



## VERSLAG | eHealth Stedenestafette | Woerden

### Aftrap

Via een videoboodschap van wethouder wethouder Anjo van de Ven geeft de Gemeente Alkmaar het stokje over aan Woerden.

### Dik Hermans (opening)

Doorbraakproject 'De Zorg Ontzorgd door ICT' is geen doel maar een middel. Mijn rol als ambassadeur is om via diverse podia de ambitie te stimuleren en zaken bij VWS op de agenda te krijgen.

Welke belemmeringen zijn er om aan de hand van de agenda van 'VWS / ICT in de langdurige zorg' meer vorm te geven:

- Fragmentatie; meer samenwerking nodig
- Gebrek aan ondernemerschap
- Bekostigingssystematiek
- Privacy/identificatie/authenticatie

De laatste twee horen ook op de agenda van VWS.

Gemeenten dreigen te worden vergeten. De DSA heeft daar begin dit jaar een rapport over gemaakt gebaseerd op ervaringen van 15 steden. Ze staan nog aan de zijlijn en men moet veel meer 'jatten' van elkaar.

### Presentatie Yolán Koster (wethouder Woerden)

Voor Woerden geldt: 'Mensen eerst'. Inwoners moeten invloed hebben op hun gegevens.

Uitgangspunten:

- Integraal werken / één budget
- PGD (Persoonlijk Gezondheids Dossier) als instrument inzetten (daar waar de wet dat toelaat)
- Beheer van data bij inwoners leggen

Inwonercloud van Woerden: niet afhankelijk van ICT-leveranciers. Zelf bouwen in coöperatie met andere gemeenten (nu Boxtel en Eindhoven).

De crux is dat de burger zelf bepaalt. Tips worden vandaag gevraagd.

### Presentatie Karolijn van de Heuvel (Gemeente Woerden)

De ontwikkeling is niet nieuw. Karolijn demonstreert dat via de apps op haar telefoon.

### Presentatie Pepijn van de Burgt (Gemeente Woerden)

Pepijn laat het filmpje op pilotstarter zien over de inwonercloud van Woerden (een primeur!). Er is al een appstore voor Woerden en die wordt verder gevuld. Er wordt

een oproep gedaan aan andere gemeenten om mee te doen zodat het geheel snel meer toepassingen krijgt.

#### Presentatie Nely Sieffers, inwoner en initiatiefnemer van UW Ouderplatform voor kinderen met beperkingen

Nely laat het doolhof voor de burger/ouder zien en heeft de volgende aandachtspunten voor wat nodig is:

- Integrale aanpak/hoe breed
- Informatie (olie voor het dagelijkse gezinsleven)
- Aanvragen voor ondersteuning (breder dan sociaal domein van de gemeente; ook financieel inzicht)
- Communicatie: tool voor planning en vastleggen van afspraken
- Eigen verhaal: groeidocument voor het gezin
- Eigen dossier: per gezinslid (hoe borg je privacy?)
- Vrije hulp inclusief kwaliteitsoordeel
- Community ((h)erkenning)
- Professionele ondersteuning

De vraag die Nely opwerpt is als de burger de regie krijgt, kan deze dat dan wel aan. Verder: is het dossier op één plaats wel veilig? En hoe om te gaan met het dossier bij dwangmaatregelen? Ook is onafhankelijke voorlichting en ondersteuning noodzakelijk.

#### Presentatie Erik Soonieus (Part up)

De inwonercloud in Woerden kent negen functies:

- Eigen verhaal
- Eigen dossier
- Marktplaats
- Waarderen
- Eigen budget
- Zelfhulp (er zijn er meer dan 10.000; welke kun je direct gebruiken?)
- Info toolkit
- Communities
- Online hulpverlening

Er zijn 100 toepassingen geselecteerd, waarvan er 30 worden gekoppeld, nu nog aan Gemcloud. Wat blijft erover voor gemeentelijke ICT: registreren 'dat'.

#### Presentatie Leone Flikweert (Pazio)

Hiervoor verwijzen we naar de video op de [stedenpagina Woerden](#) waar haar tips voor gemeenten in te beluisteren zijn.

#### Presentatie Kees Donkers (OIZ)

'Ik ben enorme vereerd dat ik deze prachtige beker in het kader van de Ehealth Stedenestafette namens het OIZ, de vereniging van organisaties voor ICT in zorg, in ontvangst mag nemen. Waarom krijgt een vereniging in een stedenestafette een beker zal u zich afvragen? Dat is een vraag die ik ook stelde toen ik voor deze uitreiking werd uitgenodigd. Reden is dat we een rol kunnen en moeten spelen in de basisvraag van deze stedenestafette hetgeen Dik Hermans vanuit zijn rol als aanjager van het doorbraakproject Ehealth eerder vanmiddag heeft aangegeven'. Hermans vroeg 'Wat kunnen gemeenten voor elkaar betekenen op Ehealth gebied, bijvoorbeeld het aandragen van mooie voorbeelden en het smeden van verbindingen?'

