



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



# **Projectplan Samenhang in informatie over de langdurige zorg**

Elke Buis  
Govert Claus  
Ingrid Claassen  
Definitieve versie  
Directie Langdurige Zorg

**1 Inleiding 3**

**2 Doel en scope 4**

2.1 *Doel 4*

2.2 *Scope 4*

2.3 *Doelgroep 4*

2.4 *Relatie met andere trajecten 5*

**3 Aanpak en resultaten 6**

3.1 *Projectfasering en resultaten 6*

3.2 *Mijlpalenplanning 9*

3.3 *Projectorganisatie 9*

3.4 *Betrokken organisaties 9*

# 1 Inleiding

Informatie over wet- en regelgeving en beleid wordt versnipperd aangeboden en is soms onvoldoende up-to-date of niet duidelijk genoeg. Bovendien wordt niet iedereen voldoende bereikt; denk aan een deel van de ouderen en aan laaggeletterden. Dit geldt interdepartementaal, VWS-breed, maar ook voor de langdurige zorg. VWS, en daarbinnen ook de Directie Langdurige Zorg (DLZ), heeft de ambitie hier iets aan te doen. Eerder al was DLZ de initiatiefnemer van websites als Regelhulp.nl en Hoeverandertmijnzorg.nl. Daarbij staat naast de kwaliteit van de informatie, met name de samenhang centraal, vooral vanuit klant/burgerperspectief.

Sinds zomer 2016 is er extra aandacht voor de websites die in opdracht van DLZ zijn gecreëerd en worden beheerd. Directie Communicatie (DCo) en DLZ hebben samen de bestaande websites geanalyseerd en drie soorten geïdentificeerd: websites voor projecten, voorlichting en beleidsinformatie. In september zijn bevindingen en aanbevelingen in het MT-DLZ besproken. Daar is besloten om een project te starten, primair gericht op de voorlichtingsites, met als doel om de samenhang in de informatie over langdurige zorg te versterken. Ook wordt bekeken via welke kanalen informatie over langdurige zorg wordt verspreid, zoals social media, telefonie en brieven. Dit draagt bij aan de ambitie van het ministerie om meer eenheid te krijgen in de communicatie vanuit VWS. In het project wordt ook bekeken en afgestemd welke rollen andere organisaties hebben in de informatievoorziening: denk aan zorgkantoren en -verzekeraars, gemeenten, kennisinstituten en cliëntorganisaties.

Dit document bevat het plan van aanpak om het komende jaar de samenhang in de informatie over de langdurige zorg te verbeteren. Het is primair voor de opdrachtgever en het MT-DLZ geschreven. Eerst worden doel en de scope van het project besproken, dan de aanpak en beoogde resultaten, waarna ten slotte het beheersplan van het project uiteengezet wordt.

## 2 Doel en scope

### 2.1 Doel

Burgers en professionals hebben goede, betrouwbare, begrijpelijke en makkelijk vindbare informatie over de langdurige zorg nodig. Dit project heeft als doel het organiseren en borgen van samenhang in de externe communicatie over de langdurige zorg. Het gaat dan met name om de uitleg en toepassing van beleid, wet- en regelgeving. Daarbij worden waar nodig de beschikbare teksten ofwel 'content' daadwerkelijk verbeterd. Het gaat dus niet alleen om de strategie en het organiseren.

De aanpak bevat drie hoofdonderdelen, die in hoofdstuk drie verder worden uitgewerkt:

1. Vaststellen van de informatiebehoefte

Hierbij wordt zowel naar de vraag- als de aanbodkant gekeken: zowel de behoefte van gebruikers (burgers en professionals) als hetgeen VWS wil bereiken met voorlichting en informatievoorziening. Naast inhoud wordt hier ook naar gewenste vorm en functionaliteit gekeken. Verder wordt geïnventariseerd welke communicatiekanalen nu gebruikt worden voor welke doeleinden.

2. Optimaliseren van bestaande communicatiekanalen

De bestaande websites en loketten worden onder de loep genomen, dit zal leiden tot (tekst)aanpassingen, verwijzingen of zelfs samenvoegingen. De belangrijkste zijn: Regelhulp.nl, Wlz-overgangsrecht.nl, Juiste loket en de relatie met Rijksoverheid.nl en informatiebronnen van uitvoeringsorganisaties zoals het CIZ, CAK en Zorginstituut.

