



Zorginstituut Nederland

Platform IZO zet vervolgstappen

Verkeerstoren zorg krijgt vorm

Met persoonlijke zorgvragen kun je gemakkelijk verdwalen op de websites van overheden en instanties. Ze zijn niet op elkaar afgestemd, geven nooit alle antwoorden, en werpen drempels op voor mensen die online niet vaardig zijn. Platform IZO verkent de mogelijke oplossing: alternatieve bewegwijzering.

Die bewegwijzering wordt een 'digitale verkeerstoren voor de langdurige zorg' genoemd. Zo'n verkeerstoren geeft burgers en professionals – net als op een luchthaven – een helder beeld van het complete aanbod en de snelste weg ernaartoe.

Het torenidee werd in 2019 geboren tijdens Denktank IZO, een jaarlijkse bijeenkomst van het Platform IZO. De afkorting staat voor Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning. Zeventien organisaties binnen de langdurige zorg en ondersteuning zijn lid van deze community. Het platform signaleert doorlopend innovaties en probeert die op elkaar af te stemmen.

Samenhang

Meer samenhang is broodnodig zolang het aanbod groeit. Er komen steeds meer nieuwe websites en digitale omgevingen bij waarin burgers op zoek moeten naar passende antwoorden op individuele zorgvragen. Omdat niet alle platforms voldoende begrijpelijk zijn, en veel sites niet naar elkaar verwijzen, is de toegankelijkheid van de zorg via de online route in het geding.

Volgens de IZO-partners kan een digitale verkeerstoren het verschil maken. De toren wijst de weg en helpt bij het vinden van relevante informatie voor alle partijen, waaronder burgers en zijn omgeving. De toren, zeggen de initiatiefnemers, moet beslist geen extra laag met informatie vormen, maar vooral een communicatiemiddel zijn dat in het zorglandschap verbindt en verwijst. IZO is al geruime tijd bezig de contouren van de verkeerstoren te schetsen en doet dat steeds gedetailleerder, o.a. aan de hand van onderzoek en webinars met instanties en gebruikers.

Is er een digitale manier te bedenken waarop burgers makkelijker hun weg kunnen vinden in de langdurige zorg? Daarover ging een webinar van het Zorginstituut op 26 oktober 2020. Zorgprofessionals en burgers werkten daarin samen aan het ontwerp van wat mogelijk een oplossing zou kunnen zijn: een digitale verkeerstoren, die inhoud verbindt en zorgt voor overzicht. Vertrekpunt was een onderzoek door onderzoeks- en adviesbureau Lost Lemon, die veelgebruikte zorgplatforms met elkaar vergeleek en ervaringen en perspectieven van deskundigen verzamelde.

Wat straks met een eindontwerp gebeurt – wie de toren in de praktijk brengt en hoe de toren wordt vormgegeven – is niet aan IZO, maar aan partijen in de zorg en het ministerie van VWS.

Onderzoek

De nieuwe bewegwijzering krijgt ondertussen op papier en in de discussies van organisaties steeds meer vorm. onderzoeks- en adviesbureau Lost Lemon bekeek in opdracht van Platform IZO 28 veelgebruikte zorgplatforms waarop burgers informatie zoeken. Lost Lemon schetst in haar eindverslag een eerlijk maar niet al te rooskleurig beeld van hoe de sites op dit moment functioneren.

Lost Lemon toetste het digitale aanbod aan de informatiebehoeften van gebruikers; zowel de behoefte aan ‘harde’ informatie (waar vind ik informatie, is het begrijpelijk, wat zijn mijn opties, enz.?) als ‘zachte’ informatie (informatie over de persoonlijke beleving van de zoektocht). Bij dat laatste draait het om vragen als: word ik als individu voldoende gezien, kan ik mijn ervaringen delen, spreken de zorgverleners mijn taal, en is er iemand die mij steunt bij mijn aanvraag in het zorgtraject?

Veel sites zijn volgens de onderzoekers slecht vindbaar en niet altijd is duidelijk van wie de informatie afkomstig is. Evenmin is duidelijk wat en of de sites onderling met elkaar te maken hebben. Wie antwoorden zoekt kampt op veel platforms met onwillige zoekmachines, die geen, te weinig of juist veel te veel resultaten ophoesten. Instanties gebruiken doorgaans veel tekst om zaken uit te leggen in plaats van bijvoorbeeld filmpjes of makkelijke icoontjes. Ook opvallend: slechts 1 van de 28 sites bood cliënten de mogelijkheid om rechtstreeks in contact te komen met lotgenoten.

Veel sites bieden hoofdzakelijk landelijke informatie en leggen geen relatie met een lokale context. Voor meer lokale informatie gaat het advies op die sites niet verder dan: bel uw gemeente.

