

# Verkeerstoren in de zorg

Inventarisatie en verkenning  
van de  
informatiebehoefte van de burger

*Voorlopige conclusies en aanbevelingen*

Ingrid Hendriksen  
Jenny Wildenbos

8 mei 2020



# Introductie

**Doel:** Verkenning van een verkeerstoren in de zorg om overzicht te krijgen in het complexe zorglandschap.

**De verkeerstoren** is een punt waar bestaande betrouwbare informatie over zorg **digitaal** verzameld is en die pro-actief informatie voor de burger ontsluit.

Zij heeft **overzicht**: het is een communicatiemiddel dat kan **verbinden en verwijzen**.

Informatie over zorg en ondersteuning voor burgers (en hun mantelzorgers) die **langdurig** gebruik maken van zorg, 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?

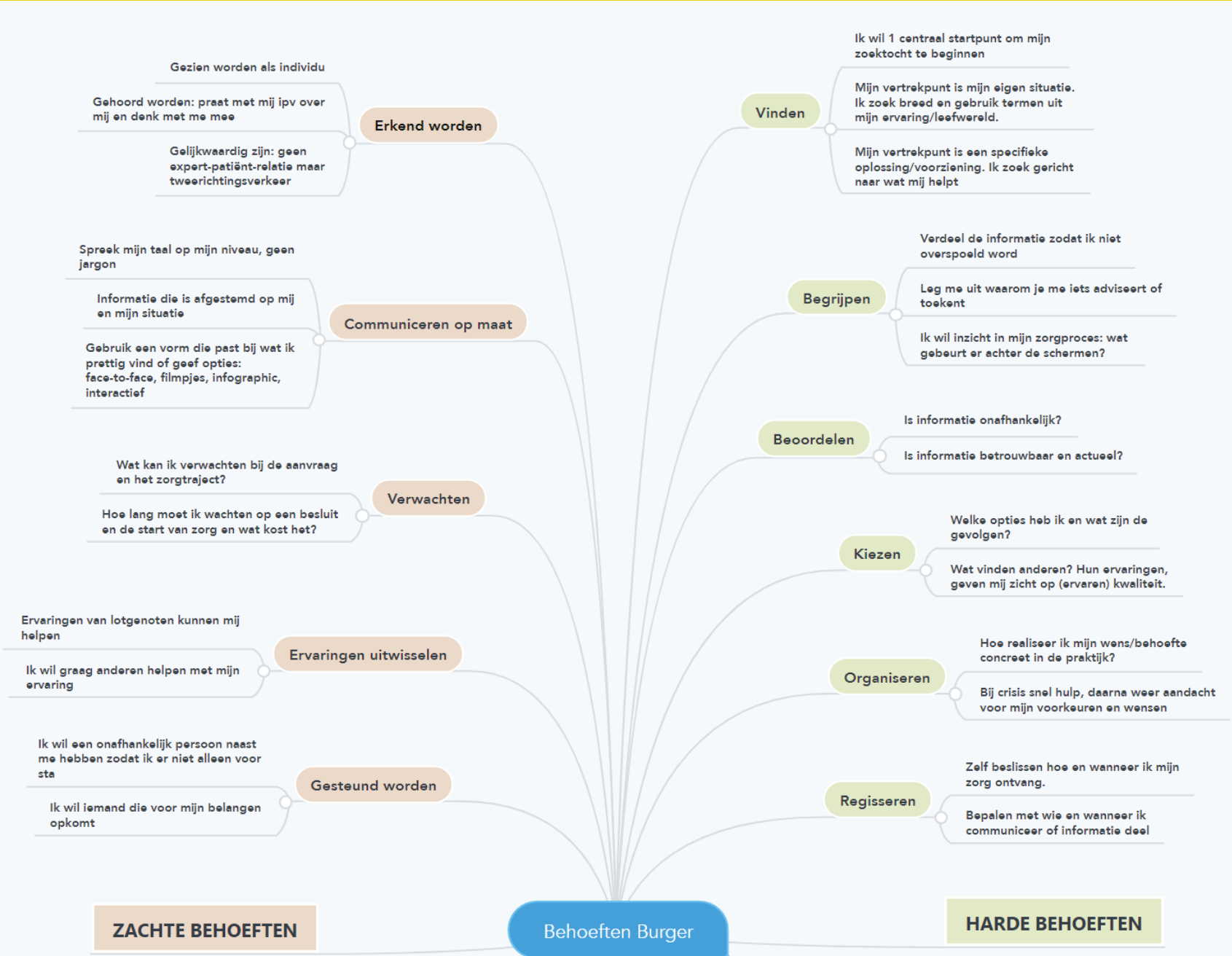




# Resultaten 1: Behoeften van de burger

Onderverdeling in **2 categorieën** behoeften, die beiden van belang zijn bij informatievoorzieningen in de zorg:

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





## Resultaten 2: Bestaande informatievoorzieningen (1/2)

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 2: Bestaande informatievoorzieningen (2/2)

- 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 3: 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 3: 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 is om initiatieven goed te laten aansluiten op hun zoektocht en leefwereld. Een voorbeeld...



## Voorlopige conclusies (1/2) \*

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.

\* Deze conclusies toetsen we en scherpen we verder aan tijdens de doorleefsessie

## Voorlopige conclusies (2/2)\*

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 dialoogfunctie
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.