3. Afspraken en beheer.

De rollen en verantwoordelijkheden rond communicatie worden belegd, benodigde afspraken worden gemaakt en overlegmomenten worden ingericht om de samenhang in de communicatie te borgen. Ook de rollen en verantwoordelijkheden van andere partijen die een rol spelen in de communicatie over langdurige zorg, worden bekeken en waar nodig belegd. Alle betrokkenen worden geïnformeerd over de afspraken.

### 2.2 Scope

Bij het bereiken van het einddoel wordt de volgende scope gehanteerd:

- Inhoudelijk gaat het om informatie over langdurige zorg. Uiteraard zijn er raakvlakken met andere onderwerpen en kan het ten behoeve van de klant van belang zijn om breder te kijken.
- Het traject richt zich primair op "voorlichting": informatie van DLZ voor burgers en professionals. Dit is geen eenrichtingsverkeer: ook het beantwoorden van vragen van burgers en professionals wordt hier bijvoorbeeld onder geschaard.
- Alle kanalen worden meegenomen. Er wordt gekeken naar het geheel van websites, telefonie, brieven en (fysieke) loketten. NB: Dit betekent niet dat alle kanalen voor alle doeleinden gebruikt gaan worden; wel wordt vastgesteld hoe hiermee omgegaan moet worden.
- Er wordt expliciet aandacht gegeven aan innovatieve communicatiemiddelen. Er komen telkens nieuwe communicatiemiddelen beschikbaar: chat, apps, sociale media, mobiele toepassingen, AI<sup>1</sup>, gesproken tekst, etc. Hiermee kunnen bepaalde doelgroepen mogelijk effectiever bediend kunnen worden. Maar deze middelen vragen een andere manier van communiceren, waarvan niet zeker is of deze past bij DLZ. Daarom wordt dit in het project nader bekeken.

### 2.3 Doelgroep

Het project richt zich primair op de voorlichting aan burgers. Dit kunnen zowel cliënten zijn die zorg en ondersteuning ontvangen, als burgers die geïnteresseerd zijn in langdurige zorg. Het gaat dus om een hele grote groep. Omdat burgers vaak geïnformeerd worden door professionals, wordt deze groep als secundaire doelgroep gezien. Bij deze professionals zitten diverse partijen uit de keten, zoals

---

<sup>1</sup> AI: Artificiële Intelligentie. Hierbij interpreteert de computer de vraag van de gebruiker en geeft (of suggereert) het best passende antwoord op basis van alle beschikbare informatie en de kwaliteit van eerder gegeven antwoorden.

zorginstellingen, zorgkantoren, uitvoeringsorganisaties en inspectiediensten. Ook de professionals uit aanpalende ketens, zoals gemeenten en huisartsen vallen onder deze groep.

De informatie die op websites en via andere kanalen aan burgers en professionals wordt geleverd, moet overeenstemmen met interne informatie en informatie die professionals delen. Daarom wordt ook gekeken naar de informatiestromen binnen DLZ, en de partijen die daarbij een rol spelen.

## 2.4 Relatie met andere trajecten

Bij dit project moet rekening gehouden worden met projecten en initiatieven die raakvlakken hebben. In beeld zijn de volgende initiatieven:

- Verminderen aantal websites van VWS (DCo).
- Informatie-op-maat projecten van DPC i.s.m. ministeries.
- Inventarisatie meldpunten in de zorg en vervolgaanpak.
- Het Juiste loket (voorheen Meldpunt Juiste loket).
- Ondersteuning Passend Zorgaanbod (OPaZ).
- Klantroutes Patiëntenfederatie (voorheen NPCF).
- Dossier en projecten m.b.t. laaggeletterden.
- Kennispleinen Vilans.
- Pilots met loketfunctie bij gemeenten en bibliotheken.
- Projecten bij cliëntorganisaties.
- Andere domeinen.

Ook in andere domeinen wordt nagedacht over de voorlichting naar, en communicatie met burgers. Met name SZW en VNG en BZK hebben projecten die relevant zijn.

In de eerste fase van het project wordt dit beeld verder gecompleteerd via contactpersonen bij diverse organisaties die een rol spelen bij communicatie over de langdurige zorg.

