

men we onnodig REGISTREREN?



STBEEELD IZO 2020



Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning



**Ervaringen en inzichten
2012-2015**



Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning

Ervaringen en inzichten 2012-2015

Inhoudsopgave

VOORWOORD	4	3. STIMULEREN VAN KETENSAMENWERKING	18
INLEIDING	6	Urgentie	18
1. LUISTEREN NAAR DE KLANT	8	De start: behoefte aan regie	18
Website Regelhulp	8	Doel en werkwijze	18
Klantervaring	9	Informeel	19
Persona's als 'geweten'	9	Community	19
Klantreis door de keten	11	Denktank	20
Compleet beeld voor de klant	11	Ketenprojecten	20
Woordkeuze	12	Projecten van de keten	20
Inspelen op de klantvraag	12	4. VERBINDEN VAN IDEEËN	22
Schoolvoorbeeld	12	Ambities	22
2. WERKEN AAN OPLOSSINGEN	14	Klant, organisatie en gegevens	22
Hergebruik	14	Denkkader	23
Quick wins	14	Nieuwe impuls	23
Moderniseren	14	Herijken	24
Hervorming langdurige zorg	15	Verbinding in 2015	24
Architectuur	15	Schrikbeeld	24
Standaarden en knooppunten	15	Informatielandschap	26
Administratieve druk	15	Kracht gezamenlijke visie	26
Gezamenlijk kader	16	VOORUITBLIK	28
Bestuurlijke dekking	16		
Stuurgroep en Informatieberaad	16		



Voorwoord

Zorg gaat over mensen. Allemaal hebben we vroeg of laat te maken met zorg, voor jezelf of iemand in je omgeving. Bijvoorbeeld als een kind met zichzelf in de knoop zit of een ouder aan beginnende dementie lijdt. En dan wil je dat de juiste zorg soepel en snel wordt geregeld.

Goede informatievoorziening helpt daarbij. Zodat je weet waar je moet zijn, de regels begrijpt en als je dat wilt maar één keer je verhaal hoeft te vertellen.

Elke klant is anders, iedereen heeft zijn eigen verhaal. Verhalen die professionals onderling overdragen en die ook leiden tot communicatie met alle betrokken partijen. Als we deze informatie uitwisselen is het nodig elkaars taal te verstaan. We hebben het dan over meer standaardisatie bij de uitwisseling van informatie, een belangrijke ambitie.

Om samenhang te brengen in de informatievoorziening in zorg en ondersteuning werkt een groot aantal organisaties samen in het Platform Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning (IZO). Kenmerkend voor Platform IZO is

de praktische aanpak: elkaar vinden, weten wat er bij de ander speelt, mensen en zaken verbinden, en het dan gewoon doen. Dat leidt tot concrete resultaten en tot een gemeenschappelijk toekomstbeeld.

Vanaf 2015 hebben gemeenten een grotere rol in de zorg, wat ook op de informatievoorziening impact heeft. Een nieuwe taakverdeling brengt immers nieuwe informatiestromen met zich mee. Dankzij IZO konden de organisaties in de keten van zorg en ondersteuning elkaar vinden en sneller samen tot oplossingen komen. Zo kwam onder meer het gegevensknooppunt, dat organisaties verbindt, in korte tijd tot stand, zodat gemeenten, zorgaanbieders en zorgkantoren efficiënter informatie met elkaar kunnen uitwisselen.

Informatievoorziening heeft ook de aandacht van bestuurders nodig. Op dat vlak hebben we flinke stappen gezet met een nieuwe overlegstructuur en ambities voor de komende jaren. In het Informatieberaad werken vertegenwoordigers van alle geledingen van de zorg samen aan een duurzaam informatiestelsel in de zorg.

Beleid kan niet zonder uitvoering en andersom. Dat geldt ook voor de informatievoorziening. Belangrijk dus dat het Informatieberaad en het Platform IZO hun doelen en activiteiten in de komende periode steeds meer met elkaar verbinden.



Ron Roozendaal

Chief Information Officer

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



Inleiding

In 2011 vragen ketenpartners in de zorg aandacht voor de gegevensuitwisseling in de AWBZ-brede Zorgregistratie (AZR). Er is behoefte aan modernisering en een gedeelde visie op informatievoorziening. Toenmalig directeur Kees van der Burg van de directie Langdurige Zorg van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) neemt het voortouw. De problematiek is directie- en domeinoverstijgend, er zijn vooral relaties met de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Zorgverzekeringswet.

In gesprekken met ketenpartners blijkt een sterke behoefte aan regie vanuit VWS én volop bereidheid om samen tot oplossingen te komen. Vanaf januari 2012 komen diverse organisaties in het Platform IZO maandelijks bij elkaar om inzicht te krijgen en samenhang te bieden in trajecten en projecten op het gebied van de informatievoorziening in zorg en ondersteuning. Er wordt gewerkt aan een gezamenlijk toekomstbeeld als stip op de horizon. Dit Toekomstbeeld IZO geeft richting aan de gedachtenvorming en heeft de rol van rode draad en toetsinstrument.

De samenwerking gaat verder dan het Platform IZO. Medio 2013 wordt de Architectuurboard IZO ingesteld, waarin informatiearchitecten van de ketenpartijen nieuwe ontwikkelingen bespreken en samenwerking afstemmen. Het veld wordt meerdere keren per jaar breder bij IZO betrokken via bijeenkomsten van de Denktank IZO over verschillende thema's. Vertegenwoordigers van onder meer gemeenten, cliëntorganisaties, zorgaanbieders, zorgverzekeraars, softwareleveranciers en zorgkantoren brengen daarbij hun expertise in. Het IZO-team van VWS coördineert en faciliteert de IZO-projecten en organiseert de bijeenkomsten van het Platform IZO, de Architectuurboard IZO en de Denktanks.

Kenmerkend voor IZO is steeds het informele karakter; er vindt geen besluitvorming plaats. Dat is ook de kracht ervan. Deelnemers kunnen vrijuit van gedachten wisselen en discussiëren met ruimte voor kritische geluiden. Vier jaar lang bewandelt IZO een pad met valkuilen, beren, mijlpalen, vruchtbare ontmoetingen en mooie uitzichtpunten. Het is een route van uitproberen, struikelen, opstaan en weer doorgaan en leren wat niet werkt en wat wel. Over dat pad en die route gaat deze uitgave.



Het begint allemaal met luisteren naar de klant, daarover gaat het eerste hoofdstuk. Vervolgens komt het werken aan oplossingen aan bod. Oplossingen die voorzien in de behoefte van de klant en in een soepele informatie-uitwisseling tussen organisaties. Het derde hoofdstuk gaat over de manier waarop de ketenpartijen met elkaar samenwerken. Tot slot geeft hoofdstuk vier weer hoe de klant, de gegevens en de organisaties samenkomen in het Toekomstbeeld IZO 2020, gevolgd door een doorkijkje naar de toekomst van IZO, dat onder de hoede komt van Zorginstituut Nederland.



1. Luisteren naar de klant

Mensen die zorg nodig hebben, de 'klanten', ervaren het zorgstelsel als een complex systeem met veel instanties, waardoor niet altijd duidelijk is waar je moet zijn en hoe je je zorg goed kunt regelen. Informatievoorziening kan die ervaring verbeteren. Door de weg te wijzen in het zorgstelsel, door de regels uit te leggen en door administratieve processen eenvoudig en transparant in te richten.

