



Zorginstituut Nederland



| Van goede zorg verzekerd |

# Programma



Zorginstituut Nederland

1. Opening en introductie
2. Presentatie onderzoeksresultaten
3. Vertaalslag behoefte naar functionaliteiten
4. Vertaalslag functionaliteiten naar prototype
5. Pitches en stemronde
6. Afsluiting

## Doorleefsessie

# Verkeerstoren in de Zorg



# Opening

## Terugblik Denktank IZO 2019

- Thema 'Wat zie ik aan de horizon'
- In aanloop naar Denktank hebben Roadshows plaatsgevonden
- Onderwerpen thematafels
  - Veranderende processen door regie burger
  - Zorgtechnologie in primaire proces
  - Nieuwe afhankelijkheden door digitalisering
  - Overzicht in zorglandschap





*'Bewust vanuit burgers denken. En dat blijven doen'*

*'Elkaars taal leren spreken'*



*'Ik ben hier niet om zelig te zijn, maar weet wél wat ik nodig heb'.*

*'Je wordt je bewust dat jouw denkwereld breder moet zijn'*





# Doorleefsessie

## Doel

- Toetsen of de opgehaalde inzichten uit het onderzoek overeenkomen met de ervaringen en perspectieven van de deelnemers.
- Op interactieve wijze aan de slag met het uitwerken van ideeën om de contouren van de verkeerstoren vorm te geven.

## Aanpak

- Presentatie opbrengsten van het onderzoek.
- In kleine groepen aan de slag met het ontwerpen en bouwen van een prototype informatievoorziening.
- Gezamenlijk kiezen van de meest kansrijke ideeën voor het ontwerpen van een verkeerstoren in de zorg.



# Onderzoeksresultaten

## Verkeerstoren in de zorg

Inventarisatie en verkenning  
van de  
informatiebehoefte van de burger

*Voorlopige conclusies en aanbevelingen*

Ingrid Hendriksen  
Jenny Wildenbos





# Randvoorwaarden en onderzoeksvragen

## De verkeerstoren

- punt waar bestaande **betrouwbare informatie** over zorg **digitaal** verzameld is en die pro-actief informatie voor de burger ontsluit
- heeft **overzicht**: het is een communicatiemiddel dat kan **verbinden en verwijzen**
- is gericht op informatie over zorg en ondersteuning voor burgers (en hun mantelzorgers) die **langdurig** gebruik maken van zorg, en is met name gericht op **care** (Wlz en Wmo).

## Onderzoeksvragen

1. Wat is al bekend en wat zeggen burgers zelf over hun behoeften t.a.v. informatievoorziening in de zorg?
2. Welke initiatieven voor digitale informatievoorziening aan burgers zijn er al?
3. In hoeverre sluiten deze initiatieven aan op de behoefte van burgers?
4. Welke ontwikkelopgaven liggen er om tot een overzichtelijke en toegankelijke informatievoorziening te komen?



# Methode

1. De **informatiebehoefte van burgers** is onderzocht middels deskresearch, aangevuld met enkele interviews met burgers en experts (ZIN, Patiëntenfederatie Nederland, zorgaanbieder, etc).
1. Een **inventarisatie van bestaande digitale informatievoorzieningen** is opgesteld middels deskresearch.
1. De **analyse van ontbrekende elementen** is gedaan door het plotten van de behoeften van burgers (1) op bestaande informatievoorzieningen (2). Dit gaf inzicht in mogelijke wensbeelden en bouwstenen voor een verkeerstoren in de zorg.





# Resultaten: behoeften burger

We maakten een onderverdeling in **twee categorieën** behoeften, die beiden van belang zijn bij informatievoorzieningen in de zorg:

1. Taakgerichte '**harde**' behoeften rondom het zoeken, aanvragen en vormgeven van zorg.
1. Persoonlijke '**zachte**' behoeften rondom de beleving van de zoektocht en de zorg.





# Resultaten: bestaande informatievoorzieningen

Er zijn 28 initiatieven voor digitale informatievoorziening aan burgers beoordeeld:

- Veel van deze websites zijn beperkt **vindbaar** voor de burger.
- Vaak is niet terug te vinden wie de website heeft gemaakt/onderhoudt, wie hem financiert (zie tabel), en wat de **scope** is van de website. Hierdoor kan de burger de onderliggende belangen en het type informatie dat gegeven wordt moeilijk inschatten.
- Er zijn veel informatieve websites van de rijksoverheid zonder onderlinge **link**. Doorverwijzingen zijn divers en steeds naar andere websites.
- Overheidssites gebruiken veel tekst en weinig **andere vormen** van informatieoverdracht zoals afbeeldingen, icoontjes, filmpjes etc.