### Voorbeelden van actuele vragen en vraagstukken

Kan het niet wat minder met al die websites?  
Bij welke beleidsmedewerker kan ik terecht om mijn uitleg in Regelhulp te toetsen?  
Waar kan ik voorlichtingsteksten voor EMB-kinderen kwijt?  
Ik word steeds rechtstreeks gebeld door dezelfde cliënt!  
Wie gaat er eigenlijk over deze website?  
Moeten deze teksten niet overgezet worden naar rijksoverheid.nl?  
Waarom is hoeverandertmijnzorg.nl uit de lucht?  
Moet er een overkoepelende website of informatiepunt zijn als wegwijzer?  
Ik weet niet zeker of collega's hetzelfde antwoord geven!  
Eigenlijk is er meer behoefte aan een chatfunctie, maar willen we dat wel?  
Gaan we deze vraag op Facebook beantwoorden?  
Nee dit onderwerp staat nog niet op een website, wie kan dat doen?  
Ik wil geen website, maar iemand om mee te praten

## 3 Aanpak en resultaten

### 3.1 Projectfasering en resultaten

Het project bevindt zich in de opstartfase in de periode januari/februari 2017. In deze periode gebeurt het volgende;

- Vragen en knelpunten verzamelen en analyseren
- Projectplan en planning uitwerken en afstemmen
- Benodigde bemensing afstemmen en regelen
- Voorbereiding korte termijnactiviteiten
- Contactpersonen en gerelateerde trajecten verzamelen en benaderen

Na de opstartfase kent het project drie hoofdonderdelen (die deels al tijdens de opstartfase gestart worden):

1. Vaststellen van de informatiebehoefte.
2. Optimaliseren van bestaande communicatiekanalen.
3. Afspraken en beheer.

Deze onderdelen zijn geen fasen die in tijd elkaar opvolgen, maar inhoudelijke aandachtsgebieden, die verschillende producten opleveren. Er bestaan wel verbanden tussen de producten uit de verschillende onderdelen, maar de activiteiten kunnen relatief onafhankelijk van elkaar uitgevoerd worden.

#### *Doel*

Deze fase heeft als doel het in kaart brengen van de informatiebehoefte van de ontvanger (burger / professional), zowel wat inhoud, als wat vorm en functionaliteit betreft. De verwachting is namelijk dat bepaalde doelgroepen een voorkeur hebben voor bepaalde informatiekkanalen en inhoud.

Ook wordt in deze fase vastgesteld wat de doelen en voorkeurskanalen zijn van DLZ. Zo kunnen bepaalde kanalen te duur zijn, of onvoldoende effectief om de informatie goed en duidelijk over te brengen. Dit wordt vastgelegd in een 'multichannel strategie'.

Ter voorbereiding van deze behoefte-analyse worden de bestaande informatiekkanalen geïnventariseerd. Met name cliëntorganisaties en beleidsmedewerkers worden betrokken.

#### *Activiteiten*

- Inventarisatie bestaande informatiekkanalen en doelen  
Er wordt een overzicht gemaakt, waarin is vastgelegd welke informatiekkanalen gebruikt worden, gerelateerd aan doelgroepen en de inhoud die de gebruiker nodig heeft. Aan de hand van dit overzicht wordt duidelijk welke kanalen DLZ kan gebruiken, en welke kanalen onder de verantwoordelijkheid van andere partijen vallen. Overlap en witte vlekken worden duidelijk.
- Verzamelen en beoordelen van bestaande onderzoeken  
Er bestaat al redelijk wat onderzoek naar de behoefte van gebruikers die informatie zoeken, of ingelicht moeten worden. Uitkomsten worden beoordeeld op toepassing voor dit project en samengevat.
- Gebruikersonderzoek (zowel inhoud als vorm)  
Dit behelst een onderzoek naar de behoefte van gebruikers waarmee VWS communiceert over langdurige zorg. Dit onderzoek moet zich richten op zowel de inhoud, als de vorm en functionaliteit van de gewenste informatie. Hierbij wordt ook expliciet aandacht gegeven aan innovatieve communicatiemiddelen. Dit onderzoek wordt op twee manieren uitgevoerd: er wordt een gebruikerspeiling uitgevoerd via het internet, en een klantbehoefte analyse d.m.v. interviews.
- Opstellen multichannel strategie  
In een notitie worden de uitgangspunten en richtlijnen voor externe informatievoorziening vastgelegd. Dit komt tegenover de informatiebehoefte van de gebruiker te staan: het geeft de

kaders voor het invullen van die informatiebehoefte.