We zijn daar trots op en ik realiseer me ook dat dit ons als verenigingen verplicht de gemeenten te helpen bij het vinden van die voorbeelden, de ideeën te valideren, de goede ideeën door te geven en innovaties vanuit de industrie aan te geven aan de gemeenten. Nogmaals, ik realiseer me dat deze beker ons verplicht tot actie en ik beloof u dat ik op het Jaarcongres van ECP op 19 november, wanneer ik deze beker door mag geven aan een volgende gemeente, voorbeelden zal melden van acties genomen door leveranciers in dit kader. Nogmaals dank dat wij (het OIZ) deze beker mochten ontvangen.'

#### Tweede deel van de middag: de workshops

In de workshop draaide het om de volgende centrale vraag: Hoe kunnen gemeentes elkaar ondersteunen om zelfredzaamheid van inwoners te faciliteren? Welke partijen / afspraken / instrumenten en ideeën zijn daarvoor nodig?

In vijf groepen werd die vraag beantwoord. Hieronder zijn de verschillende antwoorden samengevat.

#### **Samen met de inwoners**

- Ga in gesprek met de **doelgroep** wat werkt en waar mensen behoefte aan hebben, dus met digibeten, senioren, mantelzorgers.
- Organiseer een brede **gebruikersraad** die meedenkt over het proces. Zo sluit theorie goed aan op de praktijk.
- **Gelijkwaardig partnerschap**: luisteren naar de inwoners en doe ook echt wat met deze informatie.
- Neem de **context** mee: als je op school zit heb je een ander verhaal dan als je bij de dokter zit.
- Zorg dat het zorgaanbod is geformuleerd in een **begrijpelijke taal** die voor de klant –burger- helder is.
- Werk **in co-creatie**: met de betrokkenen zaken samen oplossen.
- Breng de dienstverlening naar de **wijkteams**.
- Train inwoners in **digitale vaardigheden**.
- Wees oog en oor voor ondersteuning en **burgerinitiatieven**.
- Zelfredzaamheid, **eigen netwerk**, buurt kennen. Welke mantelzorg, vrijwilligers, ZZP hulpverlener zijn er? Sociale wijkteams kennen de mensen, het gezin. Gebruik wijkraden, dorpsraden, input uit keukentafelgesprekken etc.
- **Rijscholen** inzetten om mensen te vervoeren, naast buurtvervoer.
- Pak **individuele casussen** en ga die oplossen.

#### **Gebruik van ICT**

- Gebruik product backlog aan de hand van user stories. Dus als er een product nieuw wordt gebruikt, vraag mensen hun verhaal op te schrijven en gebruik dat om te verbeteren.
- Behoeftes kun je achterhalen door bv enquêtes onder inwoners te houden en daarna met ze in gesprek te gaan.
- Verkokering ICT systemen waar een gezin met zijn individuele verhaal niet in past. Misschien moet het hele gebouwde ICT systeem wel op zijn kop.
- Laat bewoners zelf kiezen hoeveel de schuifdeur open mag. Maar ga wel het gesprek aan of het verstandig is, bv dementerende ouderen die dankzij een sensor toch nog thuis kunnen blijven wonen of psychiatrische patiënten waarmee zodoende toch nog contact gehouden kan worden.

- Laten we zo veel mogelijk dezelfde informatie, systemen, codes en begrippen hanteren.
- Alleen informatie delen is niet voldoende, hulpverleners moeten ook een slag maken, bij hen moet een besef ontstaan over nut en noodzaak van nieuwe systemen. Hen dus ook vanaf het begin betrekken bij voor hen relevante onderdelen van de inwonerscloud.