IZO levert hier op verschillende manieren een bijdrage aan. In projecten wordt informatievoorziening in de zorg bekeken vanuit klantperspectief. Dit leidt tot adviezen voor beleidsmakers en uitvoerders en concrete voorlichtingsproducten voor klanten.

Website Regelhulp

Het begint allemaal met Regelhulp, een samenwerkingsproject met volop oog voor de klant. Regelhulp.nl is sinds 2007 de wegwijzer van de overheid naar zorg en ondersteuning. Met Regelhulp doet VWS ervaring

op met 'het denken vanuit de klant' in de samenwerking met een groot aantal organisaties, die ieder hun eigen rol hebben in de dienstverlening aan de klant. Dat gebeurt in een adviesgroep met uitvoeringsorganisaties en een klankbordgroep met cliëntorganisaties. Direct contact met klanten is er bij gebruikerstesten, publieksbeurzen en specifieke onderzoeken.

Een belangrijke les uit acht jaar Regelhulp is dat het klantperspectief doorlopend aandacht vraagt. Want niet alleen het zorgstelsel verandert, maar ook de manier waarop klanten informatie zoeken, wat zij aan (digitale) dienstverlening verwachten en hoe zij over zorg denken. Het blijven op al die vlakken is de kracht van Regelhulp, maar vraagt ook steeds opnieuw om een dialoog met klanten en hun vertegenwoordigers.

→ regelhulp.nl
wegwijzer naar zorg en ondersteuning



Klantervaring

Het Platform IZO en het IZO-team bruisen van de ideeën, maar de opdracht is altijd: praat eerst met klanten en cliëntorganisaties. Wat zijn de werkelijke vragen, knelpunten en wensen? De combinatie van ervaringen van klanten en expertise van professionals geeft het beste resultaat. Professionele expertise is nodig om de concrete ervaringen te vertalen naar een abstracter niveau, om aansluiting te houden bij het beleid en om haalbare plannen te maken voor de toekomst. Aandacht voor het klantperspectief is daarom niet alleen feedback vragen aan klanten of een gebruikersonderzoek doen bij de ontwikkeling van een product. Het betekent: echt starten bij de mensen om wie het gaat. Recht doen aan de diversiteit en inspelen op de werkelijke behoeften van mensen die zorg nodig hebben.

Persona's als 'geweten'

De diversiteit aan klanten wordt zichtbaar in negen persona's. Bijvoorbeeld een jongvolwassene met een verstandelijke beperking, een studente met een dwarslaesie, een mantelzorger van een dementerende oudere en een man met psychiatrische problematiek. De persona's zijn op verschillende momenten ingezet om de veranderingen in de zorg en het administratieve stelsel te illustreren. In presentaties, denktanks en inhoudelijke sessies fungeren de persona's als het 'geweten' van IZO: dit zijn de mensen van wie het dagelijks leven heel concreet beïnvloed wordt door het beleid en de uitvoering bij organisaties in de zorg. Ook in het Toekomstbeeld IZO 2020 hebben de persona's een belangrijke rol in de verbinding met de klantervaring in 2020.





Klantreis door de keten

Contact met klanten helpt om zo goed mogelijk mee te kijken vanuit het brede perspectief van de klant en lossert te komen van het organisatieperspectief. Het maakt bijvoorbeeld duidelijk dat het streven van verschillende instanties om de klant centraal te stellen voortkomt uit het organisatieperspectief en niet uit het klantperspectief. Klanten hebben immers contact met verschillende organisaties, soms na elkaar en soms tegelijkertijd, ook wel de 'klantreis door de keten' genoemd. Bovendien benoemen klanten de verschillende stappen in de klantreis anders dan de organisaties omdat zij het zorgproces heel anders beleven. Dat is gevisualiseerd in de illustratie hieronder.

Compleet beeld voor de klant

Het klantproces in dit schema geeft een kapstok om meer samenhang aan te brengen in de huidige landelijke voorlichting over de zorg en de bijbehorende lokale en persoonlijke informatie. Deze informatie is nu verspreid over websites als Regelhulp, kiesBeter, Zorgkaart Nederland en de websites van gemeenten, zorgverzekeraars, het CIZ, CAK en de SVB. Door IZO is uitgewerkt welke logische samenhang die informatiestromen hebben vanuit klantperspectief. Gecombineerd met inzage in persoonlijke zorgadministratieve gegevens kunnen klanten een compleet beeld krijgen. Eigen regie op de gegevens is een veel genoemde wens.



Woordkeuze

Mensen met een zorgbehoefte en de instanties waarmee zij te maken hebben, gebruiken vaak andere termen. Een voorbeeld: mensen die zijn aangewezen op zorg en ondersteuning kunnen niet zelf een andere gemeente of instantie kiezen en vinden het woord 'klant' daarom soms ongepast. Toch is het prettig als instanties mensen zien als klanten die kunnen vertrekken als de service niet goed is. Het is belangrijk om zorgvuldig met dit soort terminologie om te gaan. De lessen die we leerden over communicatie vanuit klantperspectief zijn verder uitgediept in een handreiking.

Inspelen op de klantvraag

Starten bij de klant kan ook verrassende wendingen geven. Soms vragen klanten om iets waarvan je nog niet overziet hoe je dat kunt realiseren. Zo geven klanten en cliëntorganisaties eind 2013 aan dat ze behoefte hebben aan feitelijke informatie vanuit VWS over de overgangsrechten bij de transitie van de AWBZ-zorg, naast de voorlichting van gemeenten en zorgverzekeraars. Dat verzoek leidt tot een inventarisatie van de klantsituaties in de AWBZ: welke indicaties zijn er precies en welke gevolgen heeft de transitie voor iedere indicatie? Die inventarisatie vormt de basis voor Hoeverandertmijnzorg.nl.

Schoolvoorbeeld

Het ontstaan van deze website is een schoolvoorbeeld van ketensamenwerking. De start is de werkelijke behoefte van klanten en ketenpartners. De directie Communicatie van VWS neemt het initiatief mee als inhoudelijke aanvulling op de landelijke campagne 'De zorg verandert mee'. De website wordt in verschillende ontwikkelingsfasen gepresenteerd aan organisaties in het veld. Daardoor kunnen zij al in een vroeg stadium meedenken en input geven.

Een grootschalige gebruikerstest volgt onder ketenpartners, zorgaanbieders en cliënten. Bijzonder is dat dit gebeurt voordat de wetgeving definitief is en beleidsmedewerkers inhoudelijke controles uitvoeren. Daardoor ontstaat een goede balans tussen het klantperspectief en professionele expertise, meer dan mogelijk is bij een start met inhoudelijke expertise vanuit het beleid.



“Klantinformatie is nog steeds versnipperd, dat moeten we beter organiseren”

Het CAK wordt in Platform IZO vertegenwoordigd door Marijke Verbeek. Als senior adviseur Strategie & Beleid en coördinator Informatievoorziening heeft zij veel te maken met organisaties in de keten van zorg en ondersteuning.