Denk hierbij aan voorkeurskanalen (wat doen we met social media?), prioriteiten (kwaliteit / tijd), grenzen (tot hoever help je de gebruiker?) en andere kenmerken van communicatie. NB: Dit mag geen boekwerk worden, maar een bruikbare set richtlijnen en uitgangspunten, wellicht in de vorm van factsheets. Hierbij ook aandacht voor 'taalniveaus' en laaggeletterden.

#### *Producten*

- Overzicht communicatiekanalen en -doelen.
- Gebruikersonderzoek:
  - Overzicht bestaand onderzoek en bevindingen
  - Gebruikerspeiling, waarbij bezoekers van [informatielangdurigezorg.nl](http://informatielangdurigezorg.nl) een enquête invullen.
  - Klantbehoefte analyse, waarbij een aantal sleutelpartijen (klantorganisaties, helpdesken, etc.) geïnterviewd worden, met de focus op kwalitatieve resultaten (hele open gesprekken).
- Multichannel strategie.

### **3.1.1 Optimaliseren van bestaande communicatiekanalen**

#### *Doel*

Doel is om de bestaande en gewenste informatiekanalen (websites, (fysieke) loketten, brieven, etc.) zo in te richten dat ze invulling geven aan de informatiebehoefte van de gebruiker. Dat betekent dat sommige kanalen mogelijk samengevoegd worden, gaan verwijzen of dat er aanpassingen nodig zijn. De belangrijkste in opdracht van VWS zijn: Regelhulp.nl, Wlz-overgangsrecht, (inmiddels [informatielangdurigezorg.nl](http://informatielangdurigezorg.nl)), Juiste Loket, Kies Beter, en het VWS-deel op [Rijksoverheid.nl](http://Rijksoverheid.nl).

#### *Activiteiten*

- Evaluatie Regelhulp.nl  
Nu Regelhulp al bijna tien jaar bestaat, wordt onderzocht of de website (nog) aansluit bij de behoeften van de gebruikers en hoe deze website zich verhoudt tot andere informatiebronnen. Het onderzoek gaat deels in op Regelhulp zelf en deels op de positionering en de gewenste samenhang in informatie.
- Herpositioneren [www.wlz-overgangsrecht.nl](http://www.wlz-overgangsrecht.nl).  
De website [www.wlz-overgangsrecht.nl](http://www.wlz-overgangsrecht.nl) bevat veel informatie die breder is dan het overgangsrecht. Om deze informatie recht te doen, wordt een andere naam voor de website gezocht, en wordt de opzet aangepast en verder geoptimaliseerd en geprofessionaliseerd. Er wordt gedacht aan [www.langdurigezorg.nl](http://www.langdurigezorg.nl) en [www.informatielangdurigezorg.nl](http://www.informatielangdurigezorg.nl). Daarbij ook aandacht voor vindbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.
- Verbeteren inhoud en verwijzingen op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)  
Voor veel overheidsinformatie vormt [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) het startpunt, zo ook voor de wet- en regelgeving rond langdurige zorg. De informatie op deze website moet in lijn zijn met de overige kanalen, en daar goed op aansluiten. Dat wordt gecontroleerd en waar nodig aangepast, waarbij ook gekeken wordt of verwijzingen juist zijn. Dit doen we in samenwerking met DCo en DPC.
- Samenvoegen / aanpassen bestaande kanalen om de samenhang te verbeteren  
Uit de analyses kan blijken dat verschillende kanalen hetzelfde doel en / of dezelfde doelgroep nastreven. Dan kan het verstandig zijn deze kanalen te combineren om verwarring bij de gebruiker te voorkomen en beheerslasten te beperken. NB: Hierbij wordt naast websites ook gekeken naar andere kanalen, zoals e-mail, telefonie en fysieke loketten.

#### *Producten*

- Evaluatierapport Regelhulp.nl.
- Vernieuwde website waar de informatie van [www.wlz-overgangsrecht.nl](http://www.wlz-overgangsrecht.nl) beter tot zijn recht komt.
- Juiste vermelding van informatie langdurige zorg op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).
- Duidelijk, logisch en vindbaar geheel aan communicatiekanalen waar informatie over langdurige zorg is te vinden mét goede begrijpelijke content.

