
ONDERZOEK NAAR INFORMATIEBEHOEFTE EN ZOEKGEDRAG M.B.T. LANGDURIGE ZORG

Bevindingen & Advies

Auteur: Govert Claus

Datum: 26-11-2017

Versie: 1.0

Onderzoek

In het kader van het programma “Samenhang in Informatie over Langdurige Zorg” (ILZe) is een gebruikersonderzoek uitgevoerd naar de informatiebehoefte en het zoekgedrag rond langdurige zorg. Aanleiding was de website Regelhulp.nl, dat gepositioneerd is als eerste bron van informatie voor burgers die in aanraking (dreigen te) komen met langdurige zorg. In de bevindingen en conclusies is daarom telkens ook specifieke aandacht voor deze website.

Het onderzoeksbureau BTC Mediatest heeft 15 (potentiële) gebruikers geïnterviewd. In de interviews is ingegaan op de informatiebehoefte van de respondenten, het zoekgedrag en de rol van Regelhulp.nl hierbij. Het ging hierbij om de informatie rond het “organiseren” van de zorg (verkrijgen van hulpmiddelen, vervoer, thuiszorg, etc.), niet de medische informatie.

De respondenten waren ofwel afnemers van langdurige zorg (hierna ook “cliënten” genoemd), ofwel mantelzorgers van cliënten. Ze waren verdeeld over alle leeftijdsklassen (van 20 tot 65) en opleidingsniveaus, en hadden met diverse vormen van beperkingen / ziektes te maken. Van de 15 respondenten waren vier al bekend met Regelhulp. De meeste interviews vonden plaats in een daarvoor ingerichte interviewruimte, waar de projectleden mee konden kijken. Twee interviews zijn bij de cliënten thuis afgenomen, omdat zij niet in staat waren om naar de interviewruimte te komen.

In een tweede fase zijn professionals in de langdurige zorg geïnterviewd. Er is met 3 professionals gesproken. Dat is onvoldoende om goed onderbouwde conclusies te trekken. In dit advies zijn wel de opmerkingen uit deze gesprekken meegenomen.

Bevindingen

BTC Mediatest heeft de bevindingen en aanbevelingen in een rapport en een verslag opgeleverd, dat op de website van het project is gepubliceerd¹. In de volgende paragrafen zijn de bevindingen naar aandachtsgebied samengevat.

Informatiebehoefte

- De grootste informatiebehoefte heeft men op het moment dat er veranderingen plaatsvinden, bijvoorbeeld als er een diagnose gesteld wordt of als een situatie verslechtert.
- De informatiebehoefte hangt sterk van de persoon en de situatie, maar is meestal praktisch van aard; niet medisch.
- Voorbeelden van praktische vragen zijn: welke aanpassingen zijn er nodig in en rondom huis? Hoe kunnen deze aanpassingen geregeld worden? Heb ik recht op hulp in de huishouding? In welk verzorgingstehuis kan mijn moeder terecht? Hoe regel ik een seniorenwoning voor mijn vader? Kan ik mantelzorger zijn naast mijn werk? Hoe kan mijn zoon zelfstandig wonen? Waar vind ik een geschikte pruik of borstprothese?
- Met name mantelzorgers kunnen worden verrast door alles wat op hen afkomt en weten soms niet waar zij moeten beginnen.

Zoekgedrag

- Er worden veel verschillende ingangen gebruikt: Google, (huis)arts, gemeente, thuiszorgwinkel, zorginstelling, MEE, Per Saldo, en zelfs Marktplaats.
- Men ziet de gemeente als logisch eerste aanspreekpunt, maar men is niet positief over de dienstverlening van de gemeente.
- Als men op internet zoekt, gebruikt men vaak hele specifieke zoektermen, die op de situatie van de cliënt slaan. Men vindt daarmee weinig specifieke antwoorden.
- Bij zoeken via Google wordt op basis van de vermelding in de Google resultatenpagina al een oordeel gevormd over de relevantie van de website (er wordt vaak niet op de website zelf gekeken).
- Men heeft moeite om algemene antwoorden te vertalen naar de eigen situatie.
- Men heeft behoefte aan persoonlijk contact, vooral omdat de informatiebehoefte heel specifiek / individueel is en de informatievoorziening vaak algemeen is. Men wil dan graag de bevestiging dat een antwoord inderdaad het juiste is. (men belt nog vaak de organisatie om te vragen of de informatie op het internet inderdaad klopt en van toepassing is op de eigen situatie)
- Er is behoefte aan ervaringen van anderen, bv. in de vorm van reviews, Facebookgroepen en fora.
- De professionals die geïnterviewd zijn, vertrouwden sterk op hun eigen kennis en (vaste) contacten, wat ook meestal voldoende was om hun cliënten verder te kunnen helpen. Daarbij werkten de gesproken professionals ook actief aan het up-to-date houden van hun kennis, middels het lezen van nieuwsbrieven en volgen van relevant nieuws.

