

# Met elkaar in gesprek over de toekomst

Visiedocument Denktank IZO 2019

Denktank

**IZO**

## Samenvatting

Zorginstituut Nederland wil dat alle mensen in Nederland van goede zorg verzekerd zijn. Goede informatievoorziening is essentieel om dat doel te bereiken. Een duurzaam informatiestelsel ondersteunt de informatievoorziening. Om dit informatiestelsel te bouwen moeten we rekening houden met de belangen en wensen van alle betrokken partijen: mensen en instanties.

Zorginstituut vindt het belangrijk om meer mensen te betrekken bij de activiteiten van het platform IZO (Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning) en de Denktank IZO. Op die manier kunnen we beter en eerder rekening houden met de belangen van burgers. Dit willen we doen door hen actief te betrekken bij het invullen van het programma van de Denktank IZO in oktober 2019. We bereiken dit door vanaf juni 2019 op verschillende plekken in Nederland tijdens roadshows met mensen in gesprek te gaan over hoe zij de optimale informatievoorziening voor zorg en ondersteuning zien. Het doel van die gesprekken is het opstellen van een gezamenlijk toekomstbeeld.

De gesprekken met mensen in het land brengen de leefwereld van mensen en de systeemwereld van instanties in het zorglandschap dichterbij elkaar. Zo maken we de informatievoorziening in de zorg en ondersteuning flexibeler en sneller. Ook versnellen, verbeteren en beter laten aansluiten op de wensen en behoeftes van burgers.

De inzichten uit de roadshows gebruiken we als basis voor het programma van de Denktank IZO, die plaatsvindt op 31 oktober 2019.



## Inleiding

### Zoveel mensen, zoveel wensen

**Suzanne, 56 jaar:** “Voor mij zou het heel fijn zijn om te kunnen facetime met mijn arts als ik een korte vraag heb. Bij dat soort vragen is het niet nodig om naar de huisarts te gaan, maar als je het zelf gaat opzoeken kom je bij de gekste dingen uit. Dan raak je onnodig in paniek en dat kost de arts uiteindelijk veel meer tijd om het uit te leggen.” < >

**Ruud, 23 jaar:** “Bellen en chatten vind ik geen fijne manier om met vreemden te communiceren. Dat vind ik eng. Met familie en vrienden vind ik dat geen probleem, maar bij vreemden wil ik liever via de mail werken. Het is wat onpersoonlijker en je hebt meer tijd om na te denken over je antwoorden. Via de telefoon klap ik altijd dicht. Maar uiteindelijk is mijn voorkeur toch altijd face-to-face gesprekken. Het persoonlijke contact is erg fijn en je kunt aan iemand zien of die het serieus met je meent”.

De zorg in Nederland heeft niet één eigenaar; de zorg is van en voor iedereen. Om recht te doen aan dit eigenaarschap moet iedereen de kans krijgen betrokken te worden bij gesprekken over zorg en ondersteuning. Beleidsmakers denken nog te vaak met de beste bedoelingen te weten waar mensen goed aan doen of wat goed voor ze werkt. En dat gaat maar al te vaak voorbij aan wat mensen werkelijk willen.

Kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid zijn de drie hoofddoelstellingen van het Nederlandse zorgstelsel. Het is de taak van het Zorginstituut Nederland om tussen deze drie hoofddoelen een goede balans te vinden. Dit kunnen wij alleen bereiken in samenwerking met alle partijen uit het zorgveld.

Mensen mee laten praten over zorg is essentieel om onze taak te vervullen. Zo kunnen we er voor zorgen dat de zorg van iedereen blijft. Maar hoe? In de praktijk zien wij dat mensen pas nadenken over hun behoefte aan zorg en ondersteuning op het moment dat ze fysieke of psychische klachten krijgen.

Echte betrokkenheid willen we als Zorginstituut stimuleren door mensen in een vroeg stadium actief te betrekken bij het ontwikkelen van plannen. Voor de Denktank IZO betekent dit dat we meer willen doen dan mensen uitnodigen op ons 'feestje' om aan 'burgerparticipatie' te doen. We willen het perspectief van mensen centraal stellen.

Dat perspectief is leidend in dit visiedocument Denktank IZO 2019, waarin we beschrijven vanuit welke doelen we werken, wat voor activiteiten we willen ontplooiën en hoe we die willen vormgeven.

IZO-team Zorginstituut Nederland

# 1. Aanleiding en probleemstelling

“Mensen geven aan dat het nu vaak nog ontbreekt aan toegankelijke informatie als ze met zorg te maken krijgen. Ze vinden het dan lastig om goede keuzes te maken. Uit welke zorgaanbieders kan ik kiezen? Welke behandelmethoden zijn beschikbaar? Welke informatie heb ik nodig om een goede keuze te maken?”

“Informatie en gezondheid zijn daarom onlosmakelijk met elkaar verbonden. Informatie en goede informatievoorziening dragen er aan bij dat mensen gezond zijn of worden, en blijven. Ook helpt goede informatie mensen om zelf de regie op hun gezondheid te nemen en te houden. Een goed werkend informatiestelsel is het fundament om kwalitatief goede zorg te leveren en te krijgen.”