Verbeek licht toe: “Jaarlijks heeft het CAK contact met twee miljoen burgers en worden gegevens uitgewisseld met bijna alle partijen in de langdurige zorg en ondersteuning. Wij hebben van deze organisaties informatie nodig voor het berekenen van de eigen bijdrage die de klant voor de zorg betaalt. Om tijdig een juiste factuur aan de klant te kunnen sturen, is het essentieel dat de informatievoorziening goed verloopt. Het is mooi dat het Toekomstbeeld IZO met alle partijen samen is ontwikkeld. Het CAK ondersteunt het toekomstbeeld van harte en gebruikt het bij de eigen planvorming en het doorontwikkelen van de architectuur. De mensen in de dagelijkse uitvoering merken er nu nog weinig van, al is de website Regelhulp.nl natuurlijk wel heel zichtbaar. Dat komt wel als we het Toekomstbeeld IZO meer in praktijk brengen bij procesverbeteringen en andere ontwikkelingen. En het gaat mee in de achterzak bij overleg in huis en buitenshuis.”

Proactief

“Het CAK is naast het uitvoeren van regelingen ook verantwoordelijk voor het informeren van burgers. Er is behoefte aan informatie over veranderingen en mensen zijn continu op zoek naar waar ze moeten zijn. De website Regelhulp.nl is daarvoor een mooi instrument, dat door VWS met ketenpartijen is ontwikkeld en halverwege 2015 aan het CAK is overgedragen. Regelhulp past goed bij de proactieve benadering van burgers zoals in onze missie beschreven. We zijn nu bezig om meer gemeenten hun eigen content toe te laten voegen aan de landelijke

content van Regelhulp, omdat de burger daarmee nog beter de weg wordt gewezen. Ook de website Hoeverandertmijnzorg.nl hebben we in beheer. Maar algemeen is de informatie voor de klant nog steeds versnipperd. Dat moeten we beter organiseren. Het Toekomstbeeld IZO 2020 geeft daar richting aan. Daarnaast heeft IZO bruikbare producten opgeleverd, zoals visies op de informatiebehoefte van de klant, een voorbeeld-inkijkvoorziening voor de klant en de persona's.”

In werking

“In geen enkel overleg over informatievoorziening wordt zo goed naar de klant gekeken als in Platform IZO. Toch gaat het ongemerkt al weer gauw over de techniek, dat blijft een lastig punt. Het platform lijkt vrijblijvend, maar er wordt veel in werking gezet omdat iedereen het gezamenlijk belang onderkent. Dat laat zien dat je met enthousiaste en gedreven mensen heel veel kunt bereiken.”



Marijke Verbeek

2. Werken aan oplossingen

De bij IZO betrokken organisaties hebben ieder een eigen rol bij de informatievoorziening. Sommige organisaties, zoals het CIZ en het CAK, zetten informatievoorziening actief in bij ondersteuning van hun klanten. Andere organisaties spelen meer een rol op de achtergrond, zij zorgen voor de infrastructuur en de mogelijkheid om gegevens uit te wisselen. De organisaties hebben dus eigen klanten, eigen invalshoeken en soms eigen belangen, maar werken gezamenlijk aan (ICT-)oplossingen.

Hergebruik

Informatiearchitectuur en standaardisatie zijn van meet af aan belangrijke IZO-thema's. Het gaat dan om de administratieve processen zoals indicatiestelling, zorgtoewijzing en declaraties. De focus ligt op de koppelvlakken tussen organisaties en generieke voorzieningen die niet door één van de partijen worden opgepakt. Daarbij worden zo veel mogelijk beschikbare voorzieningen, infrastructuren en standaarden hergebruikt. Hoe de organisatie de eigen informatievoorziening inricht is aan henzelf, maar via Platform IZO en de Architectuurboard IZO worden wel 'best practices' gedeeld en gezamenlijke oplossingen ontworpen.

Quick wins

In 2012 maakt Platform IZO een begin met de 'quick wins AZR' omdat er op dat moment veel klachten zijn over de werking van het berichtenverkeer binnen de AWBZ. In plaats van uitgebreide theoretische analyses en besluitvormingsprocedures kiezen de betrokken organisaties voor een praktische aanpak door de problemen in kaart te brengen. De organisaties komen gezamenlijk tot een prioritering van oplossingen: minder berichten, minder regels, betere ketenafspraken en het beter benutten van de AZR. Dit levert goede kortetermijnoplossingen op.

Moderniseren

Ondertussen wordt onder de noemer iAWBZ gewerkt aan plannen om afscheid te nemen van de 'berichtenestafette' en voorbereidingen te treffen voor een modernere informatievoorziening. De basis hiervoor ligt in het Toekomstbeeld IZO 2016 en de AWBZ Informatie Domein Architectuur (AIDA). Vanuit iAWBZ wordt ook een eerste Architectuurboard ingericht, waar architecten van de betrokken organisaties bijeenkomen.



Hervorming langdurige zorg

Eind 2012 is al bekend dat de AWBZ-functie Begeleiding zal worden overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Begin 2013 besluit het Kabinet de langdurige zorg veel ingrijpender en sneller te hervormen. Er gaan nog meer taken naar gemeenten, ook een aantal naar de zorgverzekeraars, en dat alles al in 2015. Deze uitdaging haalt iAWBZ in. De term i-HLZ (informatievoorziening Hervorming langdurige zorg) wordt geïntroduceerd als een paraplu voor bestaande en nieuwe projecten die een bijdrage leveren aan de hervorming van de langdurige zorg.

Architectuur

Vanaf de zomer van 2013 komt een nieuw ingerichte Architectuurboard IZO met alle relevante ketenpartners tweewekelijks bij elkaar. AIDA wordt aangepast tot LIDA, de domeinarchitectuur voor de Wet langdurige zorg (Wlz). De Architectuur IZO 2015 wordt ontworpen inclusief generieke componenten, zoals koppelvlakken, gegevensknooppunten en berichten. Daarnaast pakt het IZO-team de eenmalige overdracht van cliëntgegevens naar gemeenten op en start het project iWmo voorbereidingen om bij te dragen aan de ondersteuning van de uitvoering van de nieuwe Wmo per 2015.

Standaarden en knooppunten

De uitvoering van de nieuwe Wmo vraagt om een gestructureerde gegevensuitwisseling tussen zorgaanbieders en gemeenten. De projectactiviteiten van het IZO-team op dit terrein worden geleidelijk overgedragen aan de

directie Maatschappelijke Ondersteuning van VWS en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) met het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Partijen implementeren samen een berichtenstandaard en richten een centraal gemeentelijk gegevensknooppunt (GGK) in. De iWmo-berichtenstandaard is een afgeleide van de AZR-berichtenstandaard.

Deze standaard is bekend bij de softwareleveranciers en al eerder beproefd in de pilot Berichtenverkeer Wmo. Hierdoor kan de standaard snel worden ingevoerd. Het GGK is ondergebracht bij het Inlichtingenbureau, waarmee alle gemeenten al bekend zijn. VECOZO, waarmee de meeste zorgaanbieders al verbonden zijn, organiseert een vergelijkbaar knooppunt voor de zorgaanbieders.