# Voorlopige aanbevelingen

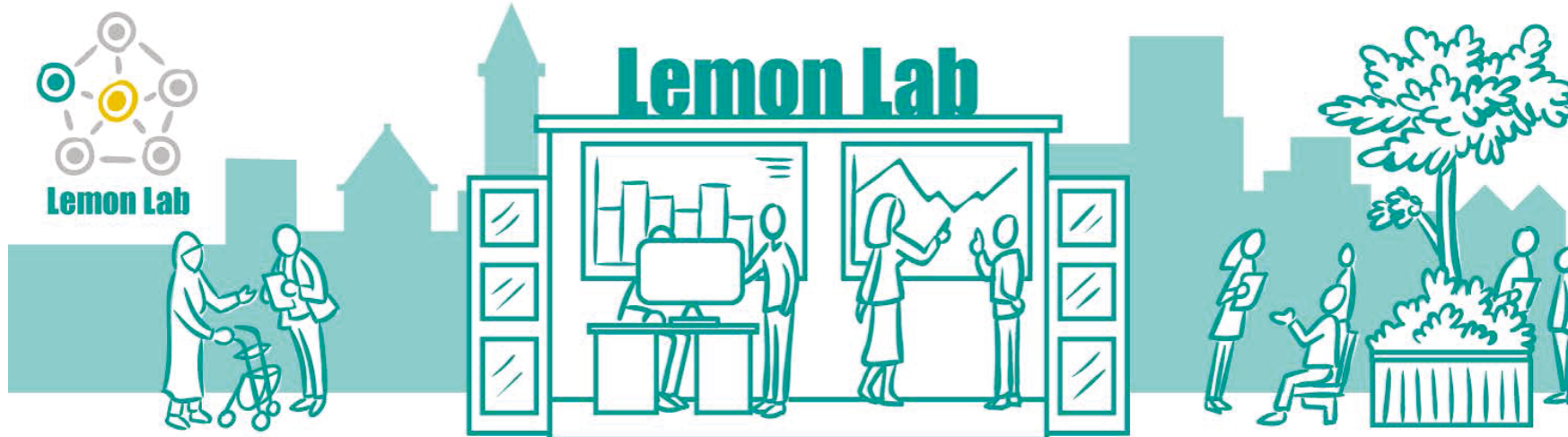
- Zorg voor een optimale [vindbaarheid](#) van de verkeerstoren en een goede [verwijsstructuur](#) naar andere websites.
- Kom tegemoet aan [verschillende manieren](#) van zoeken naar informatie en verschillen in informatiebehoefte. Dit loopt uiteen van eenvoudige vragen tot complexe situaties.
- Breng de inhoudelijke kennis, ervaring en best practices van bestaande initiatieven [samen](#).

# Voorlopige aanbevelingen

- Idealiter is er een **regiehouder** (of meerdere) die verantwoordelijk is voor de verkeerstoren. Deze draagt zorg voor volledigheid, betrouwbaarheid, actualiteit en aansluiting bij de verschillende behoeften van burgers.
- Biedt mogelijkheden voor verschillende **vormen van dialoog** of fysiek contact en verwijzingen naar lokale (informatie)voorzieningen.
- Zet een **burgerpanel** (met een representatieve afspiegeling van zorgbehoevende burgers) in om blijvend de kwaliteit en aansluiting bij de burger te kunnen waarborgen.

# Discussie

- Welke functies zou een verkeerstoren wat jullie betreft moeten bieden?
- In welke functies zou een regiehouder van de verkeerstoren moeten voorzien?
- Welke mogelijkheden zien jullie om burgers (representatief) te betrekken bij de verkeerstoren?



[ingridhendriksen@lostlemon.nl](mailto:ingridhendriksen@lostlemon.nl)

06 - 57 59 84 62

[jennywildenbos@lostlemon.nl](mailto:jennywildenbos@lostlemon.nl)

06 - 13 21 29 59

[www.lostlemon.nl](http://www.lostlemon.nl)

[www.linkedin.com/company/lost-lemon/](https://www.linkedin.com/company/lost-lemon/)

# Lijst van geraadpleegde initiatieven

## Overheid

Informatie langdurige zorg  
Het juiste loket  
Familie, zorg en gezondheid  
Regelhulp  
CIZ  
Het CAK  
Kiesbeter  
WLZ kompas  
Nederlandse Zorgautoriteit  
Overheid.nl  
Informatieberaad zorg

## In opdracht en/of met subsidie van overheid

Mikado helpdesk  
Zorg voor beter (voor profs)  
Movisie (voor profs)  
Zo gewoon  
Goed vertegenwoordigd  
Mantelzorg.nl

## Commercieel

Zorgkompas van zorgwijzer

## Zorgpartijen en belangenbehartigers

PGB  
Raad & Daad  
Adviespunt zorgbelang  
MEE  
Cliëntondersteuning plus  
Zorgkaart Nederland  
Sociale Kaart Nederland  
Wat vind ik  
Mijn kwaliteit van leven  
Patiëntenfederatie Nederland



# Doorleefsessie

## Doel

Naast het toetsen of de opgehaalde inzichten overeenkomen met de ervaringen en perspectieven van de deelnemers en het faciliteren van draagvlak, zal er op interactieve wijze gewerkt worden aan het uitwerken van ideeën om de contouren van de verkeerstoren vorm te geven.

## Aanpak

De opbrengsten van het onderzoek worden tijdens de doorleefsessie gedeeld met de deelnemers (zowel experts als burgers).

Daarna gaan zij in kleine gemengde groepen aan de slag met het bedenken van toepassingen en ontwerpen van een prototype informatievoorziening op basis van enkele behoeften uit de behoeften-fontein. Daarbij gebruiken we gesprekskompassen\* die de deelnemers een denkstructuur en elementen meegeven om concreet en praktisch mee aan de slag te kunnen.

Gezamenlijk kiezen we vervolgens welke ideeën het meest kansrijk zijn voor het ontwerpen van een verkeerstoren in de zorg.