LUNCHBIJEENKOMST · 6 OKTOBER 2026

Wat de testers ons vertelden.

26 evaluatiereacties over de Digitale Gids Zoetermeer: chatten met Mees en Sophie, de sociale kaart en activiteiten.



JOUW AI-ASSISTENT

Hoi, ik ben Mees.

Dit vertelden jullie over mij.

WAT JULLIE TESTTEN

Stel een vraag Chatten met Mees en Sophie	114 gesprekken
Bekijk de sociale kaart Hulp en initiatieven in de buurt	4 reacties
Ontdek activiteiten Wat er in Zoetermeer te doen is	1 reactie

ZIE JE DIT IN DE PRAKTIJK WERKEN?

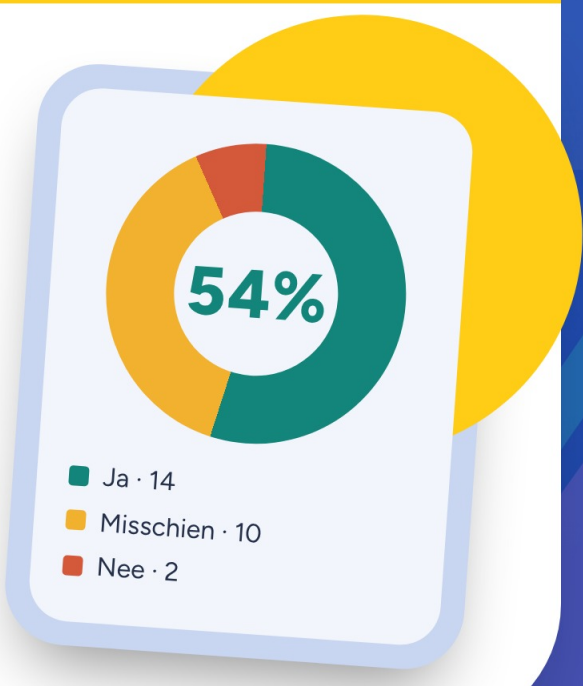
Bijna iedereen ziet het zitten.

Slechts 2 van de 26 reacties zien de Digitale Gids niet werken in de praktijk. Dat is het sterkste signaal van de dag: het vertrouwen in het idee is groot.

14× ja

10× misschien

2× nee

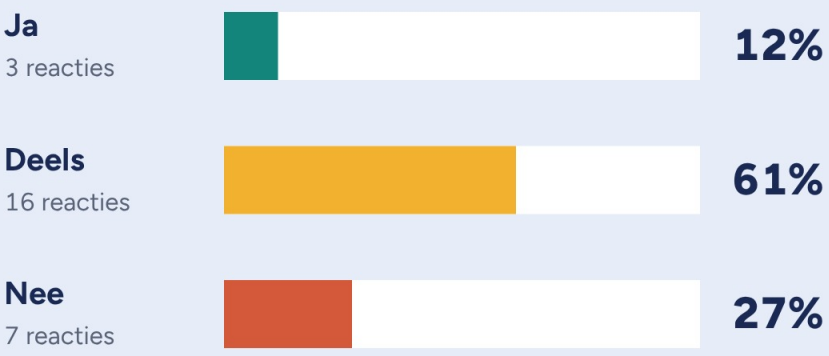


Op 6 oktober testten professionals en bewoners de Digitale Gids van Zoetermeer. Ze chatten met Mees en Sophie, zochten in de sociale kaart en de activiteitenagenda en werkten met eigen casussen.

Mensen zien de potentie en willen door. Ze gaven ook waardevolle tips: Mees mag vaker zelf meedenken in plaats van doorverwijzen. Die verbeteringen zitten vooral in de instellingen, en daar gaan we mee aan de slag.

Vond je de Digitale Gids nuttig?

Over deze proefversie van de Digitale Gids (n=26)



Het grootste deel vond de proefversie (deels) nuttig, en het vertrouwen in het idee is groot. Een duidelijk signaal dat de basis staat en dat verdere doorontwikkeling de Gids nog bruikbaarder maakt.

Waarover ging de feedback?

Evaluatiereacties per onderwerp (n=26)



Wat goed ging

- Professionals en bewoners ontdekten sites die ze nog niet kenden.
- Engelstalige vragen kregen een prima Engels antwoord.
- Deelnemers vonden het fijn om betrokken te worden bij de ontwikkeling van de Digitale Gids.
- Het werkte op verschillende apparaten: telefoon, iPad en computer.
- In crisissituaties werd altijd goed doorverwezen naar 113 of andere crisishulp.

Wat beter kan

- Mees verwijst vaak door in plaats van zelf te antwoorden.
- Meer empathie en eerst doorvragen, dan pas de weg wijzen.
- Ontbrekende informatie aanvullen, valideren en de juiste informatie toevoegen.

Chatten met Mees

Waar Mees zelf antwoordde, scoorde hij goed: slaap, rouw, opvoeding en geldzorgen. Maar vaak kwam er een vaste tekst die doorverwees, ook op vervolgvragen.

