

Tekst: Stan Verhaag

## Hoe kunnen digitale producten ons helpen?

# 'We weten niet van elkaar wat we allemaal weten'

**Het keukentafelgesprek gaat over de mogelijkheden om deel te nemen aan de samenleving en welke steun daarbij eventueel nodig is. Digitale producten kunnen helpen om het gesprek voor te bereiden én om langer zelfredzaam te blijven. Welke producten zijn er al? Welke zijn nodig? En waar moeten ze aan voldoen? *Aandacht voor Iedereen* nodigde drie experts uit voor een gesprek.**

Aandacht voor Iedereen (kortweg AvI) wil graag prikkelen. AvI wil onderwerpen op de agenda zetten waarvoor nog niet veel aandacht is. Welke mooie ontwikkelingen zijn er gaande? Wie zijn degenen of de partijen die ze stimuleren? Welke lessen zijn er te leren? Het rondetafelgesprek over digitale behoefteondersteuningsproducten past daar naadloos in. Het gaat om een thema dat nog geen brede aandacht krijgt, maar het wel verdient: de digitale participatiesamenleving. Welke bijdrage kunnen mensen die landelijk (VWS, VNG) of lokaal actief zijn (gemeenten, cliëntenorganisaties) leveren aan zo'n participatiesamenleving? AvI wist drie mensen te vinden die meer dan goed thuis zijn in dit onderwerp. Het gaat om:

*Edith Hagedoren*, onderzoeker Zuyd Hogeschool bij het lectoraat Technologie in de Zorg en verbonden aan Expertisecentrum voor Innovatieve Zorg en Technologie (EIZT).

*Pamela van der Kruk* is directeur van Stichting VraagWijzer Nederland. Stichting VraagWijzer Nederland is opgericht in 2004 en heeft sinds 2011 ervaring met het opzetten en begeleiden van sociale wijkteams.

*Wilfred de Jonge*, e-Healthadviseur Zorgbelang Groningen.

Het gesprek stond onder leiding van Petra van der Horst, programmamanager Aandacht voor Iedereen.

### **Bij welke digitale initiatieven zijn de drie experts zelf betrokken die mensen met een zorgvraag ondersteunen?**

Met de eerste vraag in het gesprek slaan we twee vliegen in één klap: we krijgen een beter beeld van de experts en waar zij goed in zijn én we hebben meteen drie voorbeelden te pakken van hoe zinnige digitale producten eruit kunnen zien.

Wilfred de Jonge trapt af. Hij ziet naar eigen zeggen 'steeds meer initiatieven ontstaan' om zorg op afstand te bieden aan mensen. Minder professionele hulp, meer controle van afstand, dat is het idee. Zelf werkte De Jonge namens Zorgbelang Groningen aan een project om meer technologie in te zetten bij diabeteszorg. Hij richtte zich daarbij op patiënten, zorgverleners en zorgverzekeraars. De uitkomst was een persoonlijk gezondheidsdossier voor patiënten met diabetes. 'Dat dossier geeft mensen inzicht in hun eigen gezondheid, vergroot de betrokkenheid bij hun gezondheid en het vergroot de eigen regie van mensen.'

Pamela van der Kruk hield zich de laatste tien jaar met diverse projecten bezig. Zij was eerder als informatieanalist betrokken bij ICT-projecten in de zorg en kon die ervaring goed toepassen bij activiteiten voor gemeenten, waaronder het opzetten van Wmo-loketten en sociale wijkteams. 'Bij vraagverheldering kan ICT een belangrijke rol spelen,' zegt ze. Onder haar leiding stelde Stichting VraagWijzer Nederland een Programma van Eisen op met daarin eisen waaraan de functionele ICT-ondersteuning zou moeten voldoen. De bedoeling is dat het sociale wijkteam door de ICT-toepassing optimaal wordt gefaciliteerd voor zijn werkzaamheden. Denk aan het registreren, faciliteren en borgen van cliëntgegevens, aan vraagverheldering, registraties van specifieke inventarisaties, methodisch werken in de vorm van een Plan van Aanpak, vormen van ondersteuning, en de sociale kaart. 'De leden van het team moeten het systeem makkelijk overal op en computer, dus onafhankelijk van locatie kunnen benaderen.'