Webinar

Op 26 oktober 2020 werden de onderzoeksresultaten van Lost Lemon uitvoerig bediscussieerd tijdens een online doorleefsessie georganiseerd door IZO. Tijdens het webinar gingen vertegenwoordigers van instanties en ervaringsdeskundigen met de resultaten aan de

slag. Zo werden nieuwe bouwstenen voor het uiteindelijke torenontwerp verzameld. De deelnemers legden flinke verlanglijsten voor de verkeerstoren op tafel. Heel uitgesproken was een chronisch zieke vrouw, die als ervaringsdeskundige meedacht over de inrichting en het gebruiksgemak van de digitale wegwijzer.

Ze beschreef hoe moeilijk het voor haar is om op websites de juiste antwoorden te vinden. ‘Je verzandt op veel sites in allerlei dingen die er niet toe doen. En met zoektermen krijg ik

heel vaak geen resultaat. Na twee of drie keer proberen haak ik af en kom ik nooit meer terug. Het kost mij gewoon te veel energie om te bedenken hoe ik dan wel met zo’n website om moet gaan.’

Veel zorgtaken voor deze ervaringsdeskundige worden verricht door haar dochter, die ook aan het webinar deelnam. In het zorgveld krijgt de dochter, gezien deze zorgtaak, meteen het stempel ‘mantelzorger’. Maar moeder en dochter vinden dat zij in de eerste plaats gewoon familie van elkaar zijn. Door een toekomstige