Administratieve druk

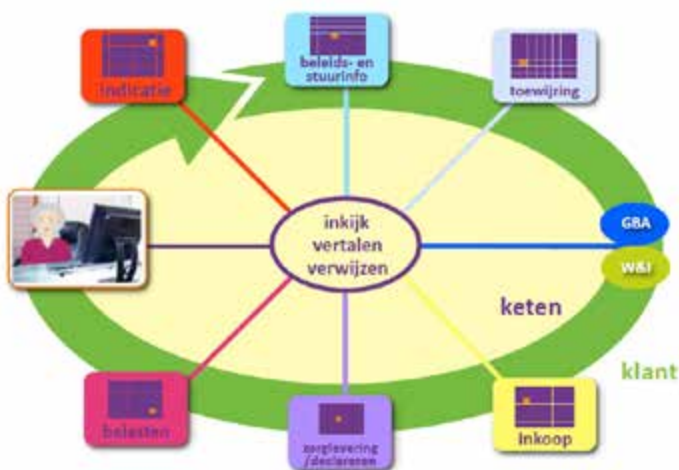
Het gebruik van bestaande oplossingen maakt het mogelijk om in 2014 heel snel grote stappen te zetten. Wel blijken veel gemeenten bij de implementatie een eigen draai te geven aan het gebruik van de iWmo-standaard. Minder vrijblijvendheid in het gebruik van de standaard had tot een andere uitkomst geleid. Binnen de keten worden discussies gevoerd over de beste werkwijze en de wenselijke ruimte voor diversiteit en de volgende stap richting een meer efficiënte uitwisseling.



Gezamenlijk kader

Naast het gebruik van bestaande oplossingen helpt ook het bestaande gezamenlijk kader bij een snelle inrichting van de informatievoorziening voor de hervorming. In het Platform IZO en de Architectuurboard IZO is onderling vertrouwen gegroeid wat het voor de deelnemende organisaties makkelijker maakt om flexibel te zijn en afspraken te maken. Dat doen ze zelfs al voordat de regering de nieuwe Wmo en de Wlz definitief heeft vastgesteld. Inhoudelijk is overeenstemming bereikt dankzij het Toekomstbeeld IZO 2016, opgesteld door het Platform IZO in 2012. Dit referentiekader geeft een gezamenlijk doel. Door de tijdsdruk is soms gekozen voor tijdelijke afwijkende oplossingen. Maar deze keuzes worden bewust gemaakt en samen afgewogen. Het netwerkmodel van het Toekomstbeeld IZO 2016 blijft steeds de stip aan de horizon, zie ook hoofdstuk 4.

Toekomstbeeld IZO 2016



Bestuurlijke dekking

Hoewel er bij de betrokken IZO-partijen voldoende onderling vertrouwen is om tot afspraken te komen, is het soms nodig om een afspraak te bekrachtigen met een bestuurlijk besluit. In de aanloop naar de hervorming van de langdurige zorg is dat één keer gebeurd: in april 2012 stuurt de Staatssecretaris een brief naar de Tweede Kamer waarin de noodzaak tot standaardiseren wordt genoemd. Deze brief ondersteunt de activiteiten van Platform IZO en de Architectuurboard IZO. In de loop van 2014 neemt op bestuurlijk niveau de aandacht voor informatievoorziening toe.

Stuurgroep en Informatieberaad

Voor de hervorming van de langdurige zorg biedt de Stuurgroep i-HLZ wél ruime bestuurlijke dekking. Hier worden de voorstellen en resultaten van diverse ketenprojecten en de Architectuurboard IZO bekrachtigd. Dat kan telkens heel snel omdat er al vooraf overeenstemming is bereikt en de deelnemers van de architectuurboard en het platform hun bestuurders, die deel uitmaken van de stuurgroep, goed inlichten.

De oprichting van het Informatieberaad eind 2014 kan een oplossingsrichting bieden voor de benodigde besluitvorming in de nabije toekomst. Deze bestuurstafel streeft naar een duurzaam informatiestelsel over de gehele breedte van de zorg. De oprichting van het Informatieberaad geeft aan dat informatievoorziening ook op bestuurlijk niveau een steeds grotere rol speelt.



“Realiseren gemeentelijk gegevensknooppunt in driekwart jaar is klein wonder”

Hans Versteeg is projectleider Informatievoorziening voor het sociale domein bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Samen met de vertegenwoordiger van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) belicht hij in Platform IZO de gemeentelijke invalshoek. Daarbij gaat het om de informatiestromen rond inwoners, zorgaanbieders en toezichthouders.

Versteeg heeft het Toekomstbeeld IZO weliswaar met verschillende gemeenten besproken, maar het is niet direct leidend voor het gemeentelijk veld. “Je kunt het toekomstbeeld niet één op één naar gemeenten doorzetten, want die hebben met GEMMA hun eigen referentiearchitectuur. We gebruiken het toekomstbeeld vooral als richting en ter inspiratie bij het verder afstemmen met KING en het programma Informatievoorziening in het Sociale Domein (ISD). KING helpt gemeenten hun informatiemanagement op orde te krijgen en ontwikkelt architectuur en standaarden. ISD ondersteunt gemeenten bij de informatievoorziening voor de decentralisaties van de langdurige zorg, jeugdhulp en participatie.”

Instrument

“ICT-projecten van de overheid mislukken soms doordat niet het juiste onderscheid wordt gemaakt tussen wat wel en geen ICT-project is. ICT is geen doel op zich maar een instrument om iets te bereiken. Voor Platform IZO en de VNG is dat doel een goede dienstverlening aan de burgers. Dat komt in het platform steeds terug met de vraag: waarvoor en voor wie doen we het?”

Voor de decentralisatie van de langdurige zorg is vanuit IZO onder meer een gemeentelijk gegevensknooppunt ontwikkeld, waarmee gemeenten en zorgaanbieders efficiënt met elkaar kunnen communiceren.

Het is een goed voorbeeld van een geslaagd daadwerkelijk ICT-project. En dat het gegevensknooppunt is gerealiseerd in krap driekwart jaar tijd is een klein wonder, waar het toekomstbeeld en de samenwerking in het platform zeker bij hebben geholpen.”

Leuker en makkelijker

“Ik vind het lef dat het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een onderwerp als informatievoorziening en ICT via het Platform IZO zo durft los te laten. Het informele van het platform maakt het werk leuker en makkelijker. Je kunt heel open het gesprek aangaan zonder dat je over elke stap verantwoording hoeft af te leggen. Het is bijzonder dat informele samenwerking met zo veel partijen effectief kan zijn. Wel blijft het oppassen dat het niet óf te vrijblijvend óf alsnog geformaliseerd wordt. Bij alle grote veranderingen ontstaan informele groepjes mensen die initiatief nemen. Pak dat vast, maar timmer het niet dicht!”



Hans Versteeg

3. Stimuleren van ketensamenwerking

Ketensamenwerking gaat niet vanzelf. Steeds blijkt dat samenwerking vooral goed lukt als de samenwerkende organisaties een gemeenschappelijk belang hebben. Voor Platform IZO is zo'n gezamenlijk belang de samenhang in en verbetering van de dienstverlening aan de klant.

Door regelmatig vanuit het klantperspectief te redeneren komen we als ketenpartijen dichter bij elkaar. Waarbij we ons regelmatig afvragen: waarom doen we dit ook alweer!? Hiermee had VWS al voor IZO ruime ervaring opgedaan, met name rond de website Regelhulp. Die ervaring en de bestaande contacten met cliëntorganisaties zijn verder ingezet bij IZO.