Edith Hagedoren is betrokken bij een digitaal instrument dat handige tips en hulpmiddelen biedt die helpen voorkomen dat mensen zorg gebruiken. Het instrument heet Sjoboks (dat is een verbastering van 'kijkdoos'). De Sjoboks is een interface ofwel aanraakscherm dat makkelijk te gebruiken is door ouderen en mensen met een beperking. Het project is ontstaan uit een samenwerkingsverband van het lectoraat 'Technologie in de zorg' van de Hogeschool Zuyd met Vilans en OBVL, maar is nu eigendom van Zuyd Hogeschool. Sjoboks presenteert informatie over handige producten eenvoudig en met veel beeldmateriaal. Er is bijvoorbeeld een geheugenknop waarmee je je boodschappenlijstje kunt opnemen, bedoeld voor mensen die slechtziend zijn of moeilijk kunnen schrijven of die met geheugenproblemen kampen. Edith Hagedoren geeft nog een simpel voorbeeld van een Sjoboks-tip: gebruik microvezeldoekjes! 'Daardoor kost schoonmaken minder moeite dan wanneer je traditionele schoonmaakdoekjes gebruikt. Zo biedt de Sjoboks ook oplossingen voor douchebakken en gladde vloeren.'

### **Zijn er nog meer mooie voorbeelden van digitale ondersteuningsproducten die de zorgvrager als uitgangspunt nemen?**

Gespreksleider Petra van der Horst merkt op dat digitale producten nu nog vaak zijn ontwikkeld of worden ontwikkeld vanuit het perspectief van de zorgaanbieder of de gemeente. Pamela van der Kruk bevestigt die indruk en geeft meteen een voorbeeld: 'Hulpwijzer Drechtsteden is ontwikkeld in opdracht van de Drechtsteden-gemeenten samen met instellingen en organisaties. Op Hulpwijzer Drechtsteden kun je terecht voor vragen over wonen, zorg, geld, werk, vervoer en actief zijn. Hulpwijzer Drechtsteden helpt bij het zoeken naar passende oplossingen voor je eigen situatie. Het wordt gepromoot door Wmo-consulenten. Maar ook De Hulpwijzer en alle andere voorbeelden in de markt zijn nu nog te aanbodgericht, niet gekanteld genoeg.'

Kan het ook anders? Zijn er ook digitale producten die de behoefte van de zorgvrager als uitgangspunt nemen? Edith Hagedoren kent er een: 'De gemeenten Sittard-Geleen en Heerlen hebben het zogenoemde Cubigo-platform getest. Dat is een interface zonder enige poespas, speciaal toegesneden op iemands eigen vaardigheden.' Met Cubigo kun je kiezen welke zorgen en diensten je wenst, wanneer, hoe en van wie. Waar kun je maaltijden krijgen, of poetshulp, informatie over je medicatie, een afspraak maken met de huisarts, het aanbod van de buurtwinkel: Cubigo vertelt het je. Via berichten, videofonie en het delen van agenda's zorgt Cubigo voor simpele communicatie met de mensen in je omgeving.

### **Wat is het geheim van een goed digitaal product?**

Tot zover de concrete voorbeelden. Hoogste tijd om ervaringen en meningen uit te wisselen. Wilfred de Jonge zwingelt de discussie aan. Hij zegt: 'Als je een digitaal product voor burgers wilt ontwikkelen, dan is het cruciaal om vanaf het prille begin die burger zelf te betrekken. Dat betrekken gebeurt mijns inziens te weinig. De vraag "Wat heeft u nodig?" wordt te weinig gesteld.'

Edith Hagedoren vertelt dat de bedenkers van Sjoboks daar inderdaad tegenaan liepen: 'Toen wij begonnen met de ontwikkeling van Sjoboks bleek dat we niet goed wisten wat de behoefte was van mensen. Dus vroegen we eerst: "Waarom heeft u behoefte?"'

Wilfred de Jonge: 'Wij deden hetzelfde bij de diabetespatiënten. Maar ook in de ziekenhuiszorg is die aanpak een uitzondering. Ik hoor van leveranciers van ziekenhuisproducten dat ze wel met ziekenhuizen spreken, maar zelden direct met de patiënt. Maar die patiënt geeft andere antwoorden dan de verzekeraar, de specialist of de praktijkondersteuner.'

