

RIVM rapport 270042003/2005

Ontwerprapport kiesBeter.nl 2006-2007

A.J.M. van Loon en R.A.L. Tolboom (red)

Met medewerking van:

M.L. van der Graaf

X. Gravestein

E.J.E. van der Hijden

J.M.J. Janssens

W. Keijser

H.B. Mulder

H.C. Ossebaard

D.A.J. Vogelpoel

W.J.J. Vrijzen



contact: A.J.M. van Loon

Centrum voor Volksgezondheid Toekomst Verkenningen (cVTV)

Jeanne.van.loon@rivm.nl

Dit rapport is opgesteld in opdracht en ten laste van het Ministerie van VWS, in het kader van project Zorgportal.

RIVM, Postbus 1, 3720 BA Bilthoven, telefoon: 030 - 274 91 11; fax: 030 - 274 29 71

Rapport in het kort

Ontwerprapport kiesBeter.nl 2006-2007

KiesBeter.nl is de publieke zorgportal die burgers antwoorden biedt op al hun vragen op het gebied van gezondheid en zorg. KiesBeter.nl is een initiatief van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De uitvoering is in handen van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Dit initiatief schept de voorwaarden voor een goed geïnformeerde, kiezende burger, die een steeds centralere rol speelt in het beleid op dit gebied. Dit rapport schetst de verdere ontwikkeling van kiesBeter.nl voor de periode 2006-2007.

De inspanningen van de portalorganisatie zijn met name gericht op de vraaggerichtheid, betrouwbaarheid, eenvoud en samenhang van de gepresenteerde informatie. Eind 2005 kan informatie over ziekenhuizen, zorgverzekeringen, medicijnen, patiëntenbelangen en medische informatie via kiesBeter.nl geraadpleegd worden. In 2006 en 2007 wordt kiesBeter.nl verder uitgebreid met informatie over onder meer huisartsen, fysiotherapeuten, verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, geestelijke gezondheidszorg en gehandicaptenzorg. In 2006 wordt tevens een overkoepelende aanpak ontwikkeld die nog dichter aansluit bij de vragen van de gebruiker. Deze zal structuur geven aan de portalhomepage en de koppeling met de informatie op de diverse onderdelen. Ook zal vanaf 2006 de dienstverlening uitgebreid worden. Burgers kunnen dan niet alleen de website raadplegen, maar ook gebruik maken van een telefonische hulpdienst of binnenlopen bij een informatiepunt in de buurt.

Trefwoorden: kiesBeter.nl, keuzeinformatie, gezondheid, ziekte, zorg

Abstract

‘Make a better choice’ portal: Framework Report, 2006-2007

KiesBeter.nl (Make better choices) is a Dutch public Internet portal offering viewers answers to all their questions on health and health care. This is an initiative of the Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport set up to encourage well-informed citizens to play a greater role in the Netherlands healthcare policy. This portal, managed by the National Institute for Public Health and the Environment, provides direct and specific responses to questions posed by the public on healthcare issues. It is also reliable, easy to use and coherent in the information offered. By the end of 2005 it should be possible to place questions on hospitalisation, healthcare insurance, medicines, and patient- and medical-care issues. In 2006 and 2007 the site will be further extended to include information on general practitioners, physiotherapists, homes for the elderly, nursing homes, homecare, mental health and care for the handicapped, to name a few. The year 2006 should also see a change to a more integrated approach to providing answers to questions that are more closely related to people's needs. Thus the homepage will be more structured, with more structured links to the deeper layers of the site. Services will also be extended from 2006 onwards to offer viewers information via the telephone and local information centres.

Keywords: portal, decision information, health, disease, care

Inhoud

Samenvatting	5
1. Inleiding	7
2. Missie 2006/2007	9
2.1 Ambities	9
2.2 Positionering	9
2.3 Samenwerking met anderen	9
2.4 Dienstverlening	12
3. Operationalisering van de kernwaarden	15
3.1 Vraaggerichtheid	15
3.2 Betrouwbaarheid	17
3.3 Eenvoudig	18
3.4 Samenhang	19
3.5 Volledigheid	20
4. KiesBeter.nl als “geheel”	23
4.1 Informatieontsluiting	23
4.2 Verschillende soorten informatie	24
4.3 Functionaliteiten en vormgeving	24
4.4 Homepage	27
5. KiesBeter.nl op onderdelen	29
5.1 Eerstelijnszorg (onderdeel Huisartsen)	29
5.2 Uitbreiding Eerstelijnszorg	30
5.3 (T)huiszorg	30
5.4 Geneesmiddelen	31
5.5 Geestelijke Gezondheidszorg	32
5.6 Preventie	32
5.7 Zorgverzekeringen	33
5.8 Patiëntenbelangen	35
5.9 Medische informatie	36
5.10 Ziekenhuizen	37
5.11 Gehandicaptenzorg	38
5.12 Nieuwe onderwerpen	38

6. Techniek	41
6.1 <i>Informatieoverdracht</i>	41
6.2 <i>Infrastructuur</i>	42
6.3 <i>Hosting</i>	42
Literatuur	43
Bijlage I: Afkortingen	45
Bijlage II: Werkgroepen	47

Samenvatting

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werkt het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu aan een zorgportal: kiesBeter.nl. Deze publieke portal verschaft burgers inzicht in de keuzes die ze kunnen maken in de zorg en biedt ze hiertoe relevante informatie. Vandaar de slogan “KiesBeter.nl wijst u de weg in de zorg”. Aan kiesBeter.nl werken veel (koepelorganisaties van) patiënten- en consumentenorganisaties, zorgaanbieders en zorgverzekeraars mee. Dit ontwerprapport biedt inzicht in de stand van zaken van kiesBeter.nl en presenteert de plannen voor de ontwikkeling van kiesBeter.nl in 2006-2007 tot dé vraaggerichte, betrouwbare en eenvoudige zorgportal.

Eind 2007 kunnen burgers op kiesBeter.nl antwoord vinden op al hun vragen over gezondheid en zorg. Om deze ambitie te realiseren, moet de portalorganisatie ook in de komende twee jaren belangrijke inspanningen op de volgende aspecten:

- **vraaggericht, betrouwbaar en eenvoudig**
De informatie op kiesBeter.nl sluit aan bij de behoefte van de burgers (vraaggericht), is actueel, wetenschappelijk verantwoord en onafhankelijk (betrouwbaar) en gemakkelijk te begrijpen (eenvoudig). In de presentatie van de informatie is de samenhang tussen de achterliggende onderdelen duidelijk.
- **vormen van dienstverlening**
De internetsite kiesBeter.nl is het eerste en primaire product. Daarnaast kunnen burgers vanaf 2006 de kiesBeter informatie ook via andere kanalen raadplegen, zoals telefonische hulpdiensten en fysieke loketten in de buurt.
- **marketing en communicatie**
Het belangrijkste marketing- en communicatiemiddel van kiesBeter.nl is de internetsite zelf. De merknaam “kiesBeter.nl” verwijst direct naar het webadres. Bij elke nieuwe ontwikkeling (lancering, substantiële uitbreiding) wordt actief de publiciteit gezocht. Er wordt daarin samengewerkt met de betrokken organisaties die zelf communicatiekanalen tot hun beschikking hebben.
- **positionering op lange termijn**
De informatie op kiesBeter.nl is veelal afkomstig en in beheer van externe organisaties. Voor het draagvlak bij (potentiële) partners van kiesBeter.nl is het belangrijk om op korte termijn helderheid te verschaffen over de toekomst van kiesBeter.nl met het oog op continuïteit van de informatievoorziening. De portalorganisatie stelt een strategisch toekomstplan op voor de periode na 2007.

De opdrachtgever heeft budget beschikbaar gesteld om bovenstaande activiteiten uit te voeren in de periode 2006-2007. De tabel op de volgende pagina geeft een overzicht van alle openbare producten van kiesBeter.nl in deze periode. Hierin zijn de volgende producten opgenomen: nieuwe onderdelen (eerste releases), belangrijke aanpassingen aan bestaande onderdelen en zelfstandige producten. Voor 2007 is dat – in verband met de voortgang van het ZonMw traject en eventuele nieuwe ontwikkelingen - nog niet met zekerheid aan te geven. Deze planning wordt medio 2006 verder aangevuld. De overige onderdelen worden in principe 2 keer per jaar aangepast, inhoudelijk en/of functioneel zodra daar behoefte aan is. De planning daarvan is dusdanig dat releases optimaal gespreid worden over het jaar.

2006	2007
Januari	Januari
– fysieke loketten (start)	– Preventie (kwaliteitsaspecten)
– rapportage marketing en gebruik site	– rapportage marketing en gebruik site
Februari	Februari
– (T)huiszorg (1 ^e release - lancering 1 maart 2006)	– (T)huiszorg (aanpassing zoekingen)
– Ziekenhuizen (o.a. IGZ indicatoren)	
Maart	Maart
– GGz (1 ^e release – beperkte aanbods informatie)	– GGz (kwaliteit)
– Geneesmiddelen ¹ (o.a. bijsluiter informatie)	
– Strategische toekomstverkenning	
April	April
– Eerstelijnszorg (1 ^e release: huisartsen)	– Homepage (Portalfunctionaliteiten)
– telefonische hulpdiensten (start)	
Mei	Mei
– Zorgverzekeringen (gecontracteerde zorg)	
– Preventie (1 ^e release)	
Juni	Juni
– Medische informatie (THA, Decision aids)	– Medische informatie
Juli	Juli
– (T)huiszorg (aanvulling Thuiszorg)	- rapportage marketing
– rapportage marketing	- Gehandicaptenzorg (kwaliteit)
– onderzoeksrapportage (proces)	
Augustus	Augustus
– Gehandicaptenzorg (1 ^e release)	– Eerstelijnszorg (uitbreiding)
– Ziekenhuizen (aandoening specifiek)	
September	September
– Eerstelijnszorg (fysiotherapie, verloskunde)	– (T)huiszorg (CAHPS)
Oktober	Oktober
– GGz (uitbreiding aanbods informatie)	
– Homepage (aanpassing zoekfunctie)	
November	November
– Zorgverzekeringen (inkoop informatie)	– Zorgverzekeringen (update informatie)
– onderzoeksrapportage (structuur, effectmeting)	
December	December
– Voortgangsrapportage	– Rapportage realisatie strategische toekomstplannen
– Ziekenhuizen (5 ^e release)	

¹ Was: “Medicijnkosten”.

1. Inleiding

In 2006 voert het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in Nederland een nieuw zorgstelsel in. Dit nieuwe zorgstelsel raakt alle partijen die in de zorg een rol spelen: zorgverleners, producenten, zorgverzekeraars, intermediairs, (on)verzekerden, werkgevers, belangenorganisaties, etc. Het doel van dit nieuwe stelsel is onder andere betere beheersing van kwaliteit en kosten in de zorg. De veranderingen in het zorgstelsel leggen de keuzes voor zorginstellingen en behandelingen steeds meer bij burgers (consument danwel patiënt). Om deze keuzes verantwoord te kunnen maken, is het noodzakelijk dat burgers over juiste informatie beschikken. Hiertoe acht VWS het noodzakelijk om meer transparantie in het zorgstelsel aan te brengen. Deze transparantie over producten, kwaliteit en kosten in de zorg beschouwt VWS als essentieel om de door haar gewenste marktwerking te laten ontstaan.

VWS heeft daarom het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) de opdracht gegeven om een (internet)portal op te zetten waar alle informatie over diverse aspecten van “zorg” te vinden zijn. Deze opdracht loopt tot eind 2007.

Uitgangspunten in het eisenpakket van VWS zijn een portal bestaande uit een website, een telefonische hulpdienst en fysieke loketten. De portalorganisatie bouwt een duurzame, robuuste infrastructuur en werkt samen met veldpartijen die input leveren in de vorm van informatie of diensten.