Urgentie

Ketensamenwerking wordt sterker als er sprake is van een urgent gezamenlijk probleem; organisaties hebben elkaar dan nodig om oplossingen en plannen af te stemmen. Daarbij is van belang om een urgent probleem tijdig gezamenlijk te onderkennen, zodat niet ieder zich terugtrekt met volledige focus op de problemen van de eigen organisatie. Urgentie is bij IZO het duidelijkst zichtbaar in de gezamenlijke afstemming van de benodigde gegevensuitwisseling voor de decentralisatie ofwel hervorming van de langdurige zorg.

De nadrukkelijke behoefte van informatiearchitecten van de ketenpartners aan afstemming is een belangrijke prikkel voor het oprichten van de Architectuurboard IZO.

De start: behoefte aan regie

De keten van zorg en ondersteuning is de laatste tien jaar in hoog tempo complexer geworden, onder meer door de toename en verbreding van AWBZ-zorg en de invoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) in 2006 en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007. Alleen al het aantal betrokken partijen groeit gestaag. De aanleiding om begin 2012 te gaan samenwerken in het Platform IZO is de behoefte van ketenpartijen aan regie vanuit VWS en een visie op de informatievoorziening vanwege groeiende problemen met het AZR-berichtenverkeer. Het gezamenlijk belang wordt in 2013 nog groter door de hervorming van de langdurige zorg. Weer wordt om regie gevraagd.

Doel en werkwijze

Doel van het Platform IZO is het bieden van inzicht en samenhang in trajecten op het terrein van informatievoorziening in de zorg en ondersteuning. Daarbij gaat het om de informatievoorziening voor de Wmo, de Zvw en meer recent de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg (voorheen AWBZ). Het Platform IZO komt maandelijks bijeen en bespreekt de lopende trajecten en actualiteiten.



Deelnemers signaleren wat moet worden opgepakt, waarover besluitvorming nodig is en waar sprake is van raakvlakken of overlap tussen trajecten. Ook stemmen zij prioriteiten en projecten af en maken ze afspraken over rolverdeling en samenwerking. De ketensamenwerking in het platform is de basis voor de projecten op het terrein van informatievoorziening en voorwaarde om betere dienstverlening voor de klant te realiseren. Naast organisaties als ZN, Actiz, VGN, VNG, CIZ en Federatie Opvang (zie overzicht op blz. 30), is ook een aantal beleidsdirecties van VWS vertegenwoordigd. In de loop der jaren haken steeds meer partijen aan. Op verzoek worden partijen die niet aan het platform deelnemen via een verzendlijst op de hoogte gehouden.

Informeel

Uit evaluaties blijkt dat Platform IZO bijdraagt aan het goed functioneren van de ketensamenwerking. De leden weten wat er speelt op beleidsniveau en zijn deskundig op het gebied van informatievoorziening, waardoor zij goede verbindingen kunnen leggen. Het informele karakter wordt genoemd als sterk punt. Dit wordt bewust door de organisatie gestimuleerd. Er is ruimte om vrijuit te spreken en van gedachten te wisselen, voor kritische geluiden en flexibel inspelen op actuele thema's. In het Platform IZO vindt geen besluitvorming plaats, maar soms wel de voorbereiding daarvan. Dit is een van de redenen waardoor het informeel kan blijven.

Community

Uiteindelijk maken individuele mensen het verschil. Er is eigenlijk een 'community' ontstaan van mensen die kennis en ervaring willen delen en van gedachten wisselen over diverse onderwerpen op het terrein van zorg en ondersteuning. Informele samenwerking leidt tot betere communicatie en tot meer vertrouwen in elkaar. Vertrouwen betekent weer meer samenwerking. Ook de herkenbaarheid van het IZO-logo en de bijbehorende website dragen bij aan de community en informele samenwerking. Waar in het begin wel de behoefte wordt gevoeld om besluiten te formaliseren, wordt in de loop der jaren steeds meer duidelijk dat invloed en resultaat ook op een andere manier kunnen ontstaan.



Denktank

Om het platform en het team heen is een breder netwerk opgebouwd, een soort IZO-achterban. Organisaties en experts worden gevraagd om hun kennis, expertise en ervaring in te brengen in allerlei bijeenkomsten onder de noemer Denktank. Dit gebeurt in negentien bijeenkomsten met tussen de zes en honderdtwintig deelnemers in wisselende samenstelling. Aan bod komen onderwerpen als de informatievoorziening voor de AWBZ en de Wmo, de klant en cliëntondersteuning, bronregisters, de implementatie van standaardberichten, privacy, regie en governance in de keten, transitie en transformatie en natuurlijk het toekomstbeeld. Soms is een Denktank vooral voor een specifieke doelgroep, bijvoorbeeld zorgaanbieders en softwareleveranciers. De Denktanks leveren waardevolle informatie voor het platform en de projecten. Bijzonder is dat softwareleveranciers nauw worden betrokken, ook nadrukkelijk bij de totstandkoming van het toekomstbeeld en de herijking ervan.

Ketenprojecten

In de loop der jaren wordt een aantal 'echte ketenprojecten' uitgevoerd, waarbij de partijen gezamenlijk inspanningen leveren om tot een resultaat te komen. Hierbij wordt de coördinatie of ondersteuning vanuit VWS verzorgd. Organisaties werken samen op basis van elkaar vinden, elkaar vertrouwen en elkaars en de gezamenlijke belangen leren kennen en respecteren. De gezamenlijke reis is daarbij vaak zeker zo belangrijk als het resultaat.

Projecten van de keten

In toenemende mate worden projecten door één of meerdere van de betrokken organisaties gecoördineerd. Er is vooral een verschuiving richting zorgbranches en VNG merkbaar. VWS coördineert of faciliteert als dit wenselijk of noodzakelijk is voor het gemeenschappelijke of klantbelang. Na een vrij actieve, soms uitvoerende, rol treedt VWS vanaf 2016 iets meer op de achtergrond, de uitvoeringsorganisaties zijn dan samen aan zet. De betrokkenheid zal er niet minder om zijn. Ook helpt VWS bij het creëren van draagvlak voor gezamenlijke oplossingen en het blijven stimuleren van ketensamenwerking. Binnen VWS is steeds meer aandacht voor informatiebeleid en informatievoorziening en wordt gewerkt aan het versterken van professioneel opdrachtgeverschap.



“Scherp blijven kijken vanuit klant én zorgaanbieder”

VECOZO biedt organisaties in de zorg een digitaal communicatiepunt waarin zij snel, veilig en eenvoudig gegevens kunnen uitwisselen. Het bedrijf, opgericht in 2002 door drie zorgverzekeraars, ziet voor zichzelf een maatschappelijke rol door bij te dragen aan het verlagen van de administratieve lasten van alle ketenpartijen in de zorg.

Jan-Hein Willemse, directeur en Platform IZO-lid, geeft aan dat VECOZO alleen business-to-business diensten levert en geen diensten waarbij VECOZO rechtstreeks contact met de burger heeft. “Wij werken vooral voor de zorgaanbieders, zorgverzekeraars en zorgkantoren en vanaf 2015 ook voor gemeenten. Het declaratieverkeer tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars voor de Zorgverzekeringswet en de Wet langdurige zorg liep al via ons. Met de decentralisaties is daar ook het declaratieverkeer voor de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet bij gekomen. Gemeenten kunnen via het gemeentelijk gegevensknooppunt van het Inlichtingenbureau berichten uitwisselen met zorgaanbieders die zijn aangesloten op het knooppunt van VECOZO en andersom.”