Pamela van der Kruk: 'Als je de vraag wilt verhelderen, moet je mensen op het spoor zetten van zelf oplossen, niet zozeer op het spoor van het aanbod aan oplossingen. Maar juist dat eerste spoor is het moeilijkst te digitaliseren: dat je de vraag als het ware "als een ui" helemaal afpelt tot je bij iemands achterliggende behoefte uitkomt.'

Wilfred de Jonge: 'Eigenlijk gaat het hierom: "Beste mevrouw of meneer, u heeft een probleem, hoe kunnen we nu techniek daarbij inzetten om het op te lossen? Bij ons diabetesproject spraken we pas op het allerlaatst met ICT'ers. Je moet eerst de behoefte van de mens inventariseren en pas dan de techniek erbij zoeken. Niet andersom, en zelfs niet gelijktijdig.'

Pamela van der Kruk: 'Waarbij ik wel wil opmerken dat je ondersteuningsvraag niet gericht moet zijn op iemands beperking. In eerste instantie wil je mogelijkheden verkennen. Je wilt mensen juist in hun kracht zetten. Dan kan het zomaar zijn dat de eventuele belemmering opeens veel minder belangrijk wordt. Als je uitgaat van iemands probleem, doe je alleen maar meer van hetzelfde.'

Edith Hagedoren: 'De MOguide sluit daarbij aan: hij pelt de problematiek af. Het is een iPad-applicatie die feiten en waarnemingen vastlegt van de (t)huissituatie van de burger die Wmo-hulp heeft aangevraagd. Maar de MOguide is bestemd voor de Wmo-consulent, niet voor de cliënt.'

## **Hoe is een digitaal product rendabel te maken?**

Wilfred de Jonge meent dat je eigenlijk een stap terug moet zetten voordat je aan de slag gaat met de ontwikkeling van een digitaal ondersteuningsproduct. 'Je zou mensen de vraag moeten stellen of ze iets denken te hebben aan de computer als hulpmiddel bij de voorbereiding op het keukentafelgesprek. Denk aan een chatfunctie. Als je het zo aanpakt, dan kijk je echt vanuit een behoefte. Vervolgens zoek je er de juiste techniek bij.' Hij geeft weer diabetes als voorbeeld: het persoonlijk gezondheidsdossier heeft ertoe bijgedragen dat een diabetespatiënt minder vaak naar de huisarts hoeft. 'Dat gebeurde viermaal per jaar en dan werd de juiste dosering opnieuw ingesteld. Nu is het zo dat een patiënt via zijn dossier een mailtje kan sturen aan de huisarts, dat scheelt een bezoek. Mijn conclusie hieruit is dat je als aanbieder een *business case* ofwel een verdienmodel moet hebben. Jouw oplossing moet waarde toevoegen, moet de patiënt zo aanspreken dat hij het gaat gebruiken en moet de zorgverzekeraar ertoe verleiden om het te financieren.'

Op Sjoboks kun je als gemeente of zorgorganisatie een abonnement nemen, vertelt Edith. 'Zij kunnen Sjoboks desgewenst voorzien van een eigen logo en aanvullen met plaatselijke

informatie en aanbieden aan de burger c.q. de cliënt. Sjoboks zou mooi een plaatsje kunnen krijgen in de wachtkamer bij de huisartsen, wijkcentra, enzovoort.'

Wilfred de Jonge: 'Ook daarvoor geldt dat je eerst hun vraag moet kennen. Unilever brengt een nieuw soort chips niet eerder op de markt dan dat het uitgebreid getest is door allerlei klantenpanels. Zo zou je het met digitale producten ook moeten doen.'

### **Wie moet de ontwikkeling stimuleren van elektronische hulpmiddelen die een zo zelfstandig leven vergemakkelijken? Zijn het bedrijven? Is het VWS? De VNG? KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten)? Of zijn het de cliëntenorganisaties?**

Petra van der Horst wijst op het voorbeeld van een zoon die voor zijn vader-op-leeftijd een speciale buurt-app ontwikkelde. 'Hij kan familie, vrienden en buurtbewoners optrommelen als hij ondersteuning nodig heeft. Dat is dus te danken aan een handige jongen die zo'n app in elkaar zet. Zulke figuren heb je nodig, want dan sluit je aan bij de behoefte van de burger.'