Regelhulp

- Regelhulp is onbekend (slechts 4 van de 15 respondenten en 1 van de 3 professionals hadden ervan gehoord), maar voorziet wel in een behoefte.

¹ <https://www.project-ilze.info/sites/default/files/Evaluatieonderzoek%20Regelhulp.pdf>

- De beslissingsboom “Mijn Situatie” spreekt aan, maar de resultatenpagina is erg onduidelijk.
- Ook op Regelhulp.nl is de uitleg vaak nog algemeen, en is het lastig om de eigen specifieke situatie daarin terug te zien.
- Doorverwijzen naar (lokale) organisaties wordt als prettig ervaren, maar deze moeten direct naar de juiste plek verwijzen – niet naar een algemene pagina.
- De verbinding met de Rijksoverheid vindt men prettig: het geeft een betrouwbaar gevoel.

Conclusies

Verduidelijken waar betrouwbare informatie is te vinden

Er bestaat bij cliënten en mantelzorgers behoefte aan vindbare, eenvoudige en betrouwbare informatie rond het organiseren van langdurige zorg. Nu weet men niet waar men moet beginnen en is de kans dat de juiste informatie gevonden wordt klein. Ook de gesproken professionals gaven aan dat ze de indruk hebben dan er meer en beter gebruik van hen gemaakt kan worden. Ze hadden het gevoel dat ze onvoldoende gevonden worden.

Een mogelijke oplossing hiervoor is een duidelijker startpunt, waar men de zoektocht kan beginnen: wellicht in de vorm van een centrale ingang / portaal. Een alternatief (of extra maatregel) is betere afstemming in de informatievoorziening tussen de verschillende betrokken partijen, zodat men overal kan beginnen en altijd bij de juiste informatie terechtkomt (“no wrong door”).

Biedt informatie aan op het moment en de plek waar dat nodig is

Omdat de informatiebehoefte het grootst is als er een verandering optreedt bij de cliënt / mantelzorger, is het verstandig om te onderzoeken of de informatievoorziening op dat moment beter is aan te bieden. Dat kan door ervoor te zorgen dat men de informatie altijd weet te vinden, of de informatie overal is te vinden (zie ook vorige aanbeveling). Maar het is effectiever om te onderzoeken hoe de juiste informatie op het juiste moment bij de gebruiker beschikbaar gemaakt kan worden. Dit kan betekenen dat er ook naar aanpalende domeinen zoals de curatieve zorg of het sociale domein, waar de informatievraag ook kan ontstaan, gekeken moet worden. Ook de ideale vorm waarin de informatie dan aangeboden wordt, moet hierbij onderzocht worden.

Rol VWS: afstemming, samenhang bewaken en promotie

Men ziet de rijksoverheid niet als logische partij om praktische informatie over langdurige zorg te bieden. VWS is daarom niet de logische partij om een centraal portaal aan te bieden, maar kan zich beter richten op het afstemmen en optimaliseren van de informatievoorziening van de betrokken partijen. Dit betekent een rol om samenhang aan te brengen en te bewaken in de informatievoorziening. Ook in het promoten van de informatievoorziening kan VWS een grotere rol spelen.

De gesproken professionals zagen ook een rol voor VWS in het breder bekend maken van de bestaande informatie bij professionals. Zo zou informatievoorziening wellicht aandacht kunnen krijgen in opleidingen.

Regelhulp: beter vindbaar maken

De waardering voor de website Regelhulp is groot, en voorziet in een behoefte. Deze website moet daarom blijven bestaan, maar beter gebruikt worden. Dat kan door de website beter vindbaar te maken,

o.a. door in Google beter naar voren te komen. Daarvoor kan SEO/SEA ingezet worden, waarbij goed gekeken moet worden naar de zoekopdrachten die men gebruikt. Vaak zijn dit behoorlijk specifieke vragen, terwijl Regelhulp algemene informatie biedt. Het kan lonen om dan toch specifieke situaties te benoemen om de gebruikers verder te helpen. Dan moet heel duidelijk vermeld worden dat het gaat om voorbeelden en dat men voor specifieke informatie naar een gespecialiseerde organisatie of een specifiek loket moet, zodat de gebruikers de informatie juist waarderen.

Regelhulp: verwijzingen naar juiste pagina

Vanuit Regelhulp wordt verwezen naar aanbieders van diensten: zorginstellingen, gemeenten, thuiszorgwinkels, ZBO's, etc. Deze gaan nog te vaak naar een algemene pagina van die organisatie, waar de gebruiker opnieuw op zoek moet naar de juiste informatie. Het vraagt een behoorlijke inspanning om direct naar de juiste plek te verwijzen (en dit te onderhouden), maar dit is onmisbaar om de gebruiker echt te helpen. Veel verwijzingen gaan naar lokale aanbieders en diensten van gemeenten. Het kan lonen om afspraken te maken met gemeenten, zodat zij voor de juiste verwijzingen zorgen.