Stand van zaken eind 2005

In januari 2005 zijn de eerste resultaten op internet verschenen: een keuzeonderdeel zorgverzekeringen en een keuzeonderdeel bijbetaling voor geneesmiddelen (medicijnkosten). In maart 2005 verscheen het keuzeonderdeel ziekenhuizen. In november 2005 is het aanbod op internet uitgebreid met patiëntenbelangen (patiëntenrechten en patiëntenorganisaties) en in december 2005 verschijnt het onderdeel medische informatie. Ook heeft kiesBeter.nl de bestaande keuzeonderdelen aangepast naar aanleiding van veranderingen in het huidige stelsel, op geleide van informatie over het huidige gebruik van de portal. Daarnaast werkt de portalorganisatie aan een keuzeonderdeel voor verpleging, verzorging en thuiszorg ((t)huiszorg), gehandicaptenzorg, geestelijke gezondheidszorg en eerstelijnszorg. Ook verschijnt er in de eerste helft van 2006 informatie over preventie.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de doelstellingen van kiesBeter.nl voor 2006 en 2007 beschreven. Tevens komt in dit hoofdstuk de positionering van kiesBeter.nl aan de orde, zowel ten aanzien van de consument als van het veld en wordt ingegaan op de toekomstige uitbreiding van dienstverlening naar telefoonlijnen en fysieke loketten. Hoofdstuk 3 gaat over de kernwaarden van kiesBeter.nl. De ontwikkeling van kiesBeter.nl voor 2006-2007 wordt in de hoofdstukken 4 en 5 beschreven. Het betreft enerzijds de integratie van de portalonderdelen plus de portalfunctionaliteiten (hoofdstuk 4) en anderzijds de (door)ontwikkeling van de afzonderlijke onderdelen (hoofdstuk 5). Hoofdstuk 6 beschrijft de technische ontwikkeling.

2. Missie 2006/2007

2.1 Ambities

KiesBeter.nl biedt burgers antwoord op hun vragen over gezondheid en zorg, zodat zij hierin de juiste persoonlijke beslissingen kunnen nemen. Dit houdt in dat de gevonden informatie *keuzeondersteunend* is (niet *keuzesturend*) en dat de gebruiker deze informatie optimaal kan afstemmen op zijn persoonlijke behoeften (*Wat betekent het voor mij?*). De geboden informatie is betrouwbaar, eenvoudig en geeft de consument naar eigen behoefte inzicht in de markt van gezondheid en zorg. Dit stimuleert consumenten om (kosten)bewust om te gaan met hun keuzevrijheid. Tegelijkertijd stimuleert deze transparantie zorgaanbieders en – verzekeraars hun diensten beter en efficiënter te maken.

KiesBeter.nl verschaft eind 2007 over alle betrokken terreinen – in samenhang - informatie op individueel niveau. Deze informatie biedt inzicht (*wat betekent ...*), geeft daar waar mogelijk aan *dat* burgers keuzes kunnen maken, *wat* ze kunnen kiezen, en *hoe* zij die keuze kunnen maken. Bovendien is gebruikers duidelijk dat de elementen die zij (niet) selecteren bij het maken van een keuze, het uiteindelijke resultaat bepalen. (Als een bezoeker bijvoorbeeld kiest voor afstand [*toegankelijkheid*], kan dit gevolgen hebben voor de prijs [*betaalbaarheid*] of voor de *kwaliteit* van de behandeling. Als een bezoeker kiest voor prijs, kan dit gevolgen hebben voor de wachttijd of de kwaliteit.) KiesBeter.nl beperkt zich dus niet alleen tot keuze-informatie, maar biedt ook route-informatie: KiesBeter.nl wijst burgers de weg in de zorg.

2.2 Positionering

KiesBeter.nl streeft ernaar eind 2007 een dusdanige plek te hebben binnen de wereld van gezondheid en zorg, dat niet alleen burgers als eerste op kiesBeter.nl kijken als ze informatie zoeken, maar dat belangenorganisaties van patiënten- en consumenten, zorgverzekeraars en zorgaanbieders de meerwaarde van kiesBeter.nl eveneens onderkennen.

Na 2007 breekt een nieuwe fase aan voor kiesBeter.nl. De zorgportal gaat over van de opstartfase naar de exploitatiefase. De kwartiermaker van de zorgportal heeft in 2004 vijf scenario's geschetst voor positionering van kiesBeter.nl op middellange termijn.¹ In de eerste helft van 2006 zal de portalorganisatie VWS adviseren over de positionering van kiesBeter.nl als publieke zorgportal na 2007. De portalorganisatie betreft bij haar voorstel de scenario's van de kwartiermaker, de kernwaarden van kiesBeter.nl en recente ontwikkelingen in de omgeving zoals de initiatie van kenniscentra bij het RIVM.

Gedurende de komende contractperiode zal de exploitatie van kiesBeter.nl dezelfde zijn als die van 2005. Op kiesBeter.nl zal in 2006-2007 geen sprake zijn van gesponsorde links, banners of andere vormen van adverteren.

2.3 Samenwerking met anderen

Uitgangspunt bij het realiseren van kiesBeter.nl is samenwerking met anderen. Door het betrekken van andere partijen bij de ontwikkeling van kiesBeter.nl wordt:

- de aanwezige expertise, kennis en data optimaal benut, wat het doelmatig functioneren bevordert;
- het aangaan van partnerschappen nagestreefd, in plaats van concurrentie, zodat draagvlak in het veld ontstaat.

Daar waar mogelijk wordt aangesloten bij bestaande ontwikkelingen bij partners waaronder die bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en VWS (het convenant maatschappelijke verantwoording). In het programma “Kiezen in Zorg” dat wordt uitgezet door ZonMw – en dan met name in het deelprogramma “Consumenteninformatie en transparantie van zorg” – staat het ontwikkelen van keuzeondersteunende informatie voor de patiënt centraal. De informatie die ZonMw in deze programma’s – de zogeheten voorhoedetractaten – verzamelt, wordt toegepast en toegankelijk gemaakt via kiesBeter.nl. De voorhoedeprojecten worden zo ingericht dat de kans op borging van deze processen in de sectoren zelf maximaal is (onder meer door de betrokkenheid van patiënten- en brancheorganisaties). De structurele beschikbaarheid en actualiteit van keuze-informatie wordt gewaarborgd doordat VWS bestuurlijke afspraken maakt over de verdere uitbreiding, borging, actualisering en financiering met zorgleveranciers.

Burgers laten zich niet alleen informeren door kiesBeter.nl, maar ook – en misschien zelfs vooral – door de eigen bekende intermediairs zoals huisartsen, patiëntenverenigingen en zorgverzekeraars. Als er eenduidigheid in beeldvorming bij deze organisaties bestaat en er is draagvlak voor kiesBeter.nl binnen deze organisaties, dan zullen het intermediaire kanaal en de portalorganisatie dezelfde boodschap uitdragen en kan consistente merkopbouw plaatsvinden.

De perceptie bij belanghebbende organisaties is belangrijk voor de verankering van kiesBeter.nl. Zij willen zich geïnformeerd en gehoord voelen, zo bleek ook op de startbijeenkomst van 19 januari 2005. Zij zoeken actieve betrokkenheid, pas dan zullen zij zich achter het product scharen. De focus van kiesBeter.nl ligt dus op het creëren van draagvlak en op het wegnemen van weerstanden, onduidelijkheden en onzekerheden.

Om dat draagvlak en die eenduidige beeldvorming te bereiken, zijn verschillende partnerschappen nodig, waarvan sommige strategisch (ambassadeurs, Raad van Advies en zorgintermediairen) zijn en andere praktisch (werkgroepen, klankbordgroepen en toeleveranciers).

Strategisch

Strategische partners nemen in 2006 en 2007 de rol van **ambassadeur** op zich. Dit zijn ambassadeurs op bestuurlijk niveau en ze hebben als taak om weerstanden, onduidelijkheden en onzekerheden weg te nemen, naamsbekendheid te realiseren en eenduidig begrip tot stand te brengen. Teamleden van de portalorganisatie kunnen deze ambassadeurs bijvoorbeeld inzetten waar zij in de productrealisatie van kiesBeter.nl knelpunten ontmoeten. Hiervoor worden medio 2006 bekende en charismatische personen uit strategisch belangrijke organisaties gevraagd deze rol op zich te nemen.

De **Raad van Advies** is een belangrijk instrument in de bestuurlijke constellatie. Het creëren van draagvlak is een heel belangrijke doelstelling van deze Raad. Het karakter van de Raad van Advies is operationeel, gericht op inhoud en productie van informatie. De Raad van Advies bestaat uit de voorzitters en de secretarissen van drie werkgroepen (zie pagina 11), aangevuld met strategische partners, die worden geselecteerd op basis van deskundigheid en uitstraling. De Raad van Advies heeft een overkoepelende, coördinerende taak betreffende de

werkgroepen en houdt zich daarnaast bezig met onderwerpen die niet aan de orde komen in de werkgroepen. De Raad functioneert aldus vanaf 2006.

Naast deze direct betrokken strategische partners, mikt kiesBeter.nl op samenwerking met zorgverzekeraars, zorgverleners, intermediairen en voorlichters op het gebied van gezondheid en zorg. Deze partijen vormen als het ware een **secundaire doelgroep** van kiesBeter.nl, die al een natuurlijk band heeft met de primaire doelgroep: de burgers. Deze secundaire doelgroep kan dan ook een belangrijke rol spelen in de positionering van kiesBeter.nl. Bij een consult of een voorlichtingsbijeenkomst kunnen zorgverleners bijvoorbeeld voor meer informatie verwijzen naar kiesBeter.nl. Of kiesBeter.nl suggereren als de plek om de informatie uit het consult/de bijeenkomst nog eens rustig na te lezen.

Praktisch

De **werkgroepen** hebben een operationeel karakter, gericht op inhoud en productie van informatie. De werkgroepen richten zich op de thema's Vraagsturing, Betrouwbare communicatie en Kwaliteitsborging. De werkgroep Vraagsturing maakt afspraken over de te hanteren methodologie en prioritering van onderwerpen. Met behulp van deze afspraken en randvoorwaarden worden bestaande informatiebronnen getoetst op vraaggerichtheid en gebruikersvriendelijkheid. De werkgroep Kwaliteit werkt aan het tot stand komen van een systematische aanpak voor het vergaren van gegevens, valideren, integreren, redigeren en presenteren van informatie voor burgers. Ook ontwikkelt zij mede kwaliteitslabels en modellen voor informatieconvenanten. In de werkgroep Betrouwbare communicatie worden veilige manieren om via internet te communiceren in kaart gebracht. Werkgroepen bestaan onder andere uit leden van patiënten- en consumentenorganisaties en brancheorganisaties. De voorzitters zijn deskundige personen met betrekking tot de onderwerpen. De drie werkgroepen opereren portalbreed. Zie Bijlage II voor onderwerpen en deelnemers.

De **klankbordgroepen** vervullen per onderdeel een adviesrol. Klankbordgroepen bestaan uit vertegenwoordigers van informatieleveranciers en patiënten- en consumentenorganisaties. In de klankbordgroepen krijgt kiesBeter.nl feedback op gemaakte (tussen)producten, op welke wijze informatie aangeleverd wordt en hoe de geleverde informatie op elkaar past. Inmiddels kent de portalorganisatie de klankbordgroepen Patiëntenbelangen, Verpleging Verzorging en Thuiszorg, Medische informatie, Preventie, Ziekenhuizen en Zorgverzekeringen.

Voor de realisatie van verschillende producten maakt het project gebruik van **toeleveranciers**. Deze partijen leveren diensten, kant-en-klare producten of alleen data. In het eerste geval sluit de portalorganisatie een serviceniveau-overeenkomst met de leverancier. Daarin staan afspraken over de diepgang en beschikbaarheid van de dienst of over levering, beheer en onderhoud van het product. Voor de levering van informatie sluit de portalorganisatie informatieconvenanten af met betrokken partijen. Hierin staan afspraken over ondermeer de kwaliteit van levering, beheer en onderhoud.

KiesBeter.nl kent de volgende mogelijke rollen voor contractpartijen:

- Site-leverancier: Organisatie die een kant en klare onderdelen aanlevert voor kiesBeter.nl. Bijvoorbeeld: CVZ. Vanwege de gewenste interactie tussen de diverse onderdelen van kiesBeter.nl bouwt de portalorganisatie deze mogelijkheid momenteel af.
- Content-leverancier: Organisatie die zorgdraagt voor het verzamelen van informatie en deze onbewerkt doorgeeft aan kiesBeter.nl. Bijvoorbeeld: NPCF.
- Bewerker: Organisatie die informatie levert aan kiesBeter.nl en daar een bewerkingslag op heeft uitgevoerd. Bijvoorbeeld: NIVEL.