### Aan de slag als gemeente

- Begin met **1 goed experiment** en ga dat uitzetten (dus niet a la PGB).
- Laat de successen zien die je hebt. Begin met **delen van de kleine successen** om zo massa te vergroten. Deel successen bijvoorbeeld door op VNG of andere congressen deze te laten zien.
- Leer daarbij van **bestaande initiatieven** zoals Pazio en ga niet het wiel zelf opnieuw uit willen vinden als gemeente.
- Nog veel meer van elkaar leren en niet denken, ja maar **bij ons is het toch anders**.
- **Hou het klein** en doe wat werkt.
- Gebruik/maak een **WMO-monitor** als van NIGW.
- Start een **crowdfunding** traject en laat ouders daarin meebeslissen en betalen. (een deel van PGB zou daarvoor ingezet kunnen worden).
- Doe het zorgaanbod steeds meer over aan de burgers en ga **gezamenlijk inkopen**.
- Gemeenten/overheid: loslaten en vooral **faciliteren dat mensen elkaar helpen**.
- Maak gebruik van gemeente van **inkoopeisen** om eHealth te stimuleren.
- Je kunt ook een budget inzetten voor **opschaling** van goede toepassingen.
- **IT-ambtenaren** ook meenemen in nieuwe aanpak.
- **Privacy is belangrijk**
- **Het is niet alleen een technisch verhaal, mensen moeten het kunnen vertrouwen**.
- Iedere persoon heeft zijn **eigen voorkeur** bij het delen van informatie: welke info wel en welke niet. Ook binnen een gezin kan het verschillen per persoon. Wat wil een ouder delen, wat wil de tiener delen. Laat iedereen zijn eigen keuzes hierin maken.
- Moeten we niet een beetje **ontspannen** op privacy gebied. Houd daar een goed gesprek over tussen gebruikers en de gemeente. We laten het te veel barsten op wat gezien privacy niet mag.
- Ga het gesprek aan wat privacy betekent aan de hand van **concrete voorbeelden** en organiseer het.
- Qua privacy is de oplossing van **Qiy foundation** veelbelovend (de data staat bij de verschillende partijen, maar is via de cloud opvraagbaar door gemachtigde personen).

### Landelijke samenwerking en regie

- Goede samenwerking tussen overheid, industrie en wetenschap moet blijven bestaan omdat NL relatief veel MKB heeft. De **ZonMws, VNGs KINGS etc** moeten **verbindend** zijn qua lokale initiatieven en goed samenwerken met gemeentes. In overleg met gemeentes moet het rijk de regie nemen.
- Wie doet wat in Nederland? Wat meer **taakverdeling en transparantie** daarover zou prettig zijn. Bijvoorbeeld deze gemeenten

ontwikkelen dit door, andere regio's doen dat. Nu zit iedereen alle wielen zelf uit te vinden.

- Ook in de communicatie zou breder kunnen. Er zou **één zorgmerk** moeten komen, liefst landelijk. Als je nu van de ene naar de andere gemeente verhuisd zijn alle dingen weer nieuw, terwijl het vaak dezelfde zijn.
- Bij het **VISD** (verkenning informatievoorziening sociaal domein), waren uiteindelijk heel moeilijk **beleidsambtenaren** te betrekken. Daardoor blijft het iets van informatiemangers, terwijl inhoud en aanpassing aan de inhoudelijke taken cruciaal is.
- Laten we in Nederland, bv door KING/VNG een **beperkt overzicht van bruikbare tools/apps samenstellen**.
- Tips over hoe wellicht botsende wetgeving kan worden opgelost.
- Gemeenten en grensoverschrijdende samenwerking
- Risico is dat **veel gemeentes veel gaan ontwikkelen**, systemen die allemaal een beetje op elkaar lijken. Versnipperd aanbod in NL wat lastig is voor zorginstellingen die in veel verschillende gemeenten werken.
- **Gezamenlijk investeren** anders is het niet betaalbaar voor een kleine gemeente als Woerden.
- Zijn er echt zo veel verschillen tussen gemeentes? **Raamwerk** met aantal partijen creëren waarin aantal gemeenschappelijke functies zitten die elke gemeente heeft of het nu een plattelandsgemeente of een stadsgemeente is.
- Meer gemeenten zouden 'lid' moeten worden van de **inwonercloud**, die Woerden met Boxtel en Eindhoven ontwikkelt (Terugvraag, waar wil Woerden dan lid van worden?)
- Er kan ook geleerd worden van andere sectoren: '**branche jatten**'
- Neem een voorbeeld aan de **Economic Board Utrecht**. Ze zijn actief en kijk ook naar budgetten daar.
- Verbind de beste oplossingen met elkaar i.p.v. deze opnieuw te maken, **Doing while sharing**.
- Maak een **beursvloer** van bedrijven, welzijnsinstellingen en gemeenten.
- Maak een team met zorgverzekeraars en zorginstellingen.
- Maak gebruik van **kennisinstellingen/** onderwijspartners (WO-HBO-ROC)
- Ontworstel je aan de macht van grote softwareleveranciers.
- Afspraken maken over standaardisatie.
- Breder denken dan sociaal domein, ook verbinden met ondersteuningsveld
- Regels en wetten zijn bij GGZ weer anders dan bij jeugdzorg.

Aanbevelingen omtrent opschaling, verbreding & centraal regelen:

Er kan ook geleerd worden van andere sectoren: 'branche jatten'

Aanbevelingen richting gemeenten Geef ruimte aan start-ups, zorg dat innovatie snel en betrokken kan.

Doorbraakproject  
Zorg ontzorgd met ICT



Ministerie van Economische Zaken



Ministerie van Volksgezondheid,  
Wetzijn en Sport



ZonMw



ECP



MAVAAR



Digitale Steden Agenda

vernieuwingkracht voor de hele stad