## Leefwereld van mensen

De Denktank IZO heeft als doel de informatievoorziening voor zorg en ondersteuning te verbeteren en innovaties hierin te verkennen. De leefwereld van mensen staat voorop: persoonlijke ervaring en de dagelijkse praktijk. De wereld van de systemen staat op een tweede plan: instellingen, structuren en techniek. In de uitvoering van zorg en ondersteuning zien wij op verschillende plekken dat de systeemwereld te weinig onderdeel uitmaakt van de leefwereld. Door de leefwereld op de eerste positie te zetten tijdens de Denktank IZO ambiëren wij de professionals onderdeel te laten zijn van de leefwereld van de mensen.

In de Denktank IZO bekijken we voortdurend mogelijkheden om informatievoorziening flexibeler te maken, te versnellen, verbeteren en beter te laten aansluiten op wensen en behoeftes. De Denktank IZO is daarom dé ontmoetingsplek voor iedereen die zich bezighoudt met het verbeteren van informatievoorziening in zorg en ondersteuning: cliënten, patiënten, verzekeraars, zorgprofessionals. Daar gaan we samen de dialoog aan en faciliteren we een goede samenwerking.

De afgelopen jaren wordt van mensen verwacht dat ze regie op de eigen



gezondheidsgegevens voeren. Iedereen die zelf de regie over de eigen gezondheid kan hebben, moet kunnen beschikken over relevante informatie die voor regievoering nodig is. Onze ambitie sluit daar op aan: informatie voor iedereen beschikbaar en vindbaar te maken. Als dat lukt, kan iedereen keuzes maken voor de best passende zorg. Om de juiste informatie op het juiste moment aan te kunnen bieden, zullen wij in de leefwereld van de mensen moeten stappen.

### Zoektocht

In 2019 willen wij de Denktank IZO vanuit de leefwereld vormgeven. In alle voorgaande bijeenkomsten van de Denktank IZO heeft de leefwereld van mensen wel op het programma gestaan, maar bleef die parallel aan de systeemwereld. Tijdens de Denktank bleven professionals, waaronder wij zelf, denken vanuit de systeemwereld. Dit wordt ook wel het koloniseren van de leefwereld genoemd. Om uit de kolonisatie van de leefwereld te komen zijn wij een zoektocht begonnen. We willen onderzoeken waar het precies aan ligt dat mensen elkaar niet begrijpen. Zo komen we er achter hoe we de kloof kunnen dichten. Voor dit onderzoek hebben we de programma's en reportages van de voorgaande bijeenkomsten van de Denktank IZO geanalyseerd. Ook hebben we literatuur geraadpleegd en

met een groep mensen gesproken, waaronder diverse cliënten die zorg en ondersteuning krijgen en mantelzorgers.

### De uitdaging

Om de doelstelling van de Denktank IZO te bereiken moeten de bijeenkomsten bij de behoeften van beide werelden aansluiten. Door de technische en abstracte inslag is het voor mensen vaak lastig om constructief mee te kunnen praten met professionals. Tussen de verschillende typen deelnemers op de bijeenkomst is grote verscheidenheid voor wat betreft interesse in thema's en onderwerpen van de workshops. De achtergrondkennis die nodig is om mee te kunnen praten met de onderwerpen is heel verschillend tussen deelnemers die de leefwereld van mensen vertegenwoordigen en de professionals die denken in technische oplossingen voor informatievoorziening.

De uitdaging is om de thema's en onderwerpen van de bijeenkomsten toegankelijk te maken en te laten aansluiten op de leefwereld van mensen. Wat we geleerd hebben uit deze bijeenkomsten is dat 'de cliënt centraal stellen' er niet automatisch toe leidt dat je met hem of haar in gesprek bent. Het werkt niet om professionals en burgers in een professioneel stramien te forceren. Je verwacht dan van mensen die niet in het vakgebied werken dat ze op hetzelfde kennis- en abstractieniveau kunnen meepraten over de ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening.

Ook moeten we constateren dat de leefwereld ondervertegenwoordigd was tijdens de voorbereidingen van de Denktank IZO. Cliënten en niet-professionals waren bijvoorbeeld niet betrokken bij het kiezen van thema's en onderwerpen, het opstellen van het programma en het bedenken van workshops en presentaties.

## 2. Doelstellingen voor 2019

We willen de kloof tussen de leef- en systeemwereld dichten. Welke stappen moeten we zetten om dat te bereiken?

### 1. Kennis vergroten bij een bredere doelgroep

De activiteiten van de Denktank IZO hebben informatievoorziening in de zorg en ondersteuning vooral onder de aandacht gebracht bij de professionele doelgroep. Ook de innovaties die zijn voortgekomen uit de Denktank IZO, zoals de Vertaaltool en Mijn Zorg Log, zijn voor de professionals zichtbaar geworden. Ditzelfde moet nu gebeuren bij de burgers.

