

# Platform IZO 3.0

## Evaluatie

In opdracht van het Zorginstituut heb ik de afgelopen weken telefonische interviews gehouden met de leden van het Platform Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning (IZO) om hun mening, ideeën en wensen voor de toekomst van het Platform IZO te bespreken. Van de aangeschreven 20 mensen heb ik uiteindelijk 14 mensen gesproken.

Aan hen heb ik steeds de tien zelfde vragen voorgelegd. Onderstaand beschrijf ik de algemene teneur van de antwoorden op die vragen. Opvallende antwoorden, goede ideeën en bruikbare tips licht ik eruit. Na de behandeling van de vragen formuleer ik een zestal aanbevelingen.

Paul van Bodengraven

Smaakmakers Communicatie

## Vragen en antwoorden

### 1. Wat vindt u van de duur (2 uur) en de frequentie (1x per maand) van de platformbijeenkomsten?

Vrijwel alle bevroegden vinden dit prima. De regelmaat wordt gewaardeerd, ook de lengte van de bijeenkomsten is toereikend. Een respondent vindt 1x in de zes weken ook een optie, een ander ziet wel meerwaarde om de bijeenkomsten af te sluiten met een gezamenlijk lunch moment ('een broodje') waarin nog een half uurtje genetwerkt kan worden.

### 2. Wat vindt u van de locatie (Den Haag)?

Afgezien van sommige praktische bezwaren die te maken hebben met reistijd ("Utrecht zou voor mij handiger zijn, maar dat is voor anderen weer lastig") vindt iedereen het prima om bij VWS bijeen te komen. Voor een paar platformleden is er ook een duidelijke meerwaarde om het bij het Ministerie te houden: onafhankelijk + een erkenning van het belang van het platform; handig om te combineren met een afspraak op het ministerie. Een paar keer wordt geopperd om de locatie vaker variëren, een enkeling vindt dat juist een slecht idee.

### 3. Wat vindt u van de werk- of vergadervorm? Nu vooral informatief, zou dit meer actiever moeten worden?

De werkvorm wordt door meerdere deelnemers soms als wat statisch ervaren: "het nodigt uit om achterover te leunen en vooral te luisteren". Meer interactiviteit is volgens de meeste welkom, al moet dan geen doel op zichzelf zijn. "Als het onderwerp zich ervoor leent, kan er ook in kleinere groepjes gediscussieerd worden en een terugkoppeling worden gegeven" is een van de suggesties die wordt gedaan. Een paar keer wordt benadrukt dat de werkvorm moet uitnodigen "zodat ook de mensen die zich wat meer op de achtergrond houden zich uitspreken."

Twee respondenten pleiten voor meer inhoudelijke verdieping, door af en toe meer thematische sessies te organiseren. Op zo'n themasessie zou een onderwerp centraal moeten staan dat, met meer variatie in werkvormen, verder wordt uitgediept. "Nu is het soms is het wat te vluchtig".

### 4. Heeft u behoefte om zelf een pro-actievere rol te spelen in de invulling van het platform?

Vrijwel iedereen heeft het gevoel dat hij of zij onderwerpen kan agenderen als daar behoefte aan is. Er is wel bereidheid om meer te doen, bijvoorbeeld in de vorm van een presentatie geven, maar ook wel wat aarzeling. De meesten zien daar vanaf gezien de tijd die nodig is om een en ander voor te bereiden en de drukte van de agenda. Mensen willen wel, maar geven er geen voorrang of prioriteit aan. "Het is fijn dat alles zo goed wordt voorbereid door het Zorginstituut."

## **5. Wat is volgens u het doel van deze platformbijeenkomsten?**

Kennis delen, trends signaleren en afstemmen, worden het meest genoemd bij deze vraag. Vrijwel alle respondenten vinden het een belangrijke meerwaarde van dit platform dat er geen beslissingen genomen hoeven te worden, maar vooral dienst doet als omgeving om kennis met elkaar te delen: “dat is uniek”. Slechts voor één van de bevrageden is juist dat de reden om meer prioriteit te geven aan andere overleggen waarmee inhoudelijk overlap is, zoals het Informatieberaad. Samen leren, ontmoeten, op de hoogte blijven en weten wat er speelt worden ook vaak genoemd. Dat niet alle onderwerpen altijd in dezelfde mate relevant zijn voor alle aanwezigen accepteert bijna iedereen als een gegeven: “je steekt er altijd wel iets van op”. Een enkeling maakt bij het ontvangen van de agenda en de onderwerpen een bewuste afweging om wel of niet te gaan.