Tandje bij

“We hebben het Toekomstbeeld IZO 2020 binnen het bedrijf uitgebreid onder de aandacht gebracht van de honderd zestig medewerkers. Meer dan het eerdere toekomstbeeld omdat door de decentralisaties het belang nu groter is. Het Toekomstbeeld IZO 2020 is een mooie visie om met kleine stappen naar toe te werken. Daarvoor mag er nu wel een tandje bij in het Platform IZO door meer door te zetten en meer vraagstukken op te pakken. Zoals een visie rond één loket voor de burger, want die snapt er door alle wetten en regelgeving niets meer van.

En het heel goed bewaken van de privacy, zodra je de inblik van gegevens mogelijk maakt. Ook is, zowel binnen als buiten VWS, samenhang nodig in de afstemming en besluitvorming en de rol van het platform daarin.”

Variatie

“Naar verhouding breng ik naar het platform wat minder kennis dan dat ik ophaal. Ik hoor heel veel en heb beter inzicht in het zorgveld en de vraagstukken en prioriteiten van anderen. Dat helpt om samen toe te werken naar uniformiteit en standaardisatie en daarmee de administratieve lastenverlichting, waarbij een stukje variatie altijd nodig zal blijven, daar zit ook de uitdaging. Laten we tot slot niet alleen vanuit de klant scherp blijven kijken, maar ook vanuit de zorgaanbieder. Zij zijn immers degenen die de zorg moeten leveren.”



Jan-Hein Willemse

4. Verbinden van ideeën

Klanten, zorgverleners en instanties krijgen te maken met veranderende wetten en nieuwe zorgketens met eigen loketten, klantprocessen en regels. Er is behoefte om de informatievoorziening aan het veranderende zorglandschap aan te passen, en dan het liefst toekomstvast, zodat nieuw beleid niet meteen verandering in informatievoorziening betekent.

Het IZO-team brengt in 2012 en in 2015 de wensen, verbeterplannen en vernieuwende ideeën van de betrokken organisaties in kaart en verbindt die aan elkaar en aan beleid. Dit leidt tot een 'toekomstbeeld', een stip op de horizon die de partijen een gedeelde visie biedt op de toekomstige, verbeterde informatievoorziening in de zorg en ondersteuning.

Ambities

Begin 2012 gaan de leden van het Platform IZO gezamenlijk aan de slag om een richtinggevend kader neer te zetten voor een optimale informatievoorziening in de zorg en ondersteuning, het Toekomstbeeld IZO 2016.

De problematiek wordt bekeken en oplossingen worden ontwikkeld vanuit drie ambities:

1. eenvoud voor de klant;
2. administratieve lastenverlichting voor de organisaties;
3. moderniseren van de gegevenshuishouding.

Klant, organisatie en gegevens

Het Toekomstbeeld IZO 2016 onderscheidt klantprocessen, bedrijfsprocessen en gegevenshuishouding. Iedere laag is stelseloverstijgend ingericht, dus niet gebonden aan de AWBZ, Wmo en Zvw:

- het uniforme klantproces toont een overzicht van organisaties per processtap en per stelsel, waarlangs vereenvoudiging mogelijk is door voorlichting en verwijzing;
- de bedrijfsprocessen zijn weergegeven in een bedrijfsfunctiemodel. Dit helpt bij het uniformeren van de processen, wat administratieve lastenverlichting bereikbaar maakt;
- de gegevenshuishouding vraagt modernisering om flexibel gegevens tussen de stelsels te kunnen uitwisselen. Met bronregisters, gegevensknooppunten en standaardisatie van gegevens en berichten kan van het estafettemodel worden overgestapt naar een netwerkmodel.

Denkkader

Vaak is gevraagd door wie het Toekomstbeeld IZO 2016 is vastgesteld. Dit is destijds gebeurd in de Stuurgroep i-HLZ maar eigenlijk minder van belang. Het Toekomstbeeld is een gemeenschappelijk denkkader geworden van waaruit iedereen is gaan handelen. Niet omdat dat is besloten, maar vanuit een gedeelde overtuiging dat dit de inhoudelijke route is om gezamenlijk ergens te komen.

Minstens zo belangrijk als het resultaat is de weg om tot het toekomstbeeld te komen. Vele discussies en zomersessies met een hoog 'benen-op-tafel'-gehalte hebben inzicht en inspiratie gegeven, eye-openers geboden en zaadjes voor een nieuw denkpatroon geplant. Daarmee is een sfeer van openheid en vertrouwen ontstaan waarbinnen individuele ideeën zijn verbonden tot een gezamenlijk toekomstbeeld. Het gevolg is veel draagvlak.

Nieuwe impuls

Met het Toekomstbeeld IZO 2016 als gezamenlijke stip op de horizon gaan de platformleden met hun eigen thema's aan de slag in beleidsplannen en projecten, parallel aan stelseloverstijgende IZO-projecten rond standaardisatie en uniformering. Vanwege de hervorming langdurige zorg verdwijnt echter de geplande modernisering van de gegevenshuishouding tot het netwerkmodel naar de achtergrond. Het hergebruik voor de Wmo van het estafettemodel van de AWBZ als kortetermijnoplossing, maakt de nadelen van de bestaande gegevensuitwisseling opnieuw zichtbaar. De behoefte aan een stelselonafhankelijk netwerkmodel krijgt hiermee vanzelf een nieuwe impuls.



Herijken

Begin 2015 is het Toekomstbeeld IZO 2016 aan herijking toe om actueel te blijven als stip aan de horizon. De situatie in de zorg en ondersteuning is flink veranderd ten opzichte van 2012. De herijking leidt tot veel interesse van mensen die mee willen en mogen denken. Er is veel aandacht voor de actuele problematiek als gevolg van de decentralisatie en veel partijen werken aan streefbeelden en plannen ter verbetering van de informatievoorziening. Daarmee is het gezamenlijk zoeken naar een nieuwe stip ingewikkelder dan in 2012. Er zijn meer ideeën, meer belangen en er is meer onduidelijkheid wat nu echt de problematiek in 2020 is.

Verbinding in 2015

Opnieuw gaan de benen van alle betrokken partijen op tafel in workshops, denktanks en zomer-sessies. Nog meer dan in 2012 blijkt dat innovatie gewoon een kwestie is van doen. Ideeën worden uitgewerkt en getoetst. Vervolgens wordt geschaafd, gestreept en geschreven. Al zoekend en verbindend verkennen we uithoeken en komen we langzaam tot de kern van de problematiek en een visie op de ideale situatie. Kenmerkend is dat iedereen mag meedoen. Softwareleveranciers blijken grote inspirators, maar ook kritisch van geest. Iedere partij heeft puzzelstukjes en verrijkt daarmee het geheel. Ideeën van mensen die iets willen, anders kunnen en willen denken en kritiek durven geven, worden gekanaliseerd en verbonden.