### 3.1.2 Afspraken en beheer

#### *Doel*

Op dit moment is het niet duidelijk wie welke informatie waar plaatst of meldt. Middels afspraken en het beleggen van rollen en verantwoordelijkheden, wordt de informatievoorziening aan de klant (en professional) beter georganiseerd. Verder wordt onderzocht of / hoe een registratie- en kennissysteem de communicatie over de verschillende kanalen kan ondersteunen. Daarvoor wordt eerst verkend wat er bij DCo en elders in gebruik is voor dit doel.

#### *Activiteiten*

Benoemen verschillende rollen en verantwoordelijkheden

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de intern en extern te benoemen rollen en verantwoordelijkheden. Intern binnen DLZ zijn er de volgende rollen:

- MT-lid communicatie (Peter Kruithof)
- Redactiecoördinator DLZ (Marije Koopman)
- Beleidsmedewerker, inhoudelijk verantwoordelijk voor teksten
- (Gedelegeerd) opdrachtgever voor website vanuit DLZ

Verantwoordelijkheden worden vastgelegd en er wordt een “communicatieoverleg” ingericht of een andere werkwijze om onderling af te stemmen.

Er spelen ook diverse externe partijen een rol in de informatievoorziening. Denk hierbij aan DCo, beheerpartijen, andere beleidsdirecties, maar ook ketenpartijen die verantwoordelijk zijn voor een deel van de communicatie en informatievoorziening. Om deze rollen en verantwoordelijkheden duidelijk te krijgen is meer afstemming en overleg nodig, dit is een vereiste om het geheel aan communicatie met de klant op orde te krijgen.

- Analyse registratie- en kennissysteem

Er blijken verschillende kanalen gebruikt te worden, zowel bij het ontvangen als het zenden van informatie. Hierbij zijn ook verschillende mensen betrokken, terwijl het om dezelfde gebruikers en/of dezelfde informatie kan gaan. Om te voorkomen dat de gebruiker via verschillende kanalen verschillende informatie ontvangt, om snel het juiste antwoord te vinden en om grip te houden op alle communicatiestromen, kan een registratie- en kennissysteem helpen. Zo'n systeem kan echter ook tot extra administratieve lasten leiden, wat niet de bedoeling is. Daarom wordt onderzocht of een systeem zinvol is, en hoe dat systeem er dan uit zou moeten zien.