- **Validator:** Organisatie die de informatie van informatieleveranciers valideert en er goedkeuring aan verleent. Bijvoorbeeld: het Bureau voor Bestuur, Strategie en Financieel beleid.
- **Zorgaanbieder of verzekeraar:** Organisatie die consumenten als doelgroep heeft en die direct (zonder tussenkomst van anderen) informatie over zichzelf en hun diensten en producten aanlevert aan kiesBeter.nl.
- **Intellectueel eigenaar:** Een organisatie die de informatie niet zelf verzamelt maar wel intellectueel eigenaar is van informatie. Bijvoorbeeld: het College toezicht zorgverzekeringen (CTZ).
- **Informatieafnemer:** Hierover moeten nog afspraken worden gemaakt. Op kiesBeter.nl zou afname door derden vermeld moeten worden. Andersom valt te denken aan een verplichte bronvermelding door de afnemers zelf.

2.4 Dienstverlening

KiesBeter.nl is gestart als een internetmedium. Via dit kanaal zal de portalorganisatie niet alle burgers bereiken die wel behoefte hebben aan de informatie die kiesBeter.nl biedt. Daarom richt de portalorganisatie zich vanaf 2006 ook op andere kanalen om de informatie die ze ontsluit bij de burger te krijgen, te weten telefonische hulplijnen en fysieke loketten. Bovendien kunnen bezoekers van kiesBeter.nl contact opnemen met een helpdesk (voor technische ondersteuning).

Telefonische hulplijnen

Via een landelijk 0900-nummer wordt tegen een beperkte vergoeding dezelfde informatie als op de website ontsloten. De telefonische hulpverlening is primair gericht op personen die geen toegang hebben tot internet of personen die moeilijkheden ervaren met zoeken naar informatie via internet. Via het 0900-nummer van kiesBeter.nl worden mensen geholpen bij het zoeken naar informatie. Indien noodzakelijk worden zij doorverwezen naar een andere organisatie. Bij de telefonische dienstverlening staat een gidsfunctie centraal. Er worden geen adviezen van medisch-inhoudelijke aard verstrekt. Wel wordt begeleiding aangeboden bij het zoeken naar informatie, waarbij vraagverheldering een eerste stap kan zijn. We onderscheiden twee vormen van telefonische dienstverlening:

1. Ontsluiting van de informatie op kiesBeter.nl via de telefoon; en
2. Ondersteuning en verwijzing.

Momenteel wordt de haalbaarheid van beide vormen onderzocht, inclusief de bijbehorende kosten. Daarvoor worden diverse scenario's uitgewerkt (beide vormen van dienstverlening, inschattingen van aantallen telefoontjes per dag, gestelde eisen aan de dienstverlening (tijdstip waarop beschikbaar, maximale wachttijd, registratie van vragen)).

Fysieke loketten

Vanuit een door de portalorganisatie ontwikkeld concept wordt de ontsluiting van informatie volgens dezelfde kernwaarden en doelstellingen via bestaande fysieke loketten mogelijk gemaakt. De burger kan bij loketten terecht voor hulp bij het zoeken naar informatie, vraagverheldering is hier onderdeel van. Het concept wordt aangeboden aan gemeenten, bibliotheken, ziekenhuizen etcetera. Deze organisaties treden als het ware op als "franchisenemers". Zij kunnen gebruik maken van de via de publieke website ontsloten informatie indien zij voldoen aan een aantal voorwaarden, waaronder het in acht nemen van het eigendomsrecht, conformiteit aan de inhoud en de vorm. Input vanuit de gebruikers van deze voorzieningen wordt weer teruggekoppeld naar de portalorganisatie, zodat deze informatie verwerkt kan worden in inhoud of vormgeving van de portal.

De portalorganisatie zoekt samenwerking met een koepelorganisatie die het organiserend en aansturend principe kan zijn in het verspreiden van het portalconcept. De Stichting Vraagwijzer is zo'n aansturende organisatie. Deze stichting ondersteunt gemeenten in het opzetten van een loket waar burgers terecht kunnen met hun vragen over de zorg. Eisen voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid van het loket, alsmede kwaliteitseisen betreffende de medewerkers worden via deze organisatie geregeld. In latere stadia zal samenwerking worden gezocht met andere mogelijke partners die loketten met een landelijke dekking hebben. Te denken valt aan GGD'en, Centra voor Werk en Inkomen, bibliotheken, IKG's / RPCP's en ziekenhuizen. Voor het keuzeonderdeel Zorgverzekeringen is een voorschot genomen op deze dienstverlening.

Helpdesk

Vragen van het publiek over het technisch functioneren van kiesBeter.nl worden via een elektronische helpdesk (via e-mail) beantwoord.

KiesBeter.nl maakt vanaf oktober 2005 gebruik van de helpdeskvoorzieningen van Postbus 51. Alle binnenkomende mail op het emailadres info@kiesbeter.nl wordt direct naar Postbus 51 gerouteerd. Postbus 51 doet de eerstelijns-afhandeling van de mail. Zij beantwoordt de inhoudelijke vragen die onvermijdelijk ook via dit adres, bedoeld voor technische vragen, binnenkomen. Eenvoudige technische en functionele vragen worden, indien een standaardantwoord aanwezig is, ook direct beantwoord. Complexe technische en/of functionele vragen worden doorgestuurd naar kiesBeter.nl die de tweedelijns afhandeling van technische en functionele vragen verzorgt. Door middel van een maandelijkse rapportage door Postbus 51 heeft kiesBeter.nl inzicht in de gestelde vragen.

De uitvoering van de eerstelijns-afhandeling van de technische helpdesk door Postbus 51 zal in eerste instantie van 1 oktober 2005 tot eind maart 2006 lopen. Via een maandelijkse evaluatie wordt de voortgang bijgehouden. Aan de hand van deze evaluatie, de maandelijkse rapportages van binnengekomen mail en de besluitvorming over de telefonische hulplijnen, zal in het eerste kwartaal van 2006 worden beslist hoe deze helpdesk wordt voortgezet.

3. Operationalisering van de kernwaarden

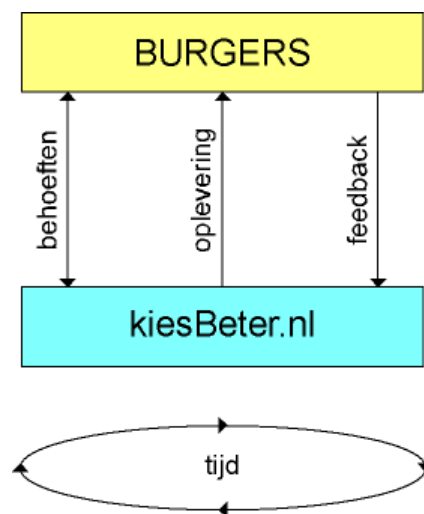
KiesBeter.nl heeft de ambitie dé plek te zijn waar burgers hun zoektocht beginnen om antwoord te vinden op vragen op het gebied van gezondheid en zorg. KiesBeter.nl onderscheidt zich van andere (internet)bronnen want zij is:

- Vraaggericht
- Betrouwbaar
- Eenvoudig
- Samenhangend
- Volledig
- Kosteloos

Dit hoofdstuk geeft weer hoe kiesBeter.nl deze kernwaarden interpreteert en operationaliseert.

3.1 Vraaggerichtheid

De ontwikkeling van het informatieaanbod op kiesBeter.nl is een continu proces, dat zoveel mogelijk gevoed moet worden door de behoeften van de consument. Een belangrijke kernwaarde is immers vraaggerichtheid. Figuur 3.1 maakt duidelijk op welke momenten burgers betrokken zijn bij de ontwikkeling van portalonderdelen. Deze cyclus wordt voor elk onderdeel afzonderlijk steeds opnieuw doorlopen.



Figuur 3.1 Schematische weergave van productontwikkeling voor kiesBeter.nl. KiesBeter.nl krijgt input van burgers voor (behoeften) en na (feedback) oplevering van ieder portalonderdeel.

Behoeften van consumenten kunnen betrekking hebben op de informatie zelf (“*wat*”) en de wijze waarop deze wordt aangeboden (“*hoe*”). Een beschrijving van de door kiesBeter.nl gebruikte methoden om inzicht te krijgen in het “*wat*” en “*hoe*”, is te vinden in het werkplan vraagsturing.² In de onderstaande paragrafen is dit kort samengevat.

Behoeften

Vanwege de breedte van het informatieaanbod op kiesBeter.nl zal de informatiebehoefte van burgers heel divers zijn. Voorafgaand aan de ontwikkeling van haar producten, onderzoekt de portalorganisatie op verschillende manieren aan welke informatie burgers behoefte hebben.

- **directe raadpleging van burgers**
KiesBeter.nl baseert zich op resultaten van burgerpanels (patiënten, cliënten en consumenten) en behoeftepeilingen door vertegenwoordigers van de vraagzijde, zoals de commissie Vraagsturing van de Nederlandse Consumenten Patiënten Federatie (NPCF), het rapport “Gepaste Zorg” van de Raad voor Volksgezondheid & Zorg (RVZ)³ en het ZonMw-programma “Kiezen in Zorg”.
Voor de panels wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande panels, zoals het Consumentenpanel Gezondheidszorg, dat wordt beheerd door het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL) en de Themamonitor Zorgverzekeringswet van VWS, de Rijksvoorlichtingsdienst en TNS Nipo.
- **indirecte raadpleging van burgers**
Vertegenwoordigers en intermediairen van de vraagzijde dragen inhoudelijk bij aan kiesBeter.nl door participatie in de werkgroepen (zie paragraaf 2.3 en Bijlage II). Ook huisartsen weten goed met welke vragen patiënten zitten. KiesBeter.nl baseert inhoudelijke keuzes mede op een inventarisatie van de informatiebehoefte van burgers.
- **veelgestelde vragen bij andere telefoondiensten, loketten of websites**
De informatiebehoefte van Nederlanders wordt afgeleid uit vragen die worden gesteld bij bestaande telefoondiensten, loketten of andere websites. KiesBeter.nl gebruikt, indien mogelijk en toegestaan, deze gegevens om de inhoud van de website hierop af te stemmen. We denken hierbij aan inventarisaties bij Korrelatie, Postbus 51, Aladin, gezondheidsplein en dergelijke.
- **klachtenregistraties bij externe (klachten)instanties**
Inventarisaties van onderwerpen die aan de orde komen bij klachtenregistraties over zorg(verleners) leveren input voor de inhoudelijke ontwikkeling van onderdelen van kiesBeter.nl over deze zorgsectoren.
- **veelgestelde vragen bij de helpdesk van kiesBeter.nl**
Onderwerpen die betrekking hebben op reeds bestaande onderdelen van kiesBeter.nl worden teruggekoppeld naar het team dat werkt aan dit onderdeel, zodat informatie hierover in een volgende release wordt aangepast of opgenomen.
Onderwerpen waarover veelvuldig vragen worden gesteld, maar waarover kiesBeter.nl geen informatie biedt, worden door het projectteam geprioriteerd en gepland voor uitwerking binnen kiesBeter.
- **gebruikerstesten**
De ontwikkelde functionaliteiten van kiesBeter.nl worden vóór de release getest door gebruikers. Deze test vindt plaats tijdens het ontwikkelstadium van de verschillende sites. De gebruikerstests maken gebruik van kwalitatief individueel onderzoek in een laboratoriumopzet. Hiertoe worden personen uitgenodigd op locatie om de site te “gebruiken” aan de hand van vantevoren vastgestelde opdrachten.

Feedback

De tweede “loop” is de feedback van gebruikers. Behalve marktonderzoeken, beschikt kiesBeter.nl over informatie over het feitelijk gebruik van de portal, dat op diverse manieren wordt vastgelegd en geanalyseerd.

- **gebruikersstatistieken: zoekgedrag op kiesBeter.nl**
De website is enerzijds het kanaal waarlangs informatie wordt aangeboden en anderzijds een belangrijke bron van informatie voor de verdere ontwikkeling van de inhoud en de functionaliteiten van kiesBeter.nl. Op basis van analyse van het gebruik van bepaalde informatie en functionaliteiten wordt een beeld gevormd van de bruikbaarheid.