Schrikbeeld

De drie ambities blijken nog actueel maar krijgen een nieuwe invulling vanuit het perspectief van meer zelfredzaamheid en zelfregie bij de klant en op grond van de verwachte ICT-innovaties in de mobiele en sensortechniek. Waar de meeste partijen zich richten op de huidige problematiek en daarvoor oplossingsrichtingen bieden, focust het IZO-team op een schrikbeeld voor 2020. Dankzij het sterke netwerk van denkers en doeners en een betrokken community van mensen uit het veld, wordt helder dat de uitdaging in de ICT-innovaties ligt. Als die zich op de huidige manier blijven ontwikkelen, kan een situatie ontstaan waarin de klant overspoeld wordt met een versnippering aan oplossingen die allemaal gegevens genereren waar niemand een eenduidig beeld uit kan opmaken. Dat schrikbeeld helpt om de ontwikkelingen naar 2020 toe de juiste richting te geven.

“Platform helpt om gezamenlijk belang goed bij VGN-leden te kunnen onderbouwen”

Platform IZO-lid Han Huizinga is senior beleidsmedewerker bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en heeft als aandachtsgebied onder meer informatiebeleid. De vereniging vertegenwoordigt 165 aanbieders die zorg leveren aan zo'n 200.000 mensen met een beperking. De helft van de VGN-leden biedt zorg en ondersteuning aan elk minder dan 250 cliënten, 25 leden doen dat aan meer dan duizend cliënten.

“Wij zijn een ondersteunende belangenbehartiger. Wij sturen niet, maar faciliteren vooral”, merkt Huizinga op. “Bij de grote organisaties zijn de informatievraagstukken en de belangen anders dan bij de kleinere leden. VGN-leden hebben op het vlak van informatievoorziening hun eigen beleid en daar kun je ook niet heel erg in sturen. Dat neemt niet weg dat enkele van onze grote leden hebben meegewerkt aan het Toekomstbeeld IZO 2020. Dat hebben we vervolgens breder bij onze achterban gespiegeld in onze expertgroep Informatiebeleid en via onze nieuwsbrief. Uit de reacties blijkt dat het als herkenbaar en bruikbaar wordt ervaren. Het toekomstbeeld geeft houvast voor de inrichting en ontwikkeling van de eigen organisatie én richting op brancheniveau. In de praktijk is het één van de prikkels die worden gebruikt om keuzes te maken en is de wetgeving richtingbepalend.”

Eigen koers

“Het Platform IZO helpt om keuzes en dilemma's van andere organisaties te begrijpen zodat ik dat intern en naar de VGN-leden kan uitleggen. Ook biedt het perspectief van anderen mogelijkheden om zelf dingen anders te doen. VGN-leden zijn heel visiegedreven en varen een eigen koers om de zorg optimaal af te stemmen op de behoeften van hun cliënten. Dat geldt ook voor een aantal grote regionale administratieve

samenwerkingsverbanden voor gegevensuitwisseling. Dan is het belangrijk om het gemeenschappelijke belang goed te kunnen onderbouwen en daarbij helpt het platform.”

Aansluiting

“Op het gebied van architectuur en standaarden hebben we nog veel door te ontwikkelen, daar heeft iedereen belang bij. De VGN heeft een referentie-architectuur opgesteld die vooral is bedoeld en wordt gebruikt binnen instellingen. Nu zal meer worden ingezet op de gegevensuitwisseling met partijen buiten de eigen instelling. Landelijk gaat het bijvoorbeeld om aansluiting van de infrastructuur met de kortdurende zorg en het sociale domein. Belangrijk is verder om resultaten van IZO meer te verankeren, het vertrouwen vast te houden en ons niet alleen op de ICT-ondersteunde processen te richten, maar ook de klanten die niet online zijn, in beeld te houden.”



Han Huizinga

Domotica uit Toekomstbeeld IZO 2020



Informatielandschap

Daarmee wordt het Toekomstbeeld IZO 2020 meer dan een herijking. Voortbordurend op bestaande patronen, nieuwe inzichten en de te verwachten innovaties worden drie belevingswerelden onderkend: van de klant, van de zorgregistratie en –administratie en van de gegevenshuishouding. Deze drie werelden komen samen in een organisch informatielandschap waarin klanten beschikken over hun eigen gegevens en inzicht hebben in de beschikbare zorg en de financiële consequenties. De zorgregistratie is losgekoppeld van de stelselgebonden zorgadministratie en gegevensuitwisseling via een netwerkmodel met bronregisters en gegevensknooppunten is een absolute voorwaarde.

Kracht gezamenlijke visie

In september 2015 wordt het Toekomstbeeld IZO 2020 vastgesteld in het Platform IZO. Inmiddels is de kracht van de gezamenlijke visie zo duidelijk, dat er minder behoefte wordt gevoeld aan de officiële vaststelling elders om tot opvolging en succes te kunnen komen. Helder is dat dit toekomstbeeld alleen dichterbij kan komen door nauwe samenwerking tussen alle partijen in de keten, zoals VWS, ZN, CIZ, CAK, ZIN, VECOZO, SVB, VNG, de brancheorganisaties én cliëntorganisaties, verenigd in onder andere het Informatieberaad VWS, de Architectuurboard IZO en het Platform IZO. Daarvoor blijft vooral de wil nodig om onderling te verbinden. Het toekomstbeeld wordt door de betrokkenen verder uitgedragen en draagt bij aan planvorming. Daarnaast blijft het vooral ook een belangrijk middel voor discussies over informatievoorziening.

Toekomstbeeld IZO 2020



IZO

“Perspectief zorgverzekeraars verdient nog meer aandacht”

De branchevereniging Zorgverzekeraars Nederland (ZN) behartigt de belangen van alle zorgverzekeraars en zorgkantoren door ze te ondersteunen bij het realiseren van goede, betaalbare en toegankelijke zorg voor alle verzekerden. John Rijdsijk is adviseur Informatiebeleid van ZN en zowel lid van het Platform IZO als de Architectuurboard IZO.

“In het begin ging het in Platform IZO vooral over de AWBZ waardoor het voor een deel van ZN wat verder af stond”, zegt Rijdsijk. “Ondanks dat vonden we het ontmoeten van ketenpartners en soms ook burgers belangrijk genoeg om mee te doen. In de afgelopen jaren verbreedde het gesprek naar meerdere domeinen, hoewel het perspectief van de zorgverzekeraars nog steeds meer aandacht verdient.”

Verbeterpunten

“Het uitdragen van informatie vanuit het Platform IZO naar de achterbannen kan hier en daar beter en de vertegenwoordiging in het platform is nog te veel gebaseerd op de oude situatie met de AWBZ. Dat is op te lossen door aanwezigheid van een andere vertegenwoordiger per onderwerp, zoals bij de Denktank. Binnen VWS is betere aansluiting tussen beleid en uitvoering van alle stelsels en daartussen nodig. En wat ons betreft halen we voor de aanbieder zoveel mogelijk de schotten eruit door waar het kan ook de cure te betrekken. De set Persona’s geeft de diversiteit van de klanten goed weer, is heel bruikbaar en mag nog meer worden uitgedragen.”

Eigen platform

“Bij ZN hadden we tot voor kort ons eigen platform, de klankbordgroep TIZZO, met vertegenwoordigers van de negen zorgverzekeraars en de zorgkantoren en daarnaast VECOZO en VEKTIS. De laatste twee verlenen in opdracht van ZN diensten voor de informatievoorziening in

de zorg. In de klankbordgroep TIZZO zijn de IZO-producten gereviewd vanuit het perspectief van de zorgverzekeraars en zorgkantoren. Dat gebeurde aan de hand van een leidraad op basis van het Toekomstbeeld IZO en thema’s vanuit onze commissie Informatiebeleid.”