Omgekeerd moeten dienstenleveranciers gemotiveerd worden om naar (de juiste pagina in) Regelhulp te verwijzen voor diensten / oplossingen die gerelateerd zijn aan de diensten die zij leveren.

Regelhulp: resultatenpagina verbeteren

Inhoudelijk moet in Regelhulp naar de resultatenpagina van "Mijn Situatie" gekeken worden. Het concept van "Mijn Situatie" voor vraagverheldering wordt sterk gewaardeerd, maar de meeste gebruikers lopen vast op de resultatenpagina. Deze is te onduidelijk en moet verbeterd worden.

Advies

De conclusies rond Regelhulp.nl (beter vindbaar, juiste verwijzingen en betere resultatenpagina) zijn aan de beheerders van Regelhulp gegeven (CAK), om door te voeren.

De overige conclusies zijn in een "Denktank ILZe"² besproken. Dit heeft geleid tot de volgende adviezen.

Betere vindbaarheid wordt het beste bereikt door content af te stemmen

Hoewel eerder onderzoek heeft aangegeven dat consumenten een centrale website voor zorginformatie op prijs stelt, is al in datzelfde onderzoek aangegeven dat dat alleen werkt als die centrale website algemeen bekend is. Dit vraagt grote investeringen, en kan niet afgedwongen worden. Een beter alternatief is het afstemmen van content, zodat de verschillende websites zodanig naar elkaar verwijzen dat de gebruiker altijd bij de juiste informatie terechtkomt.

Het vormgeven van deze afstemming vraagt overleg tussen de betrokken partijen. Deze afstemming kan het beste geïnitieerd worden door VWS (zie ook het derde advies). Een mogelijke vorm is een redactieraad van de belangrijkste informatiebronnen.

Zorg ervoor om daar te zijn, waar de cliënt / patiënt de informatie nodig heeft

² De denktank ILZe vond plaats op 13-11-2017, met (naast VWS medewerkers) vertegenwoordigers van Vilans, St. Philadelphia Zorg, Juiste Loket, CAK en DSW.

De relevante zorginformatie kan via websites aangeboden worden, maar de cliënt / patiënt zal dat niet altijd weten te vinden. Om de juiste informatie aan te bieden op het moment dat het nodig is, moet deze aangeboden worden op de plek waar de cliënt / patiënt op dat moment is.

Hiervoor zijn allerlei suggesties gegeven (zie ook figuur 1). Hiervan kunnen enkele in een “Proof of Concept” getest worden. Een relatief goedkope suggesties, die toch een breed publiek bereikt is het gebruik van folders / infographics bij gemeente, ziekenhuis, huisarts en andere plekken waar een cliënt geconfronteerd wordt met zijn / haar langdurige zorg. Deze folder moet dan aangeven waar de cliënt moet zijn voor de juiste informatie – wellicht aan de hand van een persona of levenssituatie.



Figuur 1: Suggesties die tijdens de Denktank ILZe zijn gegeven, om daar te zijn, waar de cliënt / patiënt informatie nodig heeft.

Rol van VWS: promoten informatie

Van het ministerie van VWS wordt vooral verwacht dat zij de informatiekanalen **promoten**. Dit kan door bij overleggen, congressen en andere bijeenkomsten aan te geven welke kanalen er zijn voor welke informatie. Verder wordt geadviseerd op de informatiekanalen van VWS zelf te verwijzen naar de juiste kanalen.

VWS speelt ook een rol in het verkrijgen van **samenhang** in de aangeboden informatie. De verschillende partijen die informatie aanbieden, lijken onderling onvoldoende gestimuleerd te worden om af te stemmen. Dit gebeurt wel op deelgebieden en tussen sommige partijen, maar onvoldoende over het geheel. VWS heeft het aanzien en de doorzettingsmacht om dit wel voor elkaar te krijgen. Dit kan door bv. een redactieraad in te richten of een bestaand overleg gezaghebbend te maken. Bij dit overleg wordt afgestemd wie voor welke informatie verantwoordelijk is, en hoe de verschillende partijen naar elkaar verwijzen of elkaars informatie gebruiken.

Tenslotte speelt VWS ook een rol bij het vaststellen van de “algemene” **basisinformatie**. Dit is de wetgeving en de uitleg daarvan. Deze informatie kan door alle overige partijen gebruikt worden, en waar relevant verbijzonderd of aangevuld worden voor hun dienstverlening. Idealiter heeft de “basisinformatie” dan ook een “headless” vorm: het is informatie die opgenomen kan worden in alle

mogelijke kanalen (een soort Open Data) – waaronder die van VWS zelf. Om dat zinvol te doen, wordt geadviseerd om de informatie als vraag en antwoord op te stellen en te onderhouden.