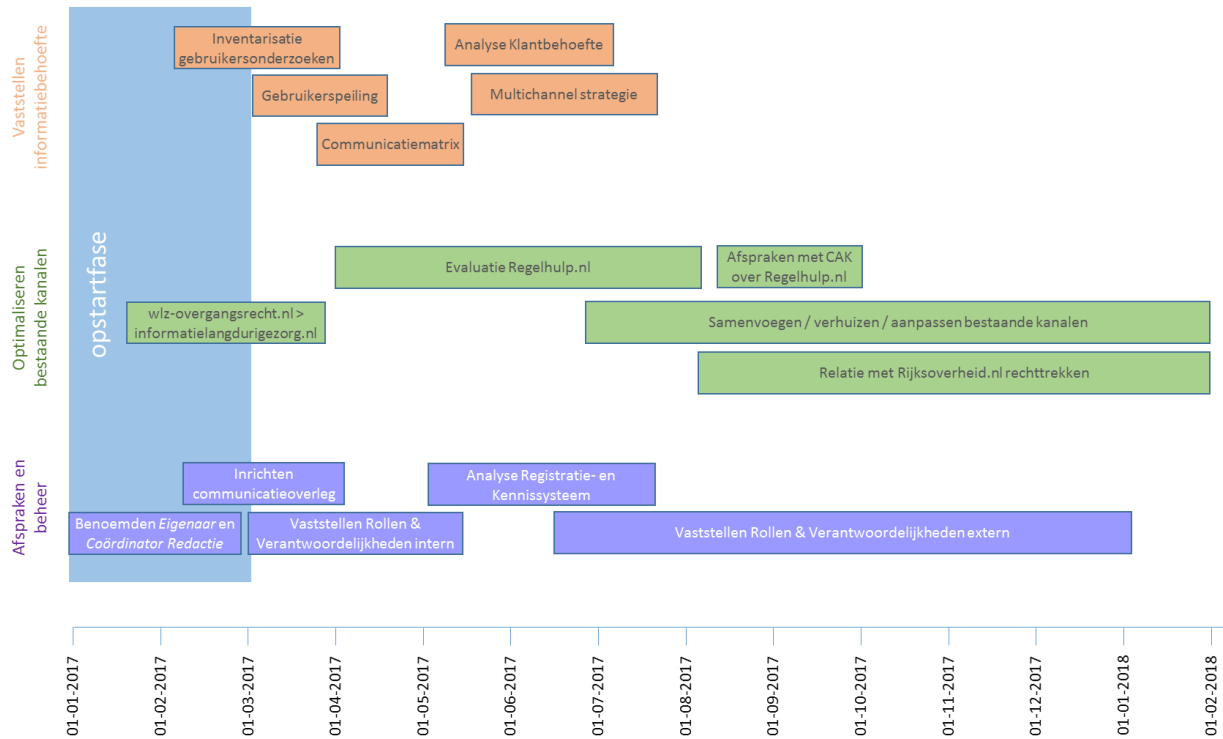
#### *Producten*

- Overzicht en invulling interne en externe rollen en verantwoordelijkheden.
- Communicatieoverleg en -afspraken binnen DLZ en met anderen.
- Advies registratie- en kennissysteem.



## 3.2 Mijlpalenplanning

De planning en duur van het project zijn afhankelijk van de doorlooptijd van besluitvorming en het regelen van de bemensing gedurende de opstartfase. Onderstaande planning geeft een indruk en zal na de opstartfase worden bijgewerkt. Een aantal activiteiten is al gestart.



## 3.3 Projectorganisatie

Het betreft een project dat in samenwerking met diverse organisaties en organisatieonderdelen zal worden opgepakt. Het is binnen VWS momenteel niet mogelijk om projectmedewerkers in te huren. Een aantal onderdelen van het project zal worden uitbesteed, naar verwachting als cluster(s) van producten. Het gaat om het gebruikersonderzoek, het opstellen van de Multichannel strategie, de evaluatie van Regelhulp en mogelijk het advies rond een registratie- en kennissysteem.

De regie op de uitvoering van deze activiteiten, review en het samenvoegen van de resultaten, gebeurt door de projectleider Elke Buis. Daarnaast zal een aantal DLZ-medewerkers worden gevraagd om input en/of andere bijdragen te leveren.

## 3.4 Betrokken organisaties

Dit project richt zich op de informatie over langdurige zorg. Dat is breder dan de informatie die DLZ beheert. DLZ stemt informatievoorziening af met andere afdelingen (denk aan DCo, Jeugd en DMO) en andere organisaties (zoals CIZ, CAK en Vilans). Er zal hiertoe een periodiek overleg worden ingericht vanaf maart 2017. Deelnemers aan het overleg fungeren naar verwachting tevens als begeleidingscommissie voor onderzoeken, zoals de Regelhulp-evaluatie.

De partijen die in ieder geval betrokken worden zijn:

- Directie Communicatie (DCo)
- DPC, ministerie van AZ
- Andere beleidsdirecties (vooral DMO en Jeugd)
- Uitvoeringsorganisaties (CAK, CIZ, ZIN)
- Vertegenwoordiger zorgkantoren (ZN)
- Vertegenwoordigers zorginstellingen (Actiz, VGN, Federatie Opvang)
- NZA
- VNG en/of gemeenten
- Inspectiediensten (IGZ)
- Cliëntorganisaties
- Kennisinstituten, met name Vilans

Er zal daarnaast ook gebruik worden gemaakt van de overlegtafels Platform IZO (Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning) en de HLZ-tafel om te informeren en nader af te stemmen. Beide overleggen vinden eens in de 4 tot 6 weken plaats in opdracht van VWS. Deelnemers zijn met name uitvoeringorganisaties en cliëntorganisaties.

In de opstartfase wordt onderzocht of er bestaande communicatie-overleggen zijn, bijvoorbeeld van DCo of DPC (AZ) die relevant zijn voor het project. Ook wordt met het CAK bekeken wat de rol van de adviesgroep en klankbordgroep cliëntorganisaties Regelhulp kan zijn.