Overheid	11
Opdracht en/of subsidie vanuit overheid	6
Zorgpartijen en belangenbehartigers	10
Commerciële bedrijven	1
<b>Totaal</b>	<b>28</b>



## Resultaten: bestaande informatievoorzieningen

- Specifieke informatie over ziekten of zorg is vaak landelijk en heeft beperkte verbinding met de **lokale context**. Voor lokale informatie volgt veelal “Bel uw gemeente”.
- Websites die informatie op maat geven werken vaak met een digid of inlogportaal. Algemene informatie is wel vaak vrij **toegankelijk**.
- Dertien websites zijn gericht op de **persoonlijke situatie** van de burger en spreken de burger aan in jij of wij vorm.
- Iets minder dan de helft van de voorzieningen zet aan tot een **actie**, zoals het delen van een beoordeling, het invullen van een aanvraagformulier of contact met een deskundige.
- Slechts 1 website geeft de mogelijkheid om in **contact** te komen met burgers met soortgelijke vragen.



# Resultaten: Behoeften vs informatievoorzieningen

Gemiddeld gezien wordt in de huidige informatievoorzieningen meer tegemoet gekomen aan de 'harde' behoeften dan aan de 'zachte' behoeften van burgers.

**Bevindingen taakgerichte 'harde' behoeften** (zoeken, aanvragen en vormgeven van zorg).

- Van de 'harde behoeften' voorzien websites het minst in **kiezen** (opties en gevolgen) en **begrijpen**.
- In **organiseren** en **regisseren** wordt deels voorzien. Vooral gericht op aanvraagprocedure.





# Resultaten: Behoeften vs informatievoorzieningen

## Bevindingen persoonlijke 'zachte' behoeften (beleving zoektocht en zorg)

- Voor de 'zachte behoeften' wordt het meest voorzien in **erkend worden**, maar vaak afgeschermd.
- **Gesteund worden** ontbreekt het meest bij de bestaande informatievoorzieningen. Tools of inspiratie kan een hulpmiddel zijn, maar maakt de zoektocht vermoedelijk niet minder eenzaam.

## Algemene bevindingen

- Uitschieters in websites die heel goed inspelen op specifieke behoeften. Vermoedelijk winst in het leren en combineren van deze **best practices**.
- **Vakjargon** bij 'gecombineerde' website gaat ten koste van de begrijpelijkheid.
- Het **perspectief van burgers** is van groot belang om initiatieven goed te laten aansluiten op hun zoektocht en leefwereld.



## Voorlopige conclusies (1)

Om burgers te helpen overzicht en het vinden van zorg, is het belangrijk om **aan te sluiten bij de behoeften** (taakgerichte 'harde' en persoonlijke 'zachte') binnen dit proces. Zoeken naar zorg breder zien dan alleen een functionele handeling.

Bestaande initiatieven zijn vaak **slecht vindbaar** en vertonen relatief weinig **onderlinge samenhang**.

De informatie is over het algemeen **slechts beperkt toepasbaar** voor burgers, met name wanneer

- het niet begrijpelijk genoeg is
- niet goed aansluit bij de vraag of leefwereld
- slechts informatie biedt op een deel van het zorgproces of de zorgvraag

Meer **vraaggerichte of specialistische informatie** heeft vaak een smallere scope en de actualiteit en betrouwbaarheid ervan is moeilijker vast te stellen. Het zijn vaak zorgpartijen en belangenbehartigers die hierin voorzien. Zij sluiten meer aan op hun doelgroep/achterban in taalgebruik en bieden andere manieren aan voor het delen van informatie.



## Voorlopige conclusies (2)

Burgers zijn op zoek naar verschillende soorten informatie en zoeken op verschillende manieren. Er zal dus niet 1 oplossing zijn die aansluit bij alle burgers en alle type vragen.

Type vragen	Informatiebehoefte	Vorm
Enkelvoudige vragen	Eenduidige informatie	Schriftelijk, maar begrijpelijk en met 'leeswijzer'
Meervoudige vragen	Combineren en vertalen	Brug- en dialoog functie
Complexe vragen	Ondersteuning bij vraag(verheldering) en aanbod op maat	Fysieke locatie of contactpersoon

Zorg aan burgers vindt plaats in een [bredere context](#):

om een passend antwoord te bieden dat aansluit bij hun leefwereld is het belangrijk om het [gehele proces](#) te ondersteunen. Daarnaast heeft zorg vanuit het perspectief van de burger ook relaties met andere [leefgebieden](#): financiën, wonen, netwerk etc.