Ervaringen bij informatiebehoefte

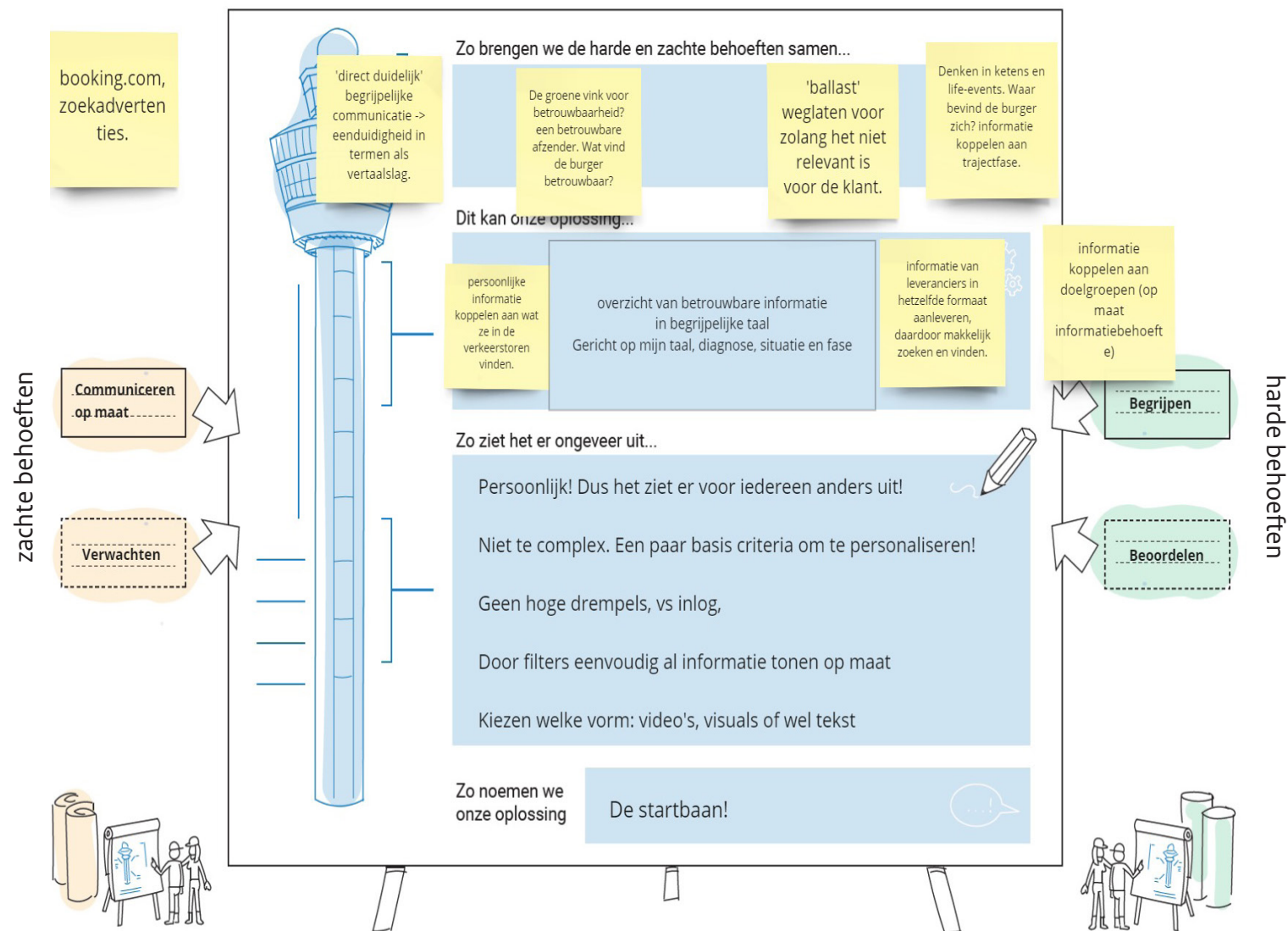


verkeerstoren moet de dochter dus niet uitsluitend in haar functie als mantelzorg, maar ook als een gewoon familielid worden herkend. De dochter legde uit: 'Op informatieplatforms valt het woord mantelzorg altijd heel snel. Dat irriteert mij. In de eerste plaats omdat veel op mantelzorgers wordt geleund, terwijl weinig aan ondersteuning wordt gedaan. Aan de andere kant wil ik gewoon als dochter en niet als mantelzorg bij mijn moeder op de koffie kunnen. Soms heb ik behoefte aan tijdelijke hulp zonder dat ik meteen in een langdurig proces terecht kom. Dat weerhoudt mij er van om bijvoorbeeld de gemeente om hulp te vragen. Het moet laagdrempeliger, ik wil lokaal graag iemand kunnen vragen om een paar weken te helpen met boodschappen. Dat is in ons geval vaak al voldoende.'

Inrichting

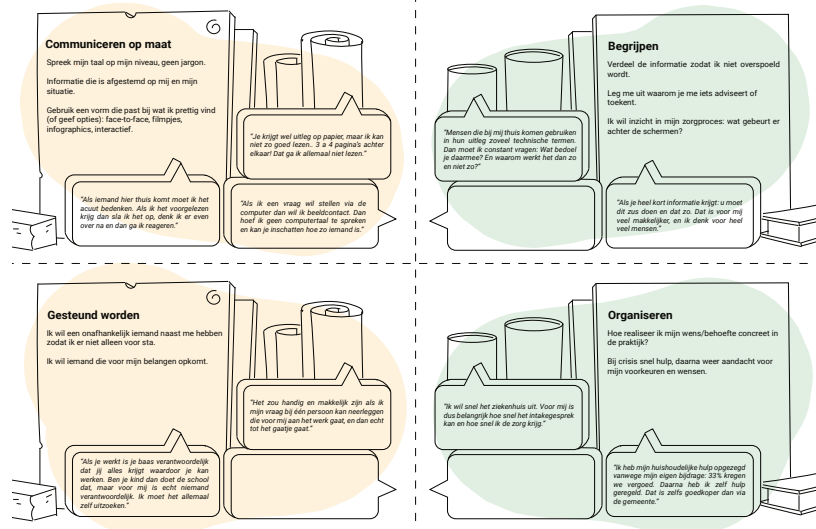
Tijdens het webinar werd door veel deelnemers benadrukt dat bij de inrichting van een verkeerstoren goed rekening moet worden gehouden met alle denkbare doelgroepen, zoals anderstaligen en mensen die online niet vaardig zijn. De geboden informatie moet op verschillende taalniveaus en lettergroottes beschikbaar zijn. Idealiter zouden zoekmachines altijd antwoord moeten geven. Als een zoekterm geen resultaten biedt, dan dient er minimaal een duidelijke verwijzing naar vervolgstappen te komen. Biedt dat de bezoeker ook geen soelaas, dan moet er 'analoge' hulp beschikbaar en vindbaar zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een prominent op de site aangeboden telefoonnummer. Een verkeerstoren is volgens veel deelnemers nuttig, niet alleen voor burgers, maar ook voor casemanagers, huisartsen en cliëntondersteuners. Ook hen kost het vaak moeite om in het

Deelnemers webinar werkten in groepen aan Verkeerstoren



Ontwerpmaterialen

zachte behoeften



harde behoeften

digitale landschap antwoorden te vinden. De toren kan bekendheid krijgen door zichtbaar te zijn in wachtkamers en op sociale media, en moet via communicatiekanalen van de rijksoverheid onder de aandacht worden gebracht. Zorgprojectmanager Mieke Hollander benadrukte dat digitale bewegwijzering ook een onderdeel moet zijn van het zorgonderwijs. Zo kan de bekendheid van de verkeerstoren onder beroepsbeoefenaren worden geborgd.

Opgave

Senior adviseur Idius Felix van M&I Partners is lid van de IZO community en nam ook deel aan het webinar. Hij prijst het initiatief van Platform IZO om een verkeerstoren te ontwerpen. De online sessie was volgens hem heel nuttig. 'Het is prima dat veel partijen die bij de zorg betrokken zijn voor dit idee aan één tafel zitten.

Dat is ook de gedachte achter IZO om op deze manier alle meningen, oordelen en ideeën te verzamelen.'

Het verder concretiseren van de toren wordt een grote opgave. Felix beschrijft het project als 'een veelkoppig monster' en ziet de waarde van het project vooral in de gezamenlijke zoektocht naar het antwoord op de vraag welk probleem met de meest moderne middelen kan worden opgelost.

Voor Platform IZO vormde het webinar met de laatste inzichten van de deelnemers een essentiële stap voor de afronding van het onderzoek. Tijdens het webinar werd uitvoerig getoetst of de inzichten uit het onderzoek overeenkwamen met de ervaringen en perspectieven van de deelnemende deskundigen.



Meer informatie:
<https://istandaarden.nl/izo>