- **on-line vragenlijsten en peilingen op kiesBeter.nl**
Met behulp van korte bezoekersenquêtes zal kiesBeter.nl periodiek worden beoordeeld door bezoekers en aan de hand van deze informatie worden verbeterd. Deze directe feedback van gebruikers dient als input voor het redactieproces of gebruikertesten.
- **feedback van de telefonische hulpdienst en de fysieke loketten**
Onderwerpen die aan de orde komen bij de telefonische hulpdienst en de loketten van kiesBeter.nl zullen vanaf 2006 worden gebruikt om de inhoud van kiesBeter.nl optimaal af te stemmen op de informatiebehoefte van burgers. Hiertoe wordt een registratiesysteem in gebruik genomen dat de gestelde vragen inventariseert en categoriseert.

3.2 Betrouwbaarheid

Gegevensleveranciers (zorgaanbieders, zorgverzekeraars, intermediaire partijen) zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de aangeleverde informatie. Dit wordt vastgelegd door middel van ex ante kwaliteitseisen in de informatieconvenanten, opdrachten of contracten. De processen en protocollen voor het (eventueel) bewerken en presenteren van de informatie worden binnen kiesBeter.nl vastgelegd en gecommuniceerd naar de betrokken partijen (onderdelen: bewerkingen gevalideerd, hoe vaak / naar aanleiding van wat aanpassingen op de portal, wie heeft welke rechten). KiesBeter.nl ziet toe op handhaving van de geleverde kwaliteit. De portalorganisatie vat haar publieke status op als keurmerk voor de onafhankelijke en betrouwbare invulling die ze aan kiesBeter.nl geeft.

Selectie van informatie-aspecten

De kwaliteitsindicatoren worden ontwikkeld door het instituut Beleid & Management Gezondheidszorg (iBMG) van de Erasmus Universiteit Rotterdam. iBMG doet tevens een voorstel voor een kwaliteitskaart, die de score op de kwaliteitsindicatoren visueel weergeeft. Die kwaliteitskaart wordt vervolgens besproken met de betrokken partijen (patiënten- en consumentenorganisaties). De kwaliteitskaart komt in beheer bij kiesBeter.nl. Jaarlijks wordt beoordeeld – in samenspraak met de bovengenoemde partijen – of de elementen op de kwaliteitskaart aan actualisering toe zijn en of de kwaliteit en validiteit van de indicatoren in orde zijn.

De Consumer Assessment of Health Plan Survey (CAHPS) kan per zorgveld de ervaringen van patiënten met de gekregen zorg meten. Deze informatie wordt eveneens via kiesBeter.nl gepresenteerd. Bij de ontwikkeling van CAHPS-vragenlijsten (door onder meer NIVEL en AMC) zullen tevens de verwerkingsmethodes en de wijze van presenteren verantwoord worden.

Eisen aan informatie(leveranciers)

Om kwaliteitseisen van de medische informatie te expliciteren, is een kwaliteitsdocument opgesteld, dat besproken is in de werkgroep Kwaliteit.⁴ De volgende elementen worden daarin onderscheiden (criteria volgens de code van *Health on the Net* (HON)):

- Autoriteit
- Complementair
- Vertrouwelijk
- Bronvermelding
- Evidence based
- Identiteit informatieleverancier
- Organisatorische transparantie en

- Redactionele transparantie.

Vanuit kiesBeter.nl zijn er de volgende verscherpende criteria aan toegevoegd:

- Leesbaar
- Toepasbaar
- Onafhankelijk en
- Technisch toegankelijk.

Met deze criteria selecteert kiesBeter.nl haar informatieleveranciers. Voor zover nodig, wordt de geboden informatie met behulp van de bovengenoemde criteria verbeterd. Tevens heeft de portalorganisatie een redactieformule, waarin staat hoe ze de geleverde informatie gereed maakt voor publicatie op kiesBeter.nl.⁵

Controle van informatie

Omdat de kwaliteit van de aangeboden informatie onbetwist moet zijn, ontwikkelt kiesBeter.nl een protocol om een extra kwaliteitscontrole ex post op de aangeboden informatie uit te voeren.

Voor de keuzeondersteunende etalage-informatie betreft het de volgende elementen:

1. De etalage-informatie van zorginstellingen wordt zo mogelijk gecontroleerd door de cliëntenraad van de desbetreffende instelling; en
2. Door middel van “*mystery shopping*” wordt steekproefsgewijs gecontroleerd of de etalage informatie daadwerkelijk klopt.

Momenteel werken de landelijke organisatie van Regionale Patiënten Consumenten Platforms (LOREP), de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) en NPCF deze elementen uit in samenspraak met kiesBeter.nl. Het protocol wordt vervolgens besproken in de werkgroep Kwaliteit. Na positief advies van deze werkgroep, zullen LOREP, LOC en NPCF de uitvoering coördineren.

Gebruik van bezoekersinformatie

KiesBeter.nl vergaart met de portal een schat aan bezoekersgegevens. Zolang er geen sprake is van personalisatie, bestaan deze gegevens uit anonieme informatie zoals klikgedrag. Na personalisatie van de portal (op vrijwillige basis, zie paragraaf 4.3), krijgt kiesBeter.nl ook de beschikking over individuele persoonsgegevens. KiesBeter.nl zal in overleg met de opdrachtgever beleid ontwikkelen hoe met alle bezoekersinformatie om te gaan. Daarbij is eventuele beschikbaarstelling van gegevens aan derden een belangrijk aandachtspunt.

3.3 Eenvoudig

Eenvoudig betekent gemakkelijk te begrijpen (inhoud), maar ook gemakkelijk te vinden (vorm en structuur). De portalorganisatie toetst de inhoud van kiesBeter.nl aan het keurmerk Gewone Taal. Kenmerken van een goed leesbare tekst hebben betrekking op structuur (goede opbouw van inhoud, duidelijke boodschap, goede indeling), eenvoudige zinsstructuren (niet meer dan 4% lastig te lezen woorden), en vormgeving (hoeveelheid tekst passend bij formaat, illustraties die de tekst verduidelijken).

Daarnaast wordt kiesBeter.nl zo gebouwd, dat de portal voldoet aan de criteria voor Drempels Weg. Drempels Weg streeft naar een toegankelijk internet voor iedereen. Hier wordt ook op getoetst.

In klankbordgroepbijeenkomsten krijg kiesBeter.nl adviezen voor het eenvoudig presenteren van de informatie per onderdeel. Deze klankbordgroepen bestaan uit vertegenwoordigers van informatieleveranciers en patiënten- en consumentenorganisaties (zie paragraaf 2.3). Met behulp van gebruikerstesten wordt onderzocht of de geboden informatie daadwerkelijk

gemakkelijk te vinden is. De presentatie op de homepage en de verschillende onderdelen van kiesBeter.nl is zoveel mogelijk gelijk (gelijke menubalken, eenzelfde schermvlakverdeling, kleurstelling). Daar waar nodig, zal op geleide van onderzoek, specifiek rekening gehouden worden met de wensen van de doelgroep. Voor de presentatie van de informatie over gehandicaptenzorg wordt bijvoorbeeld een project uitgezet naar wensen en eisen van mensen met een verstandelijke beperking voor vormgeving en zoekstructuur op kiesBeter.nl.

3.4 Samenhang

Nu er meerdere onderdelen binnen kiesBeter.nl gerealiseerd zijn en kiesBeter.nl zich als portal gaat profileren, worden de volgende aspecten ook kiesBeter.nl-breed van belang:

- Hoe zoeken burgers naar informatie over gezondheid en zorg? (*proces*) en
- Wat is voor de burger een toegankelijke ordening van informatie? (*structuur*)

Onderzoek naar proces

Op groepsniveau is het nodige bekend over informatiegedrag en informatiezoekgedrag van burgers. Dit betreft vooral getalsmatige kennis, ook waar het gaat om gezondheid, ziekte en zorg buiten de directe intermediaire functie van hulpverleners en voorlichters (zoals publieksinformatie via internet). Voor de vraaggerichte ontwikkeling van kiesBeter.nl is het belangrijk om te weten wat de kwalitatieve aspecten zijn in het zoekgedrag van individuele gebruikers. Vragen in die richting zijn: Wat doen mensen precies als ze achter de computer zitten? Wat zijn de redenen voor hun handelen? Welke belemmeringen komen zij tegen en welke zoekstrategieën ontwikkelen zij? Voorzover analyses van deze vragen openbaar beschikbaar zijn in literatuur of bij andere aanbieders, vormen ze input voor deze studie. Antwoorden op deze vragen geven richting aan de ontwikkeling van kiesBeter.nl in brede zin (als portal) en bevorderen de samenhang tussen de diverse portalonderdelen.

Onderzoek naar structuur

Burgers willen ten aanzien van gezondheid, ziekte en zorg over talloze onderwerpen enorm uiteenlopende zaken weten. Het informatieaanbod is nagenoeg onbeperkt, maar helaas slecht toegesneden op de informatiebehoeften. De koppeling van (medische) vragen aan het informatieaanbod is een algemeen probleem in de elektronische informatie- en documentatiesector.

KiesBeter.nl heeft behoefte aan een instrument voor de inventarisatie en ordening van gezondheids- en zorginformatiebehoeften van het publiek. Het instrument en de daarbij behorende classificatie moeten het mogelijk maken om gecodeerd vast te leggen wat burgers over welke onderwerpen willen weten en in welke samenhang. De toepassing van een ordeningsmatrix is in uiteenlopende opzichten aanlokkelijk.

- Het geeft inzicht in de verlangens van de diverse segmenten van het publiek.
- Het maakt koppeling mogelijk van vragen van informatiezoekers aan antwoorden in elektronische documentatiebestanden.
- Het bevordert het inzicht waar antwoorden in publieksdocumentatie ontbreken.
- Het kan een bijdrage leveren aan de prioriteitstelling binnen het medisch wetenschappelijke onderzoek op geleide van de verlangens van het publiek.

De beoogde ordeningsmatrix kan uitgewerkt worden door de koppeling van een classificatiesysteem voor gezondheidsproblemen en een in de praktijk getoetste taxonomie voor vragen over gezondheidsproblemen. De ontwikkelingen op dit terrein spelen zich af in uiteenlopende disciplines en praktijken. Een oriëntatiestudie kan theoretische inzichten en praktijkervaringen in kaart brengen, bundelen en toespitsen op kiesBeter.nl. Door zo'n

verkenning is een aanbeveling voor de ontwikkeling en toetsing van een ordeningsinstrument van vragen en informatieaanbod mogelijk.

KiesBeter.nl heeft allereerst behoefte aan inzicht in de huidige stand van de wetenschap (voor zover gerapporteerd) en de gangbare praktijken (via systematische bezoeken aan organisaties die vergelijkbare portals opzetten). De uitkomsten van de literatuurstudies naar proces en structuur worden vergeleken met de actuele situatie binnen kiesBeter.nl. Deze vergelijking mondt uit in:

- aanbevelingen en acties ter verbetering van kiesBeter.nl; en
- aanbevelingen over verder onderzoek op een van beide aspecten.

De verkenningen zullen in 2006 plaatsvinden. Eind 2006 wordt besloten of uitgebreid onderzoek op een van deze aspecten in het kader van de ontwikkeling van kiesBeter.nl wenselijk is, en zo ja, op welk gebied dan.

3.5 Volledigheid

Gelaagdheid van aangeboden informatie

In paragraaf 3.1 is aangegeven hoe de informatie op kiesBeter.nl steeds beter kan aansluiten op de informatiebehoefte van burgers. KiesBeter.nl heeft de ambitie om antwoord te geven op alle vragen van burgers op het gebied van gezondheid en zorg. Er is echter wel sprake van een afbakening van het terrein (gezondheid, zorg en zorgverzekeringen) en de reikwijdte van de gepresenteerde informatie.

- (Keuze) informatie, geen zorg.
- Informatie over aanbod en kwaliteit (systematisch gemeten), geen ervaringsinformatie van individuen of platform voor lotgenotencontact.
- Basisinformatie voor de burger, geen aanvullende informatie die met name geschikt is voor de professional / goedgeïnformeerde leek.

Deze elementen kunnen echter wel een rol spelen bij het zoeken naar informatie en het maken van keuzes. Daarom bevat kiesBeter.nl – in overleg met de betrokken organisaties – links naar sites waar dergelijke informatie te vinden is. Daarbij denkt de portalorganisatie aan links naar ervaringen met zorgaanbieders op sites van Regionale Patiënten Consumenten Platformen (RPCPs), links naar patiëntenorganisaties voor uitgebreide informatie en lotgenotencontact en links naar sites voor de professional zoals het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) en het RIVM.

