



Denktank  
**IZO**

VERSLAG VAN DE DENKTANK IZO VAN 28 NOVEMBER 2017  
DE STEM VAN DE KLANT'

# Van de patiënt centraal naar mensgerichte zorg

TEKST: THIJS WEUSTINK | FOTOGRAFIE: MONIQUE KOOIJMANS

**“De stem van de klant is te logisch en te lastig voor woorden. Daarom moeten we goed in gesprek vandaag. Vroeg of laat zijn we allemaal patiënt.”** Met die woorden nodigde dagvoorzitter Hans Oosterkamp de deelnemers aan de Denktank IZO uit om volop mee te praten en mee te denken over de vraag hoe we het cliëntperspectief op kunnen nemen in informatievoorziening én in de eigen organisatie. Het thema: de stem van de klant.



‘Over vijf jaar moet de helft van de behandelingen gebaseerd zijn op Samen Beslissen’

Beleidsmedewerkers, informatiespecialisten in de zorg en ondersteuning én ervaringsdeskundigen presenteerden op de bijeenkomst een rijke oogst aan concrete tips en inspiratie om zelf een vervolg te geven.

## Wie is de klant? Hoe komen we echt dichtbij?

De 110 deelnemers verdiepten zich in vier workshops in praktijkvoorbeelden en deelden enthousiast hun ultieme tips om samen met burgers de informatievoorziening van zorg en ondersteuning te vernieuwen en verbeteren.

### De stem van de klant vraagt om:

- echt contact
- luisteren en gehoord worden
- het systeem ondersteboven gooien
- de klant voorop stellen
- meedoen en meedenken gaan vóór meebeslissen.

Ruud Simons, voorzitter van Patiëntregisters.nl: “Aan de tip *meedoen en meedenken is belangrijker dan meebeslissen* zou ik ‘meekrijgen’ willen toevoegen. Ik wil weten hoe het met mij gaat. Wat heb ik er als patiënt aan? Dat wil ik meekrijgen om mee te beslissen.”





**“PRAAT NIET  
OVER MIJ,  
MAAR MET  
MIJ.”**

## Uit de Denktank: tien tips om de burger beter te betrekken

- ‘Vraag wat mensen aan informatie nodig hebben. Wat willen mensen weten?’
- ‘Meer luistertijd in de zorg: betrek zo vroeg mogelijk, toets en bouw uit.’
- ‘Pas moderne technieken toe, digitaal waar het kan! Begin klein, richt themagroepen in, en praat gewóón.’
- ‘Geef mensen toegang tot al hun gegevens en geef ze er de regie over. Minder systeemdenken, meer mensdenken. Zet de mens vooraan en begin dan te redeneren.’
- ‘Centrale data dienen om beslissingen te kunnen nemen.’
- ‘Het valt of staat bij communicatie: vragen stellen. Blijf net zo lang in gesprek tot iemand voldoende kennis heeft om mee te beslissen.’
- ‘Kom tegemoet aan mijn verwachtingen, ga aan de andere kant van de tunnel staan.’
- ‘Zet ervaringsdeskundigen in.’
- ‘Beste Rijksoverheid, word meer marketeer! Wees overtuigd van je eigen producten voor zeventien miljoen mensen.’
- ‘Zet het contact centraal en ga uit van gelijkwaardigheid.’



## Tiana van Grinsven | Waarom is het belangrijk om de burgers te betrekken?

Tiana van Grinsven, lid van de Raad van Bestuur van Zorginstituut Nederland, benadrukte in haar presentatie dat het hoognodig is om de wereld van de informatievoorziening en de wereld van de cliënt bij elkaar te brengen. “Luisteren naar zijn of haar stem is moeilijk, zeker wanneer je als ict’er of beleidsmedewerker bij een zorginstelling of overheid werkt. Bij het Zorginstituut kijken we door de bril van de burger.”

In de nabije toekomst zijn de ambities van het Zorginstituut: beter over de gezondheidssituatie informeren, vernieuwingen in de zorg sneller doorvoeren en zorgpremies beter besteden. Tiana: “Over vijf jaar moet de helft van de behandelingen gebaseerd zijn op *samen beslissen*. Aan de keukentafel, aan het bed, tussen verschillende spreekkamers.”