Vragen?



# Instructie groepssessies

Deelnemers (n=24): diversiteit in achtergrond (burger (perspectief), zorg/advies, Informatiekundig/ICT)

Over 5 groepen verdeeld, met ieder 2 begeleiders (mix LL en ZIN)

In miro 5 boarden met 3 afbeeldingen: 1 ontwerp materialen (links)

2 gesprekskompassen

(rechts: ontwerp en bouw verkeerstoren)

In 2 tijdslots achter elkaar met dezelfde groep hieraan werken:

- begeleiders zichzelf voorstellen
- deelnemers onderling heel korte kennismaking
- introductie op werkwijze (tijdsplanning, ontwerpplaat en gesprekskompassen)
- toelichten functioneel gebruik miro (invoeren tekst, post-its, tekenen)
- aan de slag (alle velden svp vullen)





# Instructie groepssessies

10.25-10.55

## **Ronde 1: Vertaalslag behoefte naar functionaliteiten (ontwerp)**

- zeer korte kennismakingsronde in iedere break out groep
- toelichting op werkwijze
- toelichten en hulp bij gebruik Miro

10.55-11.25  
(bouw)

## **Ronde 2: Vertaalslag functionaliteit naar prototype informatievoorziening**

- resultaten ontwerpplaat uitwerken in bouwplaat
- iemand uit groep vragen te pitchen

11.25-11.30

Pauze (begeleiders zetten resultaten over naar Gotomeeting voor pitches mbv pdf?)

11.30-12.00

## **Pitches en stemronde**

- groepen pitchen ieder hun eigen prototype (5 x 5 min)
- stemmen via poll / hand opsteken / nr aangeven in tekst?



# Groepssessies

Groep 1: Begeleiders Ingrid & Nienke

<https://miro.com/welcomeonboard/XAKGGaBN6gG9QyjhCGxiDaLAxy5E4iqQ5rwt8Dglqxx86Gp6fP4CLZiyNG58NJOL>

Groep 2: Begeleider Jenny

<https://miro.com/welcomeonboard/pE2YVPewYPPdcak7RpJhye5F2QHKCbFnMED2SjZpXialOiSkw1D0J0Ygo7HbVOdz>

Groep 3: Begeleiders Vivianne & Suzan

<https://miro.com/welcomeonboard/ODkkru7DpyoJlu6hnWVYFEDKIGZeqlfC3DjabB4tXr5WhIC0fTY0pChIVbyPLYxP>

Groep 4: Begeleiders Jasper & Bodil

<https://miro.com/welcomeonboard/fKzkBbiqOotLIB5v9rGPeRtBrRILkowSEMejfUGqvFgMeGcUCoDiWlgykRZHISaK>

Groep 5: Begeleiders Daan & Delphine

<https://miro.com/welcomeonboard/vzEFpVnnhE3Jk27g8wbDeLyxhqf1HQ3EQq4cCYNcCuRmWFJrCjao8djv80UivkSh>

### Ontwerpmaterialen



**Zachte behoeften**

**Erkend worden**  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.

**Gesteund worden**  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.

**Harde behoeften**

**Vinden**  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.

**Reageren**  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.  
 Ik wil mijn ideeën en oplossingen laten zien en horen.

### Ontwerp mee aan de verkeerstoren



**Zachte behoeften**

**Erkend worden**

**Gesteund worden**

Zo brengen we de harde en zachte behoeften samen...

Dit kan onze oplossing

Zo ziet het er ongeveer uit...

Zo noemen we onze oplossing

**Harde behoeften**

Vinden

Reageren...

### Bouw mee aan de verkeerstoren



**Zachte behoeften**

Hervind je onze oplossing

Maak het hot bagje/pakje voor alle burgers

Zo maken we het vindbaar voor alle burgers

Wet doet...

Hallo!

**Harde behoeften**

Hulp aanpak oplossing

Voordeelpakket oplossing

Dank je wel voor je bijdrage

Zo ziet onze oplossing eruit





# Overzicht pitches

Groep 1: Begeleiders Ingrid & Nienke

**TITEL**

Groep 2: Begeleider Jenny

**TITEL**

Groep 3: Begeleiders Vivianne & Suzan

**TITEL**

Groep 4: Begeleiders Jasper & Bodil

**TITEL**

Groep 5: Begeleiders Daan & Delphine

**TITEL**



# Afsluiting