## **6. Wat is uw persoonlijk doel met deze bijeenkomsten?**

De meeste deelnemers willen op de hoogte blijven van wat er speelt bij andere organisaties, trends oppikken, mensen ontmoeten en kijken of ze ontwikkelingen en activiteiten van andere organisaties kunnen verbinden met initiatieven bij de eigen werkgever. Kennis halen, inspiratie halen, knelpunten agenderen, vragen neerleggen en fungeren als verbindingsofficier naar de eigen organisatie worden allemaal meerdere keren genoemd als persoonlijke doelen.

## **7. Ontmoet u alle relevante partijen, of zijn er anderen die erbij zouden kunnen aansluiten? Hoe kijkt u aan tegen patiëntenparticipatie?**

Op de vraag of alle *relevante partijen* aan tafel zitten lopen de meningen flink uiteen. Sommige respondenten zijn voor een uitbreiding van het platform met partijen uit de cure (kortdurende zorg), terwijl andere er juist voor pleiten om het tot de langdurige zorg te beperken. Een paar keer wordt Sociaalwerk Nederland genoemd als een welkome aanvulling op het platform, om zo het perspectief van maatschappelijke ondersteuning vanuit de aanbieders kant te vertegenwoordigen.

Over *patiëntenparticipatie* in het platform lopen de meningen minder uiteen. Hoewel ze alle onderwerpen die aan de orde komen voor patiënten relevant vinden, denken de meest platformleden dat het te inhoudelijk en/of technisch is om patiënten te kunnen boeien. Ook zou een te groot verschil in kennis van de materie een inhoudelijke discussie kunnen belemmeren. Wel vindt vrijwel iedereen dat op relevante onderwerpen patiënten moeten kunnen aanschuiven bij het platform, als gast of spreker. Ook zouden meer onderwerpen die zich bezig houden met het cliëntperspectief geagendeerd mogen/moeten worden.

## **8. Wat moet er veranderen om ervoor te zorgen dat de bijeenkomsten voor u meer relevant zijn?**

De meeste deelnemers zijn tevreden over hoe het platform functioneert. De rol van de onafhankelijke voorzitter en de invulling daarvan door Hans Oosterkamp worden meerdere malen geprezen. Een van de bevroegden ziet te veel overlap met andere overleggen (m.n. Informatieberaad (IB) en geeft daar voorrang aan: “Daarmee (IB) zou betere afstemming en meer samenhang moeten zijn”.

Een paar respondenten benadrukken het belang van het agenderen van actuele en relevante onderwerpen om ervoor te zorgen dat de leden blijven komen c.q. vaker komen. Desgevraagd vindt vrijwel iedereen het jammer dat niet alle partijen iedere keer vertegenwoordigd zijn, “maar daarin maakt iedereen zijn eigen afweging. Er moet geen dwang zijn”.

Anderen zouden het fijn vinden als er naast informeren en kennis delen ook meer concrete projecten worden opgepakt, zoals in het verleden is gedaan rond het gezamenlijk toekomstbeeld. “Dat vraagt weliswaar meer tijd en inzet, maar kan ook meer voldoening geven”.

## **9. Hoe ziet u de relatie met de Denktank-bijeenkomsten?**

Bijna alle platformleden zien de Denktank vooral als een activiteit van het Zorginstituut en niet als iets van het Platform. Wel zien zij een inhoudelijke relatie: onderwerpen die tijdens de Platformbijeenkomsten aan de orde komen, kunnen terug keren op de Denktank en omgekeerd. Inhoudelijk kunnen beide bijeenkomsten elkaar versterken. De Denktank wordt niet gezien als een podium waarop het Platform zaken kan agenderen of bespreken met ‘het veld’. Een paar keer wordt de behoefte uitgesproken om met de andere platformleden van gedachten te wisselen over de relatie tussen Platform- en Denktankbijeenkomsten.

## **10. Heeft u andere tips of ideeën om het platform te verbeteren?**

De meeste verbeterpunten en wensen zijn al bij de voorgaande vragen aan de orde gekomen. Genoemd worden nog:

- Meer ‘swung’, meer actie
- Meer dynamiek
- Meer betrokkenheid
- Verdieping
- Meer commitment
- Meer trots op het Platform
- Meer ruimte om te brainstormen

## Aanbevelingen

Op basis van de gesprekken met de betrokken platformleden over hun wensen en ideeën over de toekomst van het platform heb ik zes aanbevelingen geformuleerd die een verdere impuls kunnen geven aan het functioneren van het platform.