Het zijn stevige ambities, die passen bij het regeerakkoord en bij de lijn die VWS samen mét het Zorginstituut inzet. Tiana deed de oproep om vanuit IZO samen te werken en voort te bouwen op wat er al is en om naar elkaar te luisteren. “De modernisering van gegevensuitwisseling levert een waaier aan gadgets en apps op, maar het blijft heel lastig om als burger op één plek al je gegevens te verzamelen. We willen eenvoud voor de burger. Daar doen we het voor, niet voor de cijfers maar voor de mens.”



‘Luisteren  
is er zijn.  
Niet willen  
oplossen of  
helpen’





## Corine Jansen | De basisbehoefte van een mens is om te begrijpen en begrepen te worden

Corine Jansen is Certified Listening Professional en vertelde dat we het allemaal heel snel hebben over luisteren als synoniem voor gehoorzamen. Maar dat heeft niets met een luisterende organisatie te maken.

Corine: “Ik wil het hebben over mensen, niet over burgers, patiënten, cliënten. De basisbehoefte van een mens is om te begrijpen en begrepen te worden. Als je echt oprecht geïnteresseerd bent, dan gaat het over de mens tegenover je die een verhaal wil vertellen. En niet om wat hij of zij moet doen. Luisteren is er zijn. Niet willen oplossen of helpen.”

Corine: “In de vorige eeuw moest je doen wat de meneer in de witte jas zei. Nu zoeken kinderen van

jongs af aan alles online op. De techniek gaat heel hard, de evolutie gaat trager. Het gaat over je eigen rol en identiteit daarin: wie ben ik als mens in een tijd van technologie? De meeste vragen worden beantwoord vanuit de context van het systeem: dat's vaak onbevredigend, want je krijgt geen daadwerkelijk antwoord.

Corine betoogt om af te stappen van ‘de patiënt centraal’ en dat te vervangen door ‘mensgerichte zorg’. Dat is zorg waar acceptatie, het gesprek, kritische aandacht en reflectie de boventoon voeren. Een essentieel kenmerk is dat het in het systeem zowel om de mogelijkheden van de patiënt als de arts gaat. Mensgerichte zorg is niet gelijk aan de klant is koning!

Corine: “Hoeveel codes we ook krijgen: we moeten context bieden aan de verhalen van mensen om een rechtvaardig zorgsysteem te creëren. Een dialoog verbreedt je perspectief, wat kan leiden tot een echte ontmoeting. Als u echt oprecht geïnteresseerd bent, dan gaat het over de mens tegenover u die een verhaal wil vertellen.”

# LUISTER ECHT

Ben je bewust van de koders die je denkproces sturen

The diagram includes a section for 'Persona's' with a row of icons representing different roles. A central section titled 'Luister echt' contains a list of bullet points: 'Waarom luister ik?', 'Wat wil ik bereiken?', 'Hoe wil ik bereiken?', 'Waarom wil ik bereiken?', 'Wat wil ik bereiken?', 'Hoe wil ik bereiken?', 'Waarom wil ik bereiken?'. To the right, there is a section titled 'Andere vertolcht' with a small icon of a person speaking.

HOE ZORG JE ERVOOR DAT JE ECHT LUISTERT? WAT IS JIJN DENKCODE?

Context vragen  
Vraag scherp krijgen

(lijkt met elkaar stap terug, maar juist niet)  
RESPECT voor elkaar

Verhalen zichtbaar maken → inhoud op bord  
Eigen gedachten 'uitschakelen'  
Verbating over beperking system kortterm  
Je zelf goed kennen, eigen willen  
(Die erg willen ontdekken)

Lef + risico durven nemen  
In mogelijkheden denken, stappen op. zien  
Je mond kunnen houden  
Nieuw jezelf luisteren

Je geschiedenis, scholing  
scholing → bagagepakket

Drive om meer te willen

Systeem wat mogelijk is  
Zelf-structuur

Wilt bijstaan  
'Problemen' oplossen  
Normen & waarden, cultuur

Een luisterende organisatie wil alle klant-contacten benutten om de klantbeleving te verbeteren en heeft de intrinsieke wens om tot echte dialogen te komen.