26% van de stemmen op Mees was positief

> ***"Ik vind het vervelend dat Mees vooral doorverwijst en niet zelf antwoord geeft. Informatiezoekers willen zo min mogelijk doorklikken."***
>
> Professional (communicatie)

Chatten met Sophie

Sophie gaf vaker echte inhoud: het Alzheimer Café met datum en adres, mantelzorgwaardering, zorgverlof en de Wlz-aanvraag.

49% van de stemmen op Sophie was positief

> ***"Goede aanzet om informatie te delen. Informatie moet echter nog uitgebreider en meer up-to-date zijn, en concreter om goed bruikbaar te zijn."***
>
> ***"De verwijzingen lijken goed te gaan. Echter gaat het snel naar professionele organisaties. Er is ook een heel voorveld: wat kun je zelf eerst doen of wat kan er in het informele circuit worden gedaan?"***

De overstap

Bij mantelzorgvragen stuurde Mees door naar Sophie. Mensen snapten niet wie Sophie is en waarom ze weg moesten. Wie klikte, was het gesprek kwijt.

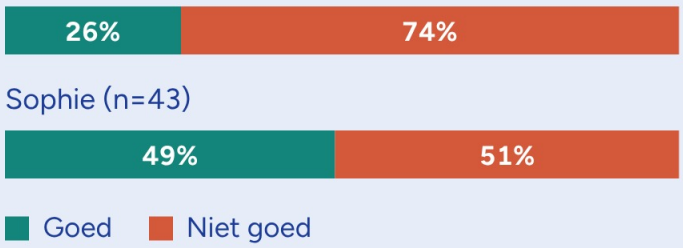
16 / 27 mantelzorg-gesprekken stopten na de overstap

> ***"Wie is Sophie? Verwarrend. We waren toch met Mees in gesprek."***
>
> Chattoelichting

1,9×

Hoe werden de antwoorden in de chat ervaren?

Duim omhoog of omlaag per antwoord, met toelichting



1,9× Sophie scoort bijna twee keer zo goed als Mees. Sophie geeft inhoud, Mees verwijst door.



> ***"Ik deed het als test. Mooi hulpmiddel!"***
>
> Deelnemer over de Digitale Gids

Wat Mees eigenlijk zei



De helft van de antwoorden van Mees was een vaste tekst, geen eigen, persoonlijk antwoord. En juist in de antwoorden die Mees zelf formuleerde, zaten de meeste duimen omhoog.

Daar ligt de grootste kans. In de doorontwikkeling krijgt Mees meer ruimte om zelf mee te denken en een antwoord te geven dat past bij jouw vraag.

Het doel: minder vaste teksten, meer persoonlijke antwoorden.

Waar we mee verder gaan

De verbeterpunten uit jullie feedback, op volgorde van belang.

GROOTSTE PIJN

1 Mees verwijst door in plaats van te helpen

Wie na een loketkaart verder vroeg, kreeg steeds dezelfde vaste tekst terug. Eén deelnemer vroeg vijf keer om inhoud en kreeg vijf keer hetzelfde.

2 Te weinig empathie en doorvragen

Testers willen eerst gehoord worden en dan één verhelderende vraag, geen lijstje.

"Mees is een tikkie kortaf."

3 De overstap naar Sophie is verwarrend

Wie is Sophie, en waarom moet ik weg bij Mees? Wie klikte, was het gesprek kwijt.

16 van 27 mantelzorg-gesprekken stopten

4 Verkeerde of te grove routering

Huurachterstand naar het Daklozenpunt, schulden naar het Gezondheidsloket.

±15 toelichtingen van professionals

5 Inhoud ontbreekt of is te summier

Sportclubs, ZorgBrug, verpleeghuizen en aquagym niet gevonden. Telefoonnummers ontbreken.

10 evaluatiereacties

6 Herhaling en vastlopen

"Geen betrouwbare informatie, ga naar de huisarts", ook op vragen over de chat zelf.

14× dezelfde vaste tekst

7 De taal slaat om

Korte berichten als "ja" of "jaa graag" zetten het gesprek in het Engels of zelfs Afrikaans.

13 anderstalige antwoorden

FEEDBACK OP DE BIJEENKOMST

Over de lunchbijeenkomst zelf

★ **100%**

zou de bijeenkomst aanraden

> *"Echt heel slim hoe jullie het werkveld ermee laten testen, dat helpt voor die adoptie."*

> *"Graag een vervolg aan deze activiteit."*

HOE NU VERDER?

Bedankt voor jullie input

Dank je wel voor je bijdrage aan de lunchbijeenkomst. We gaan met jullie feedback aan de slag en zijn al bezig met de doorontwikkeling van de Digitale Gids.

We houden graag contact met je, zodat je ook de volgende versies kunt testen. Lijkt je dat leuk? Reageer dan op de mail of neem contact met ons op.



E-MAIL
info@gezondheidsregiozoetermeer.nl

TELEFOON
06-112 930 76
06-132 61 495

Digitale Gids ZOETERMEER

Een initiatief van Samen ZoeterMeer Gezond