*We willen kennis, ideeën en wensen van burgers en professionals over de mogelijkheden van technologische ontwikkelingen en het belang van informatievoorziening voor de persoonlijke gezondheid vergroten uitwisselen.*

### 2. Meer kennisuitwisseling tussen burgers en professionals

De Denktank IZO biedt een platform om elkaar te ontmoeten. Dit geldt vooral voor mensen die beroepsmatig bezig zijn met informatiemanagement. Het platform moet een bredere ontmoetingsplek worden waar mensen uit beide doelgroepen elkaar treffen, uit hun eigen cocon stappen en verhalen delen.

*We willen dat er meer gedachten en suggesties worden uitgewisseld tussen burgers en professionals.*

### 3. Ieders behoefte zo goed mogelijk kennen

De Denktank IZO signaleert vooral de behoeften van professionals uit het zorgveld. Denk hierbij aan technische onderwerpen zoals blockchain, FAIR Data / Personal Health Train (PHT) en de vertaaltool voor medische technologie.

We hebben in de afgelopen jaren meer aandacht besteed aan de menselijke kant van de zorg met de thema's Mantelzorg, Dakloosheid, de Stem van de cliënt. Maar de behoeften en signalen uit de leefwereld kunnen meer en beter worden opgehaald en we zouden een manier moeten hebben waardoor die behoeften en signalen voorrang krijgen op het systeemdenken. We stappen in de leefwereld omdat we moeten weten wat er leeft. Pas dan kun je onderbouwd aan de slag met een toekomstvaste Denktank IZO en kun je door trial and error samen oplossingen ontwerpen en toetsen aan de dagelijkse werkelijkheid van mensen.

*We willen werken vanuit de leefwereld. Behoeften verzamelen we samen met deelnemers uit die wereld en we bedenken samen met hen oplossingen.*

### 4. Meer burgers aanwezig tijdens de Denktank en meer begrip voor hun perspectief

Professionals vinden deelname van burgers aan de Denktank IZO waardevol. Burgers vinden de onderwerpen van de workshops en verhalen van professionals soms moeilijk te begrijpen en vragen zich af wat hun rol als burger op dit evenement kan zijn.

*We willen het aantal deelnemers uit de leefwereld uitbreiden en de inhoud en vorm van de Denktank IZO beter op hen afstemmen.*

## 3. Opdrachtbeschrijving

### Opdracht

Het is onze opdracht om samen met burgers en professionals het programma van de Denktank IZO in te vullen. Ons uitgangspunt: we werken vanuit de leefwereld van mensen maar in balans met de systeemwereld. De volgende bijeenkomst van de Denktank IZO op 31 oktober 2019 is de eerste concretisering van de nieuwe vorm en inhoud. De inbreng daarvoor halen we op tijdens bijeenkomsten met mensen in juni.

### Uitgangspunt en fasering

Het uitgangspunt is dat we van tevoren niet precies vastleggen wat de uitkomst moet zijn, omdat we samen met burgers en professionals naar het resultaat toewerken. Er is daarom een element van onzekerheid over de uitkomst waar we ons van bewust moeten zijn. We werken daarom iteratief in twee fasen, waarbij eerst in roadshows signalen en behoeften worden opgehaald bij een groep mensen.

### Gewenst resultaat

Eind 2019 staat de leefwereld voorop bij de IZO-community. We spreken dan mét mensen over informatievoorziening in de zorg en ondersteuning in plaats van óver hen. Hun vragen, wensen en suggesties zijn vervolgens de inbreng voor het programma, de keuze van thema's en onderwerpen en de workshops en presentaties tijdens de Denktank IZO van 31 oktober 2019. Ze bieden de basis voor hoe burgers kijken naar de toekomst van de informatievoorziening voor zorg en ondersteuning.

## 4. Werkwijze: hoe gaan wij dit doen?

### Roadshows

We gaan naar de mensen toe met roadshows: bijeenkomsten waar we burgers voor uitnodigen. We creëren met de bijeenkomsten een veilige omgeving waardoor we op gelijkwaardige basis in gesprek komen. Tijdens de bijeenkomsten stellen we met een open blik de volgende vragen:

- Hoe wilt u aangesproken worden?
- Welke uitdagingen ziet of ervaart u?
- Welke oplossingen ziet u?
- Waaraan moeten de oplossingen volgens u voldoen?

De roadshows worden gehouden op een aantal verschillende locaties in Nederland. Zo krijgen we een brede vertegenwoordiging en diversiteit van mensen aan tafel, zonder dat zij ver hoeven te reizen om met ons in gesprek te gaan.

De uitkomsten van de roadshows worden onderdeel van het programma van de Denktank IZO van 31 oktober. Dan werken de deelnemers, een mix van professionals en burgers, samen de uitkomsten uit. Daaruit volgt input voor een Toekomstbeeld vanuit verschillende perspectieven.

## **Meer informatie**

Kijk voor meer informatie over de Denktank IZO op: [iStandaarden.nl](http://iStandaarden.nl) - Denktank IZO. Of neem contact met ons op via: [Infoizo@zinl.nl](mailto:Infoizo@zinl.nl)