## Hoe word je een luisterende organisatie?

- Onderzoek naar wie je luistert en hoe vaak
- Monitor wat er op social media over je gezegd wordt
- Geef antwoord in de taal van de ander
- Bepaal bij wie de verantwoordelijkheid 'klantrelatie' ligt
- Doe aan formele én informele klantconsultatie
- Vraag om reacties, vraag om contact





## Workshops

De vier workshops op de Denktank gaven de deelnemers een beeld van praktijktoepassingen op het gebied van luisteren naar de stem van de klant.

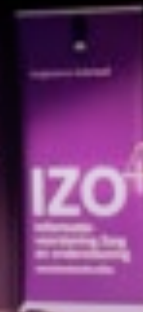
Hendrien Witte, directeur patiëntenvereniging Longfonds, gaf een workshop over de vraag ‘wat wil de achterban?’ “Patient included is aanvonken in plaats van afvinken. Dus niet: ‘check, ik heb tien patiënten bevraagd’. Het gaat erom dat het ze beweegt.” Over de manier waarop de vereniging leden laat meebeslissen toonden de deelnemers zich positief, en zij deden veel inspiratie op voor de eigen organisatie.


De workshop over Regelhulp.nl riep zowel constructieve als kritische reacties en vragen op over de nieuwe website. Ervaringsdeskundige Rokus Gunnink gaf aan dat de plannen voor het nieuwe Regelhulp.nl er goed uitzien, maar dat de praktijk zal moeten uitwijzen of het daadwerkelijk eenvoudiger wordt om via de site de juiste zorg te krijgen.

‘Op zoek naar echte mensen’ was de titel van de workshop van het ministerie van VWS. “Héle echte mensen zaten erbij. We hebben hard gewerkt en grondig nagedacht over wat je kunt doen om goed te luisteren”, aldus workshopbegeleider Ingrid Claassen.

Natanja de Bruin van Customer Revolution verzorgde met collega Boudewijn Bugter de workshop over klantreizen. “Het was verrassend dat zowel de ochtend- als middaggroep dezelfde oplossingsrichting en *common ground* bleken te hebben. Opvallend

# Mentimeter - Hoe belangrijk vindt u de tips en hoe bruikbaar zijn ze?



video Denktank IZO: de stem van de klant 

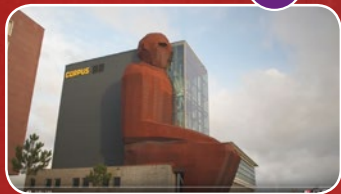


## Wat moet er op de IZO-agenda?

Aan het eind van de Denktank IZO werd een afsluitende peiling gehouden onder de deelnemers. Dat leverde tientallen suggesties op, waaronder:

- Zorg ervoor dat professionals de digitale mogelijkheden kennen.
- Laten we het echt met elkaar doen, zonder eigen agenda's
- Hoe komen we tot een versnelling van het gebruik van pgo's?
- Minder complexiteit in de vele informatieketens
- Houd het belang van de mens altijd voor ogen





## Wat is de Denktank IZO?

Tweemaal per jaar organiseert Zorginstituut Nederland een Denktank IZO, een activiteit van *Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning (IZO)*. Op de Denktank gaan we aan de slag met innovaties in de digitale informatievoorziening. Van detecteren van nieuwe ontwikkelingen, naar denken, naar doen, naar doorleven en doorgeven.

Met elkaar denken we na over de verwachte impact van innovaties op de zorg en ondersteuning.

De Denktank IZO is vooral gericht op informatiemanagers en beleidsmedewerkers bij gemeenten, zorgaanbieders, verzekeraars, patiëntenorganisaties en bestuur- en uitvoeringsorganisaties.

## Ook meedoen aan een Denktank IZO?

De volgende Denktank IZO is op dinsdag 5 juni 2018.