Wilfred de Jonge: 'In Beijum is een Centrum voor Jeugd en Gezin dat geweldig functioneert. Mensen geven er zelf input, want stiekem is er in de wijk heel veel kennis aanwezig. Waarom zou dat in andere wijken anders zijn? Alleen: mensen weten het vaak niet van elkaar. Zet zo'n Sjoboks in de wijk, dan kunnen mensen elkaar tips geven. Dus niet van bovenaf regelen, maar burgers onderling met elkaar in contact laten komen. Dat werkt.'

Pamela van der Kruk heeft een heldere opvatting over de vraag wie het initiatief zou moeten nemen om nieuwe digitale producten te ontwikkelen. 'Staatssecretaris Van Rijn moet hier een speerpunt van maken. Hij zou zo snel mogelijk een denktank oprichten met daarin een groepje slimme mensen die zich helemaal los van bestaande projecten gaan richten op innoverende initiatieven. Inhoudsdeskundigen en techneuten dus. En laat hen dan vooral ook breder kijken dan alleen naar gezondheid. De meeste problemen die mensen met een ondersteuningsbehoefte hebben, zijn niet gerelateerd aan gezondheid, maar geld gerelateerd.'

Wilfred de Jonge kan zich wel vinden in dit plan. 'De overheid moet de vernieuwing aanjagen. De markt gaat de verandering niet bewerkstelligen, aangezien er amper een verdienmodel is voor deze innovaties. Hooguit kun je wat geld verdienen met stappentellers en boeken over voeding. Het punt is dat niemand echt pijn lijdt als technisch innovatieve producten uitblijven. Maar de potentie ervan is enorm.'

Pamela van der Kruk wijst op het belang van de steun van patiënten- en cliëntenverenigingen. 'Wat voorheen prestatieveld 3 van de Wmo was – namelijk informatie, advies en cliëntondersteuning – ligt nu bij Wmo-consulenten. Zij denken echter nog steeds veelal aanbodgericht. Om een omslag te bewerkstelligen op het gebied van digitale producten, moeten dus ook patiënten- en cliëntenverenigingen erachter gaan staan en moeten zij samen met de consulenten de vragen van patiënten ontrafelen. Ook managers en bestuurders bij gemeenten moeten de handen ineenslaan, net als organisaties op provinciaal en landelijk niveau.'

Wilfred de Jonge: 'Inderdaad, als je de Wmo-consulent met de cliënt of burger laat praten, dan ontstaat er bewustwording.'

Pamela van der Kruk: 'Wijkverpleegkundigen kunnen de link zijn tussen de zorg en de Wmo. Zij hebben alle relevante contacten.'

Edith Hagedoren: 'Gemeenten beginnen nu pas in de gaten te krijgen dat digitale hulpmiddelen iets kunnen betekenen.'

Wilfred de Jonge: 'Als gemeenten een hulpmiddel stimuleren, is een eerste belangrijke stap gezet. Ze hebben ook zelf belang bij een zo laag mogelijk gebruik van individuele voorzieningen, dus hebben ze belang bij digitale oplossingen.'

## Conclusies

- Breng eerst de (gekantelde) behoefte van de gebruiker in beeld vóórdat je aan de techniek van het digitale product gaat werken.
- Zorg dat het product gepromoot wordt door de gemeente.
- Je moet producten intern promoten en mensen gekanteld meenemen.
- Probeer niet zelf het wiel uit te vinden.
- Gebruik de kracht van alle kennis die in de wijk aanwezig is.
- Laat patiëntenorganisaties een rol spelen.

<http://www.stichtingvraagwijzernederland.nl/upload/files/Notities/PvE-ICT%20sociale%20wijkteams%2028-10-2013%20def.pdf>

<https://wij.groningen.nl>

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

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

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

[www.cubigo.com](http://www.cubigo.com)

<https://www.sdu.nl/vind-hulpwijzer>

[www.eigenkrachtwijzer.nl](http://www.eigenkrachtwijzer.nl) (Almere, Bergen NH, Leeuwarden, Maastricht, Schijndel, Wijchen).

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

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

[www.visd.nl](http://www.visd.nl) (Handreiking Zelfredzaamheid en ICT, Inventarisatie Digitale Informele Zorgdiensten en de potentie van Big Data en Open Data.)

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

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

Het persoonlijk gezondheidsdossier voor patiënten met diabetes werd ontwikkeld door Zorgbelang Groningen en de provincie Groningen, de Ommelander Ziekenhuisgroep, het Refaziekenhuis, het UMCG Centrum voor Revalidatie en Zelfzorg Ondersteund.