Regionale diversiteit

KiesBeter.nl kent een landelijke opzet: alle informatie komt uit één centrale database en voor alle informatie wordt landelijke dekking nagestreefd. Niet alle informatie is echter voor alle consumenten van belang. Voor bepaalde onderdelen van de (publieke) zorgsector heeft de Rijksoverheid de verantwoordelijkheid op regionaal of gemeentelijk niveau belegd.

Bovendien zijn private initiatieven op het gebied van zorg vaak ongeorganiseerd of regionaal georganiseerd. Hierdoor beschikken mensen in de ene regio over andere zorg dan mensen in een andere regio. KiesBeter.nl wil de burger optimaal informeren over het (zorg)aanbod in zijn of haar regio.

Om via kiesBeter.nl de regionale variëteit aan zorgaanbod toegankelijk te maken, gaat kiesBeter.nl de op landelijk en op regionaal niveau verzamelde informatie met elkaar verbinden. Om dit te realiseren, is contact gelegd met GGD Nederland. Op regionaal niveau bestaan al enkele zorgportals. Voorbeelden gericht op curatieve zorg zijn www.zorgwel.nl en www.zorgwijzer.nl. GGD Nederland heeft samen met 6 pilot-GGD'en in 2004 een tweejarig

project opgestart.^{6,7} Hierin willen ze de regionale initiatieven bij elkaar brengen in www.socialekaarten.nl. Resultaten van dit project zijn tot nu toe de realisatie van een draaiboek voor GGD'en om een regionale portal op te zetten en een adressenbestand met een landelijke datastructuur. Momenteel worden regionale data volgens een standaard in een landelijke database verzameld. De inhoud van de database omvat een sociale kaart (organisaties en personen die actief zijn in zorg, wonen en welzijn) en activiteiten- en productenaanbod (events). In de overeenkomst tussen GGD'en worden afspraken gemaakt over toelevering, kwaliteit, gebruik en eigendom van deze gegevens. Ze omvat redactierichtlijnen en voorwaarden voor publiek of commercieel gebruik. Van deze producten gaat een aanzuigende werking uit, waardoor het aantal pilots toeneemt (onder meer bij GGD'en met een voortrekkersrol zoals Amsterdam, Rotterdam en Den Haag).

Om binnen dit project een landelijke dekking te realiseren, is er een tijdelijke investering nodig waarmee de GGD'en extra gestimuleerd worden om

- deel te nemen,
- landelijke standaarden op inhoud en vorm te vervolmaken,
- de invoer van gegevens op regionaal niveau te faciliteren,
- landelijke gegevens in te voeren,
- de database te hosten,
- een beheerorganisatie op te richten en
- GGD'en te ondersteunen bij de oprichting.

De verwachting is dat dit een eindige investering is (voor twee jaar). Een betrouwbaar centraal adressenbestand verlaagt de administratieve lasten, als niet elk netwerk zijn eigen bestand bij hoeft te houden en daartoe door primaire partijen moet worden voorzien. Dit zal op termijn tot een verlichting van de administratieve lasten (en dus kostenreductie) op regionaal niveau leiden, waardoor het beheer vanuit eigen middelen bekostigd kan worden.

4. KiesBeter.nl als “geheel”

De portalorganisatie heeft de ambitie om in de periode 2006-2007 haar internetproduct uit te laten groeien tot een volwaardige portal. Nu bestaat het product nog grotendeels uit losse onderdelen, de quick wins uit de opdrachtgunning.¹⁰ De meerwaarde van een portal boven de som van deze losse producten ligt in de samenhang in informatie en de uniforme functionaliteiten en vormgeving. Bovendien draagt een overkoepelende homepage bij aan de toegankelijkheid van de informatie. Dit hoofdstuk gaat in op de realisatie van kiesBeter.nl als portal.

4.1 Informatieontsluiting

De vraaggerichtheid van het informatieaanbod vertaalt zich in de samenhang van die informatie. Bezoekers dienen een overzichtelijk antwoord te vinden op al hun vragen met betrekking tot een onderwerp. Dat betekent dat kiesBeter.nl veel informatie moet kunnen leveren, waarbij de bezoeker bepaalt aan welke informatie hij/zij op dat moment behoefte heeft. Dit levert een uitdaging voor kiesBeter.nl om maatwerk te leveren, zodat bezoekers geen overkill aan informatie ontvangen.

Zo dienen bezoekers die informatie over diabetes zoeken, niet alleen een beschrijving van oorzaken, verschijnselen en mogelijke behandelingen te kunnen treffen. Ook moeten zij kunnen vinden of een behandeling van diabetes in het (aanvullend) pakket van hun eigen of andere ziektekostenverzekeringen is opgenomen. Bezoekers hebben toegang tot een overzicht van de medicatie die voor diabetes beschikbaar is en tot betrouwbare informatie over hoe ze verergering van de ziekte kunnen voorkomen. Tenslotte kunnen bezoekers zien welke diabetespatiëntenverenigingen er in ons land actief zijn, welke vormen van “lotgenotencontact” mogelijk zijn, enzovoorts.

De homepage is het verbindende element tussen diverse (portal)onderdelen. De homepage moet bezoekers naar de juiste informatie op deze onderdelen leiden. Vanuit elke plek van de portal kunnen bezoekers op een eenvoudige wijze bij gerelateerde informatie komen. Hiertoe bevat elke onderdeel crosslinks naar andere onderdelen en is snel op de juiste plek binnen kiesBeter.nl te komen.

In 2006 ontwikkelt de portalorganisatie een overkoepelende aanpak die nog dichter aansluit bij de vragen van de gebruiker. Deze zal structuur geven aan de portalhomepage en de koppeling met de informatie op de diverse onderdelen. Daarbij staan vier vragen centraal:

1. Wat houdt deze aandoening in?
2. Wat is daaraan te doen?
3. Waar kan ik daarvoor terecht?
4. Wat gaat mij dat kosten?

Door deze vier tentatieve categorieën te hanteren, vindt een omslag plaats van een aanbodsgerichte ordening danwel presentatie naar een vraaggerichte ontsluiting. De ontwikkeling van dit concept staat gepland voor maart tot september 2006.

4.2 Verschillende soorten informatie

Bezoekers van kiesBeter.nl hebben verschillende informatiebehoeften. Daarbij onderscheidt de portalorganisatie drie dimensies:

1. zoekt de bezoeker achtergrondinformatie (een informatieonderdeel) of een overzicht van mogelijkheden die hij/zij heeft bij het maken van een keuze (een vergelijkingsonderdeel).
2. over welke aspecten wil de bezoeker iets te weten komen (de zorgverzekeraar, medicijnen, behandelingen, gevolgen, etcetera uit het voorbeeld van paragraaf 4.1) Dit is de breedte van het informatieaanbod.
3. is de bezoeker op zoek naar feitelijke gegevens of naar kwaliteitsinformatie over de prestaties die zorgverleners leveren. Dit onderscheid in informatie speelt een rol bij de vergelijkingsonderdelen.

In 2004 is kiesBeter.nl gestart met enkele quick wins.^{8,9,10,11} Deze quick wins betroffen onderwerpen waarop al informatie beschikbaar was of informatietrajecten liepen. Naast de groei in de breedte, zal een groei in de diepte plaats vinden. In 2006-2007 komt voor elk vergelijkingsonderdeel de volgende informatie beschikbaar:

- **etalage-informatie**
Deze feitelijke informatie over instellingen en hun zorgaanbod bestaat uit onder meer gegevens over naam, adres en woonplaats (NAW), entiteit van zorgverlener, specialismen, faciliteiten, kosten, wachttijden.
- **kwaliteitsinformatie op basis van prestatie-indicatoren/bestaande registraties**
Medisch-inhoudelijke en zorginhoudelijke prestaties van zorgaanbieders op basis van feitelijke informatie, bijvoorbeeld het aantal ontvangen klachten. Deze data kunnen afkomstig zijn van de zorgaanbieders zelf (bijvoorbeeld op basis van cliëntenraadplegingen), maar ook van derden, zoals IGZ.
- **ervaringsinformatie vanuit cliëntenperspectief**
Prestaties van zorgaanbieders zoals zorggebruikers die ervaren, bijvoorbeeld CAHPS-data. Als het gevalideerde informatie betreft, zal kiesBeter.nl ze ontsluiten. Niet-gevalideerde, kwalitatieve data zal kiesBeter.nl niet in eigen beheer gebruiken.

In de regel wordt de kwaliteitsinformatie weergegeven in een zogenoemde kwaliteitskaart. Deze informatie komt stapsgewijs ter beschikking op kiesBeter.nl. Door bovendien doorlopend feedback te verzamelen over het gebruik van de aangeboden informatie, vindt steeds betere afstemming plaats van de informatie op de behoeften van gebruikers.

4.3 Functionaliteiten en vormgeving

Behalve de crosslinks en de zoekfunctie, kent elke onderdeel menubalken met steeds dezelfde modules (zie Figuur 4.1). Deze maken deel uit van de “look and feel” waarmee de verschillende pagina’s zijn vormgegeven. Naast herkenbare functionaliteiten, beschikken de homepage en de verschillende onderdelen over eenzelfde schermvlakverdeling, kleurstelling en toepassing van figuren.



Figuur 4.1 Schermschets van de portalhomepage (tweede release).

Het kiesBeter.nl-**logo** vormt een snelkoppeling naar de portalhomepage. De menubalk daaronder bevat de volgende modules:

- **Snelkoppeling** naar andere onderdelen binnen kiesBeter.nl. Hieronder zit een uitklapmenu waarmee de bezoeker direct naar de beginpagina's van de andere onderdelen kan, of de homepage.
- **Nieuws** Elk portalonderdeel krijgt zijn eigen nieuws. De homepage presenteert steeds het meest recente nieuws van alle onderdelen. Het nieuwsarchief is portalbreed te doorzoeken op trefwoord, maar ook per module.
- **Vragen** In deze module kunnen bezoekers veelgestelde vragen (FAQ's) bekijken. Elk onderdeel heeft zijn eigen specifieke vragen-pagina's ingericht. Snelkoppeling naar andere onderdelen en zoeken naar vragen in andere onderdelen wordt hierin gefaciliteerd.
- **Begrippen** Een begrippenlijst verklaart per onderdeel de gebruikte begrippen. Eenzelfde begrip kan in een andere context een andere uitleg krijgen. Tevens kunnen gebruikers termen in de content van het desbetreffende onderdeel aanklikken, waarna dezelfde begrippenuitleg als in de lijst getoond wordt in een pop-up box.
- **Help** Deze module geeft gebruikers technische informatie voor optimaal gebruik van de portal (browserinformatie, plug-ins, javascript en hulpprogramma's).
- **a,a,a** Deze module dubbelt de functionaliteit van de browser om op een toegankelijke manier de lettergrootte aan te passen.
- **Zoekfunctie** KiesBeter.nl bevat een zoekinstrument waarmee de bezoeker de gehele portal op trefwoorden kan worden doorzoeken.

Onder deze menubalk staat het **pad** weergegeven. Elk onderdeel maakt gebruik van een kruimelpad of van een stappenpad, waarmee men kan zien waar men zich op kiesBeter.nl bevindt en van waaruit men een ander deel van de portal direct kan benaderen.

De onderste menubalk bevat de volgende modules:

- **Bronnen** Per onderdeel staat vermeld welke organisatie verantwoordelijk is voor welke gegevens.
- **© kiesBeter.nl.** Het copyright en de disclaimer laten de bezoeker zien wat het gebruiksdoel van kiesBeter.nl is, laat bezoekers zien dat kenmerken van hun surfgedrag alleen ter informatie van de portalorganisatie dient en dat de verantwoordelijkheid van kiesBeter.nl voor privacygevoelige informatie stopt op het moment dat naar verbindende websites doorgelinkt wordt.
- **Contact** Bezoekers zien hier het adres waar zij hun vragen kunnen stellen. Dit bevat zowel het e-mailadres en het telefoonnummer van de technische helpdesk als het postadres van de portalorganisatie.
- **Sitemap** De sitemap laat de structuur van kiesBeter.nl zien, en is daarmee een navigatiehulpmiddel.
- **Colofon**

De belangrijkste functionele ontwikkelingen die in 2006-2007 portalbreed plaatsvinden zijn de personalisatie van bezoek aan kiesBeter.nl, de uitbouw van de zoekfunctie en een functie om het dichtstbijzijnde fysieke loket te vinden dat kiesBeter.nl ondersteunt (zie paragraaf 2.4).

Personalisatie

Een belangrijke functie op kiesBeter.nl is de mogelijkheid om de portal te personaliseren (“Ik kiesBeter”). Dit betekent dat iedere bezoeker van kiesBeter.nl de mogelijkheid heeft om vrijwillig persoonlijke gegevens en voorkeursinstellingen vast te leggen, die bij herhaald bezoek weer beschikbaar zijn. Op deze manier kan een bezoeker aangeven welke informatie op de portal wel of niet interessant is voor zijn specifieke situatie. Geregistreerde gebruikers profiteren van een optimaal afgestemde informatie-voorziening op hun persoonlijke gegevens.

De invullingen van deze functionaliteit volgt een authenticatieprocedure, waarmee een bezoeker zich kan registreren bij kiesBeter.nl. Een geregistreerde gebruiker zal vervolgens beschikken over functies om zijn persoonlijke profiel in te stellen en te wijzigen. Bij de vastlegging van persoonlijke gegevens worden maatregelen genomen om de privacy te waarborgen. Deze functionaliteit is al aanwezig bij het vergelijkingsonderdeel Zorgverzekeringen.

Zoekfunctie

Een van de belangrijkste doelstellingen van kiesBeter.nl is tegemoet komen aan de vragen die leven bij de consument. Om deze vraaggerichtheid te realiseren wordt een (nog te selecteren) systeem geïmplementeerd waarmee de consument via de website in eigen woorden zijn vraag kan stellen. Dit systeem registreert en analyseert de bezoekersvraag: “Wat is de context van de vraag?” en “Wat is de behoefte van de bezoeker?”. De bezoeker krijgt enkele modelvragen voorgesteld ter controle of het systeem de vraag juist heeft begrepen. De bezoeker klikt op de best passende modelvraag en krijgt het daarbij behorende modelantwoord te zien. Deze modelvragen en –antwoorden zijn portalbreed.

De zoekfunctie fungeert voor kiesBeter.nl tevens als feedbackinstrument. Vragen die het systeem niet direct kan interpreteren, worden opgeslagen en door de portalorganisatie geanalyseerd. De redactie zal regelmatig modelvragen met antwoorden aan het systeem toevoegen. Doordat het systeem alle vragen vastlegt, peilt kiesBeter.nl continu de informatiebehoefte van bezoekers. Hiermee wordt kiesBeter.nl inhoudelijk en/of functioneel bijgesteld aan de behoeften en wensen van bezoekers.

4.4 Homepage

De homepage is het visitekaartje van kiesBeter.nl, gericht op alle Nederlands sprekende consumenten in Nederland boven de 16 jaar. De homepage moet voor hen direct toegankelijk zijn, eenvoudig en vraaggericht. Bovendien moet de homepage een betrouwbare indruk maken. De marketingaspecten van de homepage hebben sterk te maken met de handhaving van de kwaliteit en continuïteit. Figuur 4.1 geeft een indruk van de homepage met de nieuwe functionaliteiten en de nieuwe look and feel.

Naast de algemene onderdelen van paragraaf 4.3, bevat de portalhomepage vanaf begin 2006 onderstaande modules.

- Verwijzingen naar onderdelen. Deze module in de linkerkolom is voor bezoekers het centrale navigatie-instrument. Bovendien verwijzen de onderdelen onderling naar elkaar.
- Inhoudelijk frame homepage. De homepage bevat in de middenkolom een content frame. Deze bevat een inleidende tekst over kiesBeter.nl. Hierin komen ook algemeen belangrijk nieuws en stukken die de aandacht vragen voor nieuws op onderdelen. Een [» meer](#)-link biedt ruimte voor dergelijke inhoudelijke items.
- Poll. Om de mening van bezoekers te peilen komt er een poll, de zogenaamde zorgthermometer. Dit is een marketinginstrument, dat de portalorganisatie inzicht geeft in de mening van consumenten op bepaalde onderwerpen. Bijvoorbeeld “Ik weet niet wat de nieuwe zorgverzekeringswet inhoudt”, waar men een 1-antwoord-stem kan uitbrengen.
- Nieuwsbrief. Deze module bevat de schermen waarop bezoekers zich kunnen aanmelden en afmelden voor de nieuwsbrief. Zij krijgen de nieuwsbrief per e-mail toegestuurd. De nieuwsbrief bevat nieuws over de kiesBeter.nl site zelf, geen nieuws-items. Ook de nieuwsbrief (“nieuwsWeter”) heeft een daarvoor bestemde redactieformule, waarin de kernwaarden van kiesBeter.nl richtinggevend zijn.

Bovendien vormt de portalhomepage de plek waar de vraaggerichte ontsluiting uit paragraaf 4.1 gestalte krijgt.

5. KiesBeter.nl op onderdelen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van alle onderdelen die in 2006-2007 beschikbaar zijn of komen. Bij de selectie van thema's is kiesBeter.nl uitgegaan van het rapport van de kwartiermaker.¹ Op basis van de in hoofdstuk 3 en 4 genoemde instrumenten om inzicht te krijgen in de vragen van burgers, zal kiesBeter.nl zich in de toekomst verder ontwikkelen in het scala van thema's en in de diepgang van de informatie. Een overzicht van releases is te vinden in de managementsamenvatting.

De portalorganisatie streeft naar een halfjaarlijkse update voor elk onderdeel. Daarbij kan het gaan om ingrijpende wijzigingen in functionaliteit, maar ook om het aanvullen van informatie. Uiteraard behoudt kiesBeter.nl de flexibiliteit om urgente en belangrijke wijzigingen tussentijds door te voeren. Het grootste knelpunt in de realisatie van deze planning zal steeds de beschikbaarheid van de informatie zijn.

5.1 Eerstelijnszorg (onderdeel Huisartsen)

Dit onderdeel biedt keuzeondersteunende, vergelijkende informatie over huisartsen en hun aanbod. Voorlopig bevat dit onderdeel de kerndiscipline van de extramurale voorzieningen die worden bekostigd uit de individuele zorgverzekering. De volgende paragraaf gaat in op de toevoeging van andere elementen van de eerstelijnszorg aan dit onderdeel.

Status

De portalorganisatie geeft voorrang aan het ontsluiten van etalage-informatie. Deze omvat naast NAW-gegevens onder meer de aard van de praktijk, informatie over de aanwezigheid van praktijkassistenten, praktijkverpleegkundigen, overige eerstelijnsdisciplines en een apotheek. Ten slotte wordt de huisartsenpost of huisartsengroep vermeld waartoe de praktijk behoort. Andere urgente informatie betreft de beschikbaarheid: worden er nieuwe patiënten toegelaten, is er een wachtlijst en wat is het postcodegebied dat door de praktijk wordt "bediend". Daarnaast eventueel het lidmaatschap van de Landelijke Huisartsenvereniging (LHV).

NIVEL heeft een plan bij VWS ingediend om een pilot uit te voeren voor het vergaren van etalage-informatie in één of twee proefregio's. In het najaar van 2005 zet NIVEL een enquête uit bij alle huisartsen in de proefregio. Hierin vraagt ze of huisartsen instemmen met gebruik van bepaalde gegevens voor publieke doeleinden. Deze toestemming is nodig in verband met privacywetgeving. Hierover zal nog afstemming plaatsvinden met LHV.

Plannen plus oplevering

KiesBeter.nl verwacht eind 2005 over de gegevens van die proefregio's te beschikken. Deze data komen centraal te staan bij de eerste release van de huisartsensite in april 2006. Bij positief verloop van de NIVEL-pilot zal begin 2006 de dataverzameling van etalage-informatie in heel Nederland starten. Dit moet leiden tot een tweede release, die in augustus 2006 beschikbaar komt. Daarna zal halfjaarlijks een update van dit onderdeel plaatsvinden, met uiteindelijk toevoeging van kwaliteitsgegevens en onderwerpen uit de volgende paragraaf.

5.2 Uitbreiding Eerstelijnszorg

Vanaf augustus 2006 vinden burgers niet alleen informatie over huisartsen, maar ook over andere eerstelijnszorgaanbieders. Deze uitbreiding betreft de overige disciplines van de extramurale voorzieningen die worden bekostigd uit de individuele zorgverzekering. Het betreft de specialismen diëtetiek, ergotherapie, fysiotherapie, logopedie, oefentherapie Cesar en Mensendieck, psychologie, verloskunde en de hele tandheelkundige keten.

Deze site zal één geheel vormen met het huisartsenonderdeel, omdat het één aaneengesloten, verwijscircuit vormt binnen de eerste lijn. De informatie over eerstelijnspsychologen-praktijken is nauw verbonden met het onderdeel over geestelijke gezondheidszorg (GGz).

Status

De portalorganisatie heeft oriënterende gesprekken gevoerd met veldpartijen. In samenwerking met de opdrachtgever zullen deze contacten in het vierde kwartaal van 2005 worden geformaliseerd.

Plannen en oplevering

Het aantal specialismen voor het eerstelijnszorg-onderdeel is dynamisch. Als uit onderzoek blijkt dat (potentiële) gebruikers van kiesBeter.nl behoefte hebben aan eerstelijnsinformatie, dan vult kiesBeter.nl deze aan. Dat gebeurt ook als andere zorgaanbieders in de eerste lijn hun behoefte uiten. Zodoende kan kiesBeter.nl alle eerstelijns zorgdisciplines bevatten die (eventueel door een deel van de verzekeraars) vergoed worden uit de individuele zorgverzekering.

Hiervoor komen allereerst in aanmerking de disciplines uit het aparte verwijscircuit voor **tandheelkundige zorg**: tandartsen, mondhygiënist en orthodontisten.

Dit betreft reguliere, evidence-based en verzekerde zorg.

Een tweede cluster dat nauw aansluit bij zowel huisartsen als ziekenhuizen betreft de vrijgevestigde **apotheken** en de zelfstandige apotheken binnen gezondheidscentra. De apotheken die onderdeel zijn van huisartsenpraktijken op het platteland vallen binnen de release met alleen huisartsen (paragraaf 5.1). Dit informatiecluster is nauw gekoppeld aan het onderdeel Geneesmiddelen (paragraaf 5.4).

De eerste release (september 2007) beperkt zich tot de etalagegegevens van fysiotherapeuten en verloskundigen. In 2007 voegt de portalorganisatie bij gebleken behoefte daar in de tweede release de etalagegegevens van de overige disciplines aan toe. Ook wordt dan kwaliteitsinformatie toegevoegd.

5.3 (T)huiszorg

Zorgvragers kunnen op kiesBeter.nl een vergelijking maken tussen verpleeghuizen, verzorgingshuizen en instellingen voor thuiszorg. De doelgroep zal mogelijk gemiddeld wat ouder zijn dan voor de andere onderdelen. Daarom moet de informatie zo mogelijk nog laagdrempeliger toegankelijk zijn. Overigens zullen vaak familieleden of vrienden dit onderdeel raadplegen.

Status

De eerste release van het vergelijkingsonderdeel (T)huiszorg (februari 2006) toont de aanbods informatie van verpleeghuizen en verzorgingshuizen. Indien mogelijk neemt de portalorganisatie de informatie over thuiszorg ook in de eerste release mee. Het betreft

- globale informatie over zorginstellingen (wie-wat-waar informatie),
- standaardinformatie over instellingen (visie, identiteit, voorzieningen, faciliteiten, bereikbaarheid) en
- bijbehorende feitelijke informatie (informatie over het zorgsysteem).

De eerste selectie van verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorginstellingen vindt plaats aan de hand van vragen over regio en over zorgvorm (thuis of in een instelling). Daarna kan op aanbodskenmerken verder geselecteerd worden. In de tweede release wordt het wellicht mogelijk om ook op functie en indicatie te zoeken. Zoeken op functie is nu nog niet ingebouwd omdat er de komende tijd veel gaat veranderen (van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten naar Wmo). Het is dus niet efficiënt om daar nu veel in te investeren. Bovendien levert het al dan niet functiegericht laten selecteren in de eerste release geen echt onderscheid tussen instellingen op. Het overgrote deel van de verpleeg- en verzorgingsinstellingen levert alle functies. Het gaat meer spelen wanneer thuiszorgdata toegevoegd worden.

Naast de aanbods informatie zal ook de kwaliteitsinformatie voor de beste 250 instellingen op korte termijn via kiesBeter.nl ontsloten worden (in de vorm van een kwaliteitskaart). De kwaliteitskaart is onder beheer bij kiesBeter.nl. Dit houdt in dat er jaarlijks met de betrokken partijen (met name patiëntenorganisaties) bekeken wordt of er aanpassingen nodig zijn (andere dan wel betere indicatoren). De continuïteit en de actualiteit van de aangeleverde wettelijk verplichte informatie wordt gewaarborgd door het VWS-traject Maatschappelijke verantwoording Care. Daarnaast bepaalt VWS in overleg met betrokken organisaties de minimale dataset, welke door alle instellingen jaarlijks aangeleverd gaat worden. Hierin worden aanbodsaspecten en kwaliteitsindicatoren opgenomen. Voor een goede vergelijking is het noodzakelijk dat de informatie op locatieniveau beschikbaar komt.

Plannen plus oplevering

Dit onderdeel wordt halfjaarlijks aangepast naar aanleiding van het gebruik. Daarbij bespreekt de portalorganisatie jaarlijks met betrokken (patiënten en cliënten) organisaties mogelijke wijzigingen in de indicatoren voor de kwaliteitskaart. Daarnaast staan de volgende uitbreidingen op het programma:

- Link naar dan wel aanvulling met patiënt-/cliënttevredenheid, ervaringsinformatie (in overleg met het initiatief www.kiesmetzorg.nl van LOREP – tweede release)
- Landelijke uitrol van kwaliteitsmeting en informatie over wachttijden, prijzen (derde release)
- Aanpassingen naar aanleiding van afspraken in het traject Maatschappelijke verantwoording - zowel aanbods- als kwaliteitsinformatie (vierde release).

5.4 Geneesmiddelen

Op kiesBeter.nl kunnen bezoekers informatie vinden over de prijs en de vergoedingsstatus van geneesmiddelen. Ook is, ingeval van gedeeltelijke vergoeding, informatie beschikbaar over vergelijkbare geneesmiddelen die volledig vergoed worden. Bovendien bevat dit vergelijkingsonderdeel de bijsluiterinformatie. Bezoekers kunnen deze informatie betrekken bij hun keuze voor een zorgverzekering of als input voor een consult aan een medicijnverstrekker.

Status

Het onderdeel Geneesmiddelen is een uitbreiding van het vergelijkingsonderdeel Medicijnkosten. De toekomstige zoekingen van dit onderdeel lopen via geneesmiddel en via aandoening. Deze laatste ingang krijgt een nauwe relatie met het onderdeel Medische informatie. CVZ heeft het onderdeel Medicijnkosten ontwikkeld en in beheer. KiesBeter.nl ontwikkelt dit onderdeel in eigen beheer door tot Geneesmiddelen. Daarbij betreft ze CBG, CVZ, NHG en het Wetenschappelijk Instituut Nederlandse Apothekers.

Plannen plus oplevering

Dit vergelijkingsonderdeel krijgt een uitbreiding met inhoudelijke informatie over de geneesmiddelen, die ook in de bijsluiter te vinden is. De tweede release van het onderdeel Geneesmiddelen zal in maart 2006 plaatsvinden. Daarna zal halfjaarlijks een update verschijnen.

5.5 Geestelijke Gezondheidszorg

Burgers vinden op kiesBeter.nl keuzeondersteunende informatie op het gebied van geestelijke gezondheidszorg. In eerste instantie betreft het etalage-informatie. In latere releases komt hier ook informatie over de geleverde kwaliteit bij, vanuit bestaande registraties en vanuit cliëntenperspectief.

Status

De informatieverzameling voor GGz valt binnen het programma Kiezen in zorg van ZonMw. Binnen dat programma komt de informatie tot stand die kiesBeter.nl zal ontsluiten. ZonMw heeft het Trimbos Instituut gevraagd een voorstel te doen voor de aanlevering van informatie voor deze site.

Plannen plus oplevering

In maart 2006 komt dit vergelijkingsonderdeel GGz voor het eerst beschikbaar. Daarna zal de portalorganisatie elk halfjaar een update verzorgen. De volgende informatiedelen (zie ook paragraaf 4.2) komen daarbij achtereenvolgens beschikbaar:

1. feitelijke informatie over instellingen en hun zorgaanbod (eerste release),
2. kwaliteitsinformatie op basis van prestatie-indicatoren/bestaande registraties en
3. gevalideerde ervaringsinformatie vanuit cliëntenperspectief.

Deze planning komt overeen met de fasering van het programma Kiezen in zorg.

5.6 Preventie

Burgers die betrouwbare, onafhankelijke en kwalitatief goede informatie zoeken over wat ze zelf aan preventie van gezondheidsproblemen kunnen doen, zijn bij kiesBeter.nl op het juiste adres. KiesBeter.nl positioneert zich als virtuele plek waar alle informatie over preventie te vinden is.

Status

Met behulp van een vragenlijst heeft de portalorganisatie overzicht verkregen van de publieksinformatie die de voornaamste preventie-instellingen aanbieden. In overleg met deze instellingen en de klankbordgroep Preventie worden in 2005 afspraken gemaakt over de vorm van samenwerking en informatielevering middels contracten of convenanten.

Plannen plus oplevering

In mei 2006 lanceert de portalorganisatie de eerste release Preventie. Deze bevat etalage-informatie over individuele gezondheidsbevorderende/-beschermende instellingen die publieke informatievoorziening op het gebied van preventie in hun missie hebben. Dit kunnen instellingen zijn die preventie-activiteiten uitvoeren, maar ook organisaties die adviseren over preventie, die preventie ontwikkelen of er onderzoek naar doen. Van die instellingen geeft kiesBeter.nl hun preventie-aanbod (visie, identiteit, voorzieningen, faciliteiten, bereikbaarheid, enzovoorts). Daarnaast informeert dit onderdeel burgers over preventie per ziekten/aandoeningen per levensfase en over de organisatie van preventie in ons land. Daarbij schenkt dit onderdeel aandacht aan de rollen van actoren als (de-)centrale overheden, GGD'en en beleidsmatige zaken als arbeidsomstandigheden, programmatische preventie, zorg, wet- en regelgeving, nota's lokaal gezondheidsbeleid. Hierbij moet kiesBeter.nl de vraaggerichtheid van de informatie goed bewaken en mogelijk inspelen op regionale variëteit (zie ook paragraaf 3.5).

In de tweede release (januari 2007) voegt de portalorganisatie kwaliteitsinformatie toe. Het gaat dan ondermeer om objectiveerbare kwaliteitsaspecten van preventie (effectiviteit en doelmatigheid).

5.7 Zorgverzekeringen

Bezoekers treffen op KiesBeter.nl onafhankelijke informatie over de dekking, voorwaarden en prijzen van zorgverzekeringen. Het keuzeondersteunende onderdeel Zorgverzekeringen geeft burgers inzicht in de mate waarin polissen aansluiten bij hun wensen en wijst hen op de gevolgen van hun persoonlijke keuzes.

Bijzonder kenmerk van het onderdeel Zorgverzekeringen in 2006 is dat deze parallel loopt aan de overgang van de oude Ziekenfondswet naar de nieuwe Zorgverzekeringswet. Dat heeft tot gevolg dat verschillende partijen met meer dan gemiddelde belangstelling de opzet van dit onderdeel en de vergelijking van de verzekeringen volgen.

De jaarlijkse opzegtermijn voor verzekeringen is 1 november. Als burgers hier geen gebruik van maken, prolongeert hun polis automatisch per 1 januari. Na opzegging hebben consumenten tot 1 maart de tijd om een (andere) verzekering af te sluiten. In die periode verwacht de portalorganisatie een grote bezoekersdrukte, terwijl de periode april tot november relatief rustig zal zijn.

Conform de opzet van de portal biedt kiesBeter.nl keuzeondersteunende informatie aan. Het blijft aan de bezoeker om voor een specifieke polis te kiezen.

Status

Uit marktonderzoek blijkt dat burgers hun huidige polis steeds als referentie nemen voor een vergelijking.¹² De portalorganisatie heeft deze ervaring als uitgangspunt genomen bij de ontwikkeling van de module. In haar consultatiedocument Monitoring zorgverzekeringsmarkt noemen CTZ en het College Tarieven Gezondheidszorg/Zorgautoriteit i.o. (CTG/ZAio) dit verschijnsel "status quo bias".¹³ Uit de eerste consumententests blijkt dat deze aanpak op kiesBeter.nl het begrip en de individuele keuzemogelijkheden vergroot.

De tweede release van het vergelijkingsonderdeel Zorgverzekeringen in december 2005 is de eerste release voor de nieuwe Zorgverzekeringswet. Bezoekers kunnen dan:

1. hun oude verzekeringsvorm vergelijken met de nieuwe basispolis;
2. hun oude polis vergelijken met het aanbod van hun huidige verzekeraar, inclusief eventueel aanvullende pakketten; en
3. zoeken en vergelijken in het aanbod van alle verzekeraars voor 2006.

Deze functionaliteit is terug te vinden in het inhoudelijke frame van de schermshots in Figuur 5.1. Op kiesBeter.nl is het zoeken beperkt tot drie hoofdcategorieën (basisverzekering, uitbreiding dekking basisverzekering en uitbreiding dekking zorgverzekering met andere zorgsoorten en diensten) met een beperkt aantal subcategorieën. De functie “selecteer direct” is relatief gemakkelijk aan te passen, zodat kiesBeter.nl nog in een laat stadium op actuele marktontwikkelingen kan inspelen.



Figuur 5.1 Concept-schermshots van het vergelijkingsonderdeel Zorgverzekeringen (tweede release), dat is toegespitst op de overgang van de (oude) Ziekenfondswet naar de (nieuwe) Zorgverzekeringswet.

Bij gebruikerstesten is gebleken dat de invoer van persoonlijke gegevens (“uw profiel”) geen belemmering vormt voor mensen om dit onderdeel te gebruiken.¹⁴ Dit is het eerste onderdeel dat gebruik maakt van personalisatie om de gebruiker optimaal van dienst te kunnen zijn (zie ook paragraaf 4.1).

Plannen plus oplevering

Naar verwachting is de gekozen functionaliteit nog geruime tijd bruikbaar. De eerste functionaliteit is dit jaar nadrukkelijk gekoppeld aan de invoering van de basisverzekering. In de komende jaren zullen er waarschijnlijk nog aanpassingen in wet- en regelgeving optreden en zal de verzekeringsmarkt zich ontwikkelen. Omdat burgers hun geldende polis ook in de toekomst als uitgangspunt nemen, blijven de andere twee functionaliteiten beschikbaar.

Voor de release van 2005 heeft de portalorganisatie de polisteksten en dekkingen op 650 indicatoren laten analyseren. Het zoekgedrag van de bezoekers bij de derde functionaliteit bepaalt de indicatoren waarop kiesBeter.nl de dekkingen en polissen van het volgend jaar vergelijkt. Deze indicatoren deelt de portalorganisatie elk voorjaar mee aan de zorgverzekeraars. Daarbij zal kiesBeter.nl inspelen op ontwikkelingen voor functionele

aanspraak, zoals inkoopindicatoren voor chronisch zieken. NPCF heeft hier op verzoek van kiesBeter.nl onderzoek naar gedaan.

5.8 Patiëntenbelangen

Burgers die meer willen weten over Patiënten- en Consumentenorganisaties (PCO) en Patiëntenrechten kunnen terecht op het informatieonderdeel Patiëntenbelangen. Het eerste deel bevat informatie over aanbod, rollen, producten, eventuele kosten, links naar zelftests, lotgenotensites en andere verwante sites. Daarnaast biedt dit onderdeel contactgegevens en links naar de homepage van de individuele organisaties. Het tweede deel ontsluit voornamelijk wet- en regelgeving en gaat in op de gevolgen daarvan voor de individuele patiënt. De portalorganisatie stemt dit onderdeel af met www.staiksterk.nl, een initiatief van het Ministerie van Economische Zaken.

Status

De eerste release zal 1 november 2005 plaats vinden. KiesBeter.nl krijgt informatie van NPCF voor zowel het PCO-gedeelte als het gedeelte over patiëntenrechten. De Stichting Ondersteuning Klachtovang Gezondheidszorg treedt hierbij op als onderaannemer van NPCF. Deze organisatie is verantwoordelijk voor de actualiteit van de informatie.

De eerste release (zie Figuur 5.2) in november 2005 kent een scala aan ingangen om de informatie te ontsluiten. Informatie over en van patiëntenorganisaties, cliëntraden en hun koepelorganisaties is deels op de portal te vinden. Voor informatie over lotgenotencontacten linkt kiesBeter.nl door naar de externe websites.



Figuur 5.2 Schermschets van het informatieonderdeel Patiëntenbelangen (eerste release).

Burgers kunnen informatie vinden over rechten van patiënten via de ingangen:

1. Wat zijn mijn rechten en plichten als patiënt?
2. Via probleem/vraag of klacht over het gedrag of behandeling van een zorgaanbieder of verzekeraar.

3. Overzicht van belangrijkste wetgeving.
KiesBeter.nl geeft bij vraag 1 zelf modelantwoorden op een dynamische lijst van meest gestelde vragen. In geval 2 linkt ze voor antwoorden door naar Informatie en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG's).

Plannen plus oplevering

Het veld van patiënten- en consumentenorganisaties is redelijk stabiel. Dat geldt na invoering van de nieuwe Zorgverzekeringswet (en later in mindere mate ook de Wmo) ook voor de wet- en regelgeving waar de meeste patiëntenrechten van zijn afgeleid. De inhoud van dit onderdeel zal daarom weinig aanpassing behoeven. Op basis van gebruikersonderzoek optimaliseert de portalorganisatie wel de structuur van deze module. Elk halfjaar zal een update plaatsvinden, of eerder met substantiële wijzigingen.

5.9 Medische informatie

Ook voor informatie op het gebied van gezondheid en ziekte kunnen burgers terecht op kiesBeter.nl. Het onderdeel Medische informatie biedt bezoekers in 'lekentaal' informatie over gezondheidsklachten, ziekten/aandoeningen, onderzoeken, behandelingen, prognoses. Uit didactisch oogpunt bevat dit onderdeel ook medische illustraties.

Status

Voor de release in december 2005 beschikt kiesBeter.nl over ruim 1500 unieke ingangen (zie Figuur 5.3 voor een schermshots). Deze ingangen bevatten tenminste een gestandaardiseerde, gevalideerde en actuele beschrijving van de meest voorkomende klachten/aandoeningen, onderzoeken/diagnoses, behandelingen en prognoses in de eerste en tweede lijn en in de GGz, mede gebaseerd op epidemiologische data (zoals de



Figuur 5.3 Concept-schermshots van het informatieonderdeel Medische informatie (eerste release).

Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2002¹⁵) en het vigerende volksgezondheidsbeleid (zoals de Kabinetsnota “Langer gezond leven”¹⁶).

KiesBeter.nl krijgt haar informatie aangeleverd door ondermeer NHG, Informatiecentrum 2ZW (onderdeel van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn), het Oranje Kruis en het Trimbos Instituut. Daar kunnen nog andere informatieleveranciers bijkomen. Verscheidene informatieleveranciers werken samen met de Orde van Medisch Specialisten en met de wetenschappelijke beroepsverenigingen. Deze samenwerking draagt bij aan de kwaliteitsborging van de informatie.

Plannen plus oplevering

Voor 2006 en 2007 zijn de volgende aandachtspunten geïnventariseerd:

- verbetering informatiekwaliteit van de geleverde en te leveren content;
- uitbreiding van het aantal onderwerpen op basis van reeds bestaande plannen van Informatiecentrum 2ZW, van eigen bezoekersonderzoek en van ideeën van de opdrachtgever en portalorganisatie;
- verdere verbetering vraaggerichtheid in presentatie, techniek en ontsluiting, (waaronder interactiviteit en illustraties);
- implementatie van zes *decision aids* voor patiënten met depressie, borstkanker, prostaatkanker, overgangsklachten, hart- en vaatziekten (tweemaal), die CBO Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg en TNO ten behoeve van de portal hebben ontwikkeld (2006);
- implementatie van het door The Health Agency ontwikkelde interactieve, beslissingsondersteunende InfoDoc®-systeem, met informatie over heelkunde, urologie, orthopedie, cardiologie en maag/lever/darm-ziekten.

De portalorganisatie brengt halfjaarlijks een update uit, waarvan de eerste in mei verschijnt.

5.10 Ziekenhuizen

Bezoekers kunnen op KiesBeter.nl ziekenhuizen vergelijken op aanbod, prijs en kwaliteit. Deze keuzeondersteunende informatie betreft alle intramurale voorzieningen die worden bekostigd uit de individuele zorgverzekering, inclusief categorale ziekenhuizen, zelfstandige behandelcentra (ZBC's) en – in de toekomst – privé-klinieken. Naast de algemene informatieaspecten uit paragraaf 4.2, krijgt het vergelijkingsonderdeel Ziekenhuizen detailinformatie over structurele samenwerking met andere instellingen en over (deel)contracten met zorgverzekeraars.

Status

De eerste release van het vergelijkingsonderdeel Ziekenhuizen is volgens plan on-line gegaan in maart 2005. Deze omvatte de etalage-informatie van ziekenhuizen en links naar wachttijdinformatie op de sites van ziekenhuizen zelf. Ziekenhuizen werken zelf hun etalage-informatie bij, waartoe ze herinneringen ontvangen van kiesBeter.nl.

De tweede release is on-line gegaan in juli 2005. Hieraan waren toegevoegd de ZBC's, passantentarieven voor het B-segment diagnose-behandelcombinaties (DBC's) en een landkaart op de beginpagina, waarmee bezoekers een ziekenhuis op regio kan zoeken. De deelname van instellingen is gegroeid van ongeveer 60% van de algemene ziekenhuizen bij de eerste release naar bijna volledige participatie van alle ziekenhuizen in september 2005.

Op dit moment actualiseert kiesBeter.nl de DBC-tarieven maandelijks. In de toekomst zullen de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen en CTG/ZAio dit per kwartaal gaan doen.

Plannen plus oplevering

De eerstvolgende “tussen”-release (2.1) zal online gaan in december 2005. Deze zal de nieuwe portalbrede functionaliteit omvatten alsmede: vereenvoudigen resultatentabel, vereenvoudigen filterfunctie, controleslag gegevens door ziekenhuizen en ZBCs, onderscheid poortspecialismen en ondersteunende specialismen. De portalorganisatie besteedt bijzondere aandacht aan de relatie tussen basisspecialismen (zoals inwendige geneeskunde), die in alle ziekenhuizen vertegenwoordigd zijn, en deelspecialismen (als gastro-enterologie en klinische geriatrie), die alleen in grotere ziekenhuizen vertegenwoordigd zijn.

Release 3.0 is gepland voor februari 2006. Ten opzichte van de tweede release zijn de volgende nieuwe onderdelen gepland:

- Deeplinks wachttijdinformatie voor alle ziekenhuizen, etalage informatie categorale ziekenhuizen, contractering zorgverzekeraars (indien beschikbaar).
- Publieksgerichte vertaling van de resultaten van de uitvraag 2004 door IGZ van ziekenhuisbrede prestatie-indicatoren,

De vierde release kent een uitbreiding van de prijsinformatie, een overzicht van de behandelingen en gespecialiseerde zorg per ziekenhuis, kwaliteitsinformatie (ondermeer aandoeningspecifieke indicatoren en patiënttevredenheidsgegevens) en mogelijk een hulpmiddel om een ziekenhuisnota te kunnen controleren. Daarna krijgt dit onderdeel halfjaarlijks een update.

5.11 Gehandicaptenzorg

Voor vergelijkingen van zorgaanbieders in de lichamelijke, verstandelijke en zintuiglijke gehandicaptenzorg kunnen burgers in de loop van 2006 terecht op kiesBeter.nl. In eerste instantie zal dit onderdeel etalage-informatie bevatten. In latere releases komt hier ook informatie over kwaliteitsinformatie vanuit bestaande registraties en kwaliteitsinformatie vanuit cliëntenperspectief bij.

Status

De informatieverzameling voor gehandicaptenzorg valt binnen het programma Kiezen in zorg van ZonMw. Binnen dat programma komt de informatie tot stand die kiesBeter.nl zal ontsluiten. ZonMw heeft de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland gevraagd een voorstel te doen voor de aanlevering van informatie voor deze site. In deze opdracht zit ook het ontwikkelen van het format (wat willen mensen weten?). KiesBeter.nl heeft het gebruik van haar ‘backoffice’ aangeboden voor deze verzamelfase.

Plannen plus oplevering

De portalorganisatie realiseert het vergelijkingsonderdeel Gehandicaptenzorg voor het eerst in augustus 2006. Daarna verschijnt er halfjaarlijks een update. Deze site volgt hetzelfde stramien als het GGz-vergelijkingsonderdeel (paragraaf 5.5).

5.12 Nieuwe onderwerpen

De ontwikkeling van het informatieaanbod op kiesBeter.nl is een continu proces, dat zoveel mogelijk geleid wordt door de behoeften van de burger. Een belangrijke kernwaarde is

immers vraaggerichtheid. Uit onderzoek naar de informatiebehoefte van de burger (zie paragraaf 3.1) zal blijken op welke terreinen kiesBeter.nl in 2006-2007 uit moet breiden om tegemoet te komen aan de vraag. Aanvullende overwegingen die een rol spelen bij het prioriteren van nieuwe onderwerpen zijn:

- De mate waarin de gewenste informatie bij kan dragen aan het verminderen van gezondheidsschade (zowel lichamelijk als psychisch);
- De mate waarin het bieden van informatie leidt tot transparantie en verbeteringen in de zorg.

Voor het prioriteren van onderwerpen geeft de werkgroep Vraagsturing advies.

6. Techniek

Dit hoofdstuk beschrijft de huidige stand van zaken met betrekking tot de technische kant van kiesBeter.nl. Een uitgebreide beschrijving van de totstandkoming van de huidige situatie, is te vinden in het technisch ontwerprapport.¹⁷ De toekomstige ontwikkelingen (2006-2007) zijn beschreven in paragraaf 4.3.

Bij de inrichting van de kiesBeter.nl architectuur wordt onderscheid gemaakt in een openbare en een beveiligde productieomgeving. Binnen de openbare productieomgeving biedt kiesBeter.nl de portal en de verschillende websites aan. Dit zijn de producten voor de consument. Binnen het beveiligde gedeelte bevindt zich het backoffice van kiesBeter.nl, de moederdatabase waarin de gegevens voor de kiesBeter.nl-onderdelen op uniforme wijze worden beheerd en onderhouden. Met betrekking tot het backoffice onderkent de portalorganisatie een aantal rollen waaraan specifieke bevoegdheden zijn gekoppeld.

6.1 Informatieoverdracht

Van toeleverancier naar kiesBeter.nl

De door partners aangeleverde gegevens voor de kiesBeter.nl producten worden opgeslagen in het backoffice, een voor consumenten verborgen voorziening. Om een geautomatiseerd verwerkingsproces van deze gegevens mogelijk te maken, is het KBML bestandsformaat ontwikkeld. Dit bestandsformaat is een XML-formaat, specifiek ontworpen voor het generieke datamodel van kiesBeter.nl.²

Uitgangspunt is dat partners gegevens aanleveren in het KBML-formaat. Als dat niet mogelijk is, wordt met behulp van een converteeerproces de in een ander formaat geleverde dataset naar dit standaardformaat omgezet. Hiermee wordt de aangeleverde informatie in feite passend gemaakt op de interne kiesBeter.nl opslagstructuur. Voor verschillende dataformaten is het eenmalig nodig om de dataconversie te bepalen en vast te leggen. Bij herhaalde aanleveringen zal die conversie vervolgens opnieuw gebruikt worden.

Op deze wijze wordt volledige flexibiliteit bereikt met betrekking tot aan te leveren gegevens. Al naar gelang betere afspraken gemaakt kunnen worden, zal de investering om de data te verwerken geringer zijn.

Het importsysteem van het backoffice gebruikt het KBML-formaat als invoer. Na validatie plaatst het importsysteem de KBML-data in de kiesBeter.nl database. Het validatieproces bestaat uit twee delen. Eerst wordt de structuur van de aangeboden informatie gevalideerd aan de hand van de KBML-definitie. Wanneer de aangeboden KBML correct is gestructureerd, vindt er vervolgens een validatie plaats op dataniveau. Het importsysteem controleert daarbij de aangeboden data op het juiste formaat in het kiesBeter.nl datamodel.

Van online datatransport door partners rechtstreeks in het backoffice