1. *Bespreek (opnieuw) met elkaar opnieuw doelstellingen en taak van het Platform*  
Door meerdere wisselingen zijn verschillende personen 'op een rijdende trein' gestapt, zonder dat altijd precies helder is wat het doel van de reis is. Het is verstandig om daarover opnieuw met elkaar in gesprek te gaan. Met welke verwachting zitten mensen aan tafel? Is er meer afstemming met het Informatieberaad nodig? Kennen we eigenlijk wel agenda-leden? Wat verwachten van de deelnemers ten aanzien van aan- en afwezigheid? Willen wel of niet vertegenwoordigers uit de cure aan tafel? Is er behoefte aan meer afstemming met andere gremia?
2. *Meer betrokkenheid door bedrijfsbezoek*  
De mate van betrokkenheid bij het platform loopt uiteen. De een beschouwt zich als 'agendalid', de ander 'probeert er geen een te missen'. De regelmatige afwezigheid van sommige platformleden wordt door anderen als een gemis ervaren. Versterk de betrokkenheid van de leden door hen uit te nodigen en een duidelijke rol te geven, dan wel hun positie en belangen toe te lichten. Dan kan bijvoorbeeld door twee à drie maal per jaar op locatie te vergaderen bij een van de leden. Laat hen vertellen wat ze doen, waar ze mee worstelen, welke vragen en dilemma's voor hen interessant zijn. Door bij toerbeurt als gastheer of gastvrouw van een Platformbijeenkomst te fungeren, kunnen de deelnemende organisaties hun eigen wensen en belangen duidelijker voor het voetlicht brengen. En er ontstaat een andere dynamiek die kan leiden tot andere en nieuwe gespreksstof.
3. *Biedt meer mogelijkheden om te netwerken of na te praten*  
Binnen de vaak volle agenda is er weinig ruimte om ook nog even na te praten met collega's van andere organisaties. De volgende afspraak wacht, de trein vertrekt over 10 minuten. Mensen houden nu geen tijd vrij in hun agenda om aansluitend bij te praten. Reserveer standaard op de agenda na elke vergadering een half uurtje 'netwerktijd'. Bestel een schaal broodjes, wie wil die blijft, wie weg moet neemt een broodje mee voor onderweg. Zo faciliteer je onderling contact, wat op zijn beurt weer kan leiden tot meer betrokkenheid bij het Platform.
4. *Zoek naar meer variatie in werkvormen*  
Een vergadervorm met af en toe gastpresentaties kan effectief zijn, maar kan ook leiden tot 'consumeergedrag': luisteren, kennis halen, zelf weinig input leveren. Bij de bevrageden bestaat behoefte aan meer activerende werkvormen, waarin mensen meer uitgedaagd worden om zelf aan de slag te gaan, op of een andere manier hun input te geven (dan alleen bij de rondvraag). Dat vraagt meer tijd en voorbereiding en wellicht ook procesbegeleiding, maar kan zich uitbetalen in meer inzet en een grotere opbrengst van de bijeenkomsten. Ook is er bij een aantal deelnemers behoefte aan meer diepgang als een onderwerp daarom vraagt. Voorkom een overvolle agenda en maak af en toe tijd om gezamenlijk een onderwerp

verder uit te diepen. Het samen oppakken van 'een project' (vgl. toekomstbeeld 2020) is een goede manier om meer energie te mobiliseren waarmee meer betrokkenheid bij het platform bereikt kan worden ('daar heb ik aan meegewerkt').

5. *Bespreek (opnieuw) met elkaar de relatie tussen Platform en Denktank*

De beelden over de (vermeende) relatie tussen beide bijeenkomsten lopen sterk uiteen. De een ziet het als een activiteit van het Platform, de ander als een activiteit van het Zorginstituut. Dat leidt tot ruis op de lijn en tot verwachtingen die niet worden waargemaakt. Omdat er de afgelopen periode redelijk wisselingen qua personen zijn geweest, is het goed om (opnieuw) te bespreken wat ieders verwachtingen en beelden zijn. Welke rol spelen de platformleden op de Denktank? Zijn zij aanwezig, en zo ja: louter als deelnemer of ook als 'trotse gastheer of -vrouw'?

6. *Probeer meerdere malen per jaar onderwerpen te agenderen die aandacht besteden aan het perspectief van de cliënt/patiënt.*

Patiënt-included werken is een belangrijke opdracht voor alle partijen in de zorg. Niet alleen in de zorgverlening, maar ook in processen die de zorguitvoering ondersteunen en mogelijk maken. Informatievoorziening in Zorg en Ondersteuning vormt daar geen uitzondering op. Het verschil in kennis en motivatie maakt het misschien moeilijk om patiënten/cliënten een structurele plek te bieden in het platform, maar het is wel zaak om scherp te blijven houden voor wie de platformpartners uiteindelijk werken. Door daar regelmatig(er) aandacht aan te besteden, vanuit verschillende invalshoeken, kan patiënt-included werken ook bij het Platform IZO meer gestalte krijgen.