Toekomstbeeld Plus

“In de afgelopen jaren heeft IZO veel bereikt maar de zorgverzekeraars en zorgkantoren hadden met een bruikbaar indicatieregister graag een eerste stap gezet op weg naar het netwerkmodel. Hopelijk komt een eerste release van het indicatieregister alsnog snel van de grond. Onze leden vragen ons om een visie op basis van het Toekomstbeeld IZO 2020. Daarvoor bekijken we in de commissie Informatiebeleid wat nog ontbreekt en welke thema’s we willen verdiepen om uit te komen op het Toekomstbeeld IZO 2020plus voor zorgverzekeraars en zorgkantoren.”



John Rijdsijk

Vooruitblik

Eind 2015 houdt het IZO-team van het ministerie van VWS op te bestaan. De ervaringen met het aanjagen en faciliteren van ketensamenwerking en het uitvoeren van domeinoverstijgende projecten delen we graag via deze uitgave. We hopen dat de inzichten, ervaringen en beschikbare resultaten een mooie basis vormen om stappen te zetten richting het Toekomstbeeld IZO 2020.

De stip aan de horizon en het ontstane netwerk zijn veelbelovend. Een nieuwe fase breekt aan en wij dragen het stokje over, deels aan de uitvoering. Regelhulp is inmiddels in beheer bij het CAK en vanaf 2016 faciliteert het Zorginstituut Nederland het Platform IZO en de activiteiten daaromheen. Platform IZO blijft zoals het is; de openheid in vertrouwde atmosfeer blijft behouden.

De overdracht van overleggen naar het Zorginstituut geeft meer continuïteit. De vrijblijvendheid van een tijdelijke projectorganisatie verdwijnt. Het Platform IZO, de Architectuurboard IZO en de aanverwante activiteiten worden structureel belegd.

Bij VWS staat informatievoorziening steeds hoger op de agenda. Informatievoorziening raakt immers vrijwel ieder beleidsterrein en dit zal alleen nog maar toenemen. Waar het Platform IZO een informeel karakter heeft, is het Informatieberaad de plek om afspraken formeel te maken.

Het bundelen van de krachten van deze overleggen geeft mogelijkheden voor de toekomst. Onze belangrijkste aanbevelingen aan de organisaties en mensen die het stokje overnemen zijn als volgt. Blijf vooral naar elkaar en naar de klant luisteren, neem daar écht de tijd voor. Probeer bij het werken aan oplossingen steeds de eenvoud voor ogen te houden, schep helderheid in de problematiek en werk samen eerst aan de grote lijnen. Samenwerking tussen organisaties is cruciaal voor een betere en moderne informatievoorziening en het gaat daarbij dus primair om mensenwerk; mensen die elkaar vertrouwen, die wat willen en elkaar wat gunnen.

Verbinders boeken resultaten!

*Elke Buis, teammanager IZO-team
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*



IZO-team

Het IZO-team is van begin 2012 tot en met eind 2015 in wisselende samenstelling verantwoordelijk voor het coördineren en faciliteren van projecten op het gebied van de informatievoorziening zorg en ondersteuning. Daarnaast organiseert het IZO-team de bijeenkomsten van het Platform IZO, de Architectuurboard IZO en de Denktanks IZO.

Arthur van der Krabben (†29 juni 2014) was vanaf medio 2013 projectleider bij het IZO-team en voorzitter van de Architectuurboard IZO. Zonder jou, Arthur, zou er geen Architectuur IZO 2015 en gemeentelijk gegevensknooppunt zijn. Met jouw expertise, betrokkenheid, enthousiasme en positiviteit was je een steunpilaar in ons team.



Deelnemers Platform IZO en Architectuurboard IZO



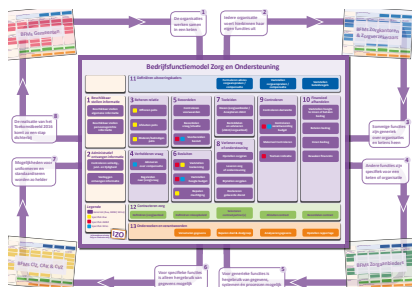
Highlights IZO



Regelhulp.nl



Hoeverandertmijnzorg.nl



Bedrijfsfunctiemodel



Architectuur IZO



Persona's

2020 IZO
TOEKOMSTBEELD

Een overzicht van
IZO-producten is te vinden
op www.istandaarden.nl.



Colofon

- REDACTIE** Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, IZO-team:
Elke Buis (eindredactie), Ingrid Claassen, Govert Claus,
Annelien Wehrmeijer en Daan Wijnmaalen
VoorMekaar Communicatie, Voorburg
- VORMGEVING** Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- FOTOGRAFIE** Ton Harland Fotografie, pag. 13, 17, 21, 25 en 27
Ronald van der Heide, illustratie omslag
Letterlijk en Figuurlijk (L.E.F.), voorzijde omslag en pag. 7 en 10
Jan Willem de Venster, pag. 5, 9, 12, 20, 23, 28 en 29
- DRUKWERK** Xerox/OBT, Den Haag
- UITGAVE** Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Directie Langdurige Zorg
december 2015
- MEER INFORMATIE** www.platform-izo.nl (tot 1 januari 2016)
Daarna zijn de meest relevante producten te vinden op
www.istandaarden.nl



IZO

denktank

13 oktober 2015

www.ronaldvanderheide.nl



1 wat heeft de KLANT nodig?

klant centraal
aandacht voor verschillen

informatie + bereikbaarheid
+ delen
informatie opties

adequaat taalgebruik
lezen
ik heb weinig kennis, dus hoe kan ik het zien?

zelf informatie opzoeken
want perfect op 'x' ik heb leren!
voor de zelf-rijdende klant
informatie
gevoel!

klant, patiënt, ... hoe noem je 'ze'?
CAK
maar wil wel zo behandeld worden...

2 hoe voorkomen

Eisen aan verantwoordelijkheid en compliance nemen to...

water met mijn, zo u wilt ...
waar er geen naar patiënt...

gemeente A

daarom:
uniforme basis gegevens

3 wie is de BAAS in het INFORMATIE-landschap?

baas:
① stelseloverslijgend
② het stelsel moet plat

nodig:
1. drink vóór de klant
2. standaardisatie
3. aanpak organisatie
4. verspreide wetgeving
5. multidisciplinaire samenwerking

① Commitment van VWS + informatiebaas
② (belevings) lef → aan de slag!

③ verbandingen tussen partijen

④ inspiratie!
vrij gegevens-benadering en inwisseling
ideeën uit het veld voor aanscherping

4 geïntegreerde INFORMATIEVOORZIENING tussen care en cure

informatie-wisseling nu: onoverzichtelijk → **DAT KAN BETER!**

① continuïteit
wat is belangrijk?
1. soepel, taai, standaardisatie, deelsy, lokale
standaardiseren

② efficiëntie in de keten
online consult
multichannel
eigenaarschap
regels
één centrale plek
omzet in laaggeprijsd

③ informatiepositie van de patiënt
keuzegelijk en relevant

patiënten + zorgverleners
goede overdracht tussen domeinen
wat kan snel?

