nieuwe connecties (matching), de inzet van resources (allocatie), informatievoorziening (monitoring en notificatie) en het anticiperen op incidenten (escalatie).

ASK in Zorg en Welzijn

Binnen de zorgsector wordt ASK op verschillende manieren toegepast. In dit document worden een aantal toepassingen toegelicht waarbij ASK is ingezet om specifieke doelen te realiseren.

Vrijwilligersplatform

Een steeds belangrijker wordend aspect in de zorg is het kunnen inzetten van vrijwilligers. Menig instelling heeft door de jaren heen een groot bestand aan vrijwilligers opgebouwd. Het is een uitdaging deze grote groep mensen actief te houden middels regelmatig en persoonlijk contact. Daar vrijwilligerswerk zich kenmerkt door spontaniteit en een sociaal karakter kunnen de diensten door meerdere mensen vervuld worden. Het kost echter veel tijd om voldoende mensen te kunnen bereiken en beschikbaar te krijgen voor een bepaalde vrijwilligersdienst.

ASK kan deze situatie omzeilen door een bestand aan te houden van mensen die beschikbaar zijn. Als er niet voldoende mensen beschikbaar zijn, gaat ASK uit zichzelf meerdere personen zoeken. Zo kan zelfs buiten normale servicetijden voor een plotselinge vraag altijd iemand gevonden worden. Wanneer er een specifiek verzoek is kan ASK op basis van profielen (bijvoorbeeld: bereikbaarheid, nabijheid en het type verzoek) de juiste persoon koppelen aan de hulpvrager.

Eén van de vrijwilligersplatforms die gebruikmaken van ASK is Tante Kwebbel. Dit is een initiatief waarbij burens elkaar te hulp schieten. Hulpbehoevenden kunnen een nummer bellen, waarna het systeem ze doorverbindt met een buurtbewoner die bereid is een boodschap voor hen te doen, een lamp te vervangen, of de hond uit te laten bijvoorbeeld. Veel ouderen of mensen die slecht ter been zijn, zijn afhankelijk van anderen. Maar er zijn ook veel mensen die hen graag een helpende hand toesteken. In de praktijk blijken de beide partijen elkaar lastig te kunnen bereiken. ASK kan hen hierbij helpen. Zij legt de verbinding tussen vrijwilligers en de mensen die hulp kunnen gebruiken. Bezoek voor meer informatie www.tantekwebbel.nl.



Communicatieplatform

Bewoners van zorginstellingen zijn vaak afhankelijk van de geplande dagactiviteiten voor vermaak en sociale omgang. De grote behoefte aan personeel in de zorg en strenge budgetten legt juist deze activiteiten beperkingen op. Moderne technologieën bieden echter voldoende mogelijkheden om sociaal contact te stimuleren.

ASK geeft bewoners van een zorginstelling de mogelijkheid te communiceren met gelijkgestemden, familie en vrienden via een online communicatie platform. Het communicatieplatform is in eerste instantie ontwikkeld voor mensen met een verstandelijke beperking, in samenwerking met Stichting Ookjij (www.stichtingookjij.nl) en diverse zorginstellingen in Nederland. Het platform zal via chat, e-mail en diverse online services mensen met een verstandelijke beperking in contact brengen met bekenden, maar ook helpen met het maken van nieuwe vrienden.

Kennisdeling

In de medische sector is er dankzij ervaring en specialismen een enorme hoeveelheid kennis verdeeld over medisch personeel. Middels directe communicatielijnen tussen alle zorgprofessionals kan veel meer en sneller informatie gedeeld worden.

ASK regelt samen met de grote farmaceut Pfizer via een kennisbank de communicatie tussen medisch specialisten, artsen, apothekers, verpleegkundigen en zorginstellingen bij informatie-uitwisseling over medicijnen, ziektebeelden en patiënten. Op deze wijze kunnen ziektebeelden eerder herkend en adequaat behandeld worden.

Personeelsinzet

In deze toepassing moet men denken aan een oplossing die medewerkers flexibiliteit biedt in werktijden. Dit leidt tot stressverlaging en brengt productiviteit op geheel nieuwe wijze tot een hoger niveau. In onze aanpak wordt bij het vaststellen en communiceren van de meest passende planning namelijk rekening gehouden met individuele voorkeuren van medewerkers.

ASK zorgt voor voldoende leidsters bij kinderdagverblijven en doet de tijdregistratie van kinderen en medewerkers. Het eenvoudig op kunnen roepen en afzeggen van personeel op basis van de dagelijkse vraag (soms per uur verschillend) biedt zowel de medewerkers als de organisatie een flexibiliteit in planning - dit brengt zowel een enorme besparing in kosten als een toenemende tevredenheid onder het personeel met zich mee.

Samenvattend

ASK optimaliseert de communicatie in situaties waar een of meerdere van onderstaande eigenschappen voorkomen:

- Herhalende communicatie handelingen (in hoge kwantiteit)
- Ad-hoc situaties (plotselinge vraag)
- Matching op basis van vaardigheden en/of persoonlijke voorkeuren

ASK zorgt ervoor dat mensen met elkaar in contact komen op geheel vernieuwende wijze. De menselijke meerwaarde wordt optimaal benut terwijl tegelijkertijd de kwaliteit van persoonlijk contact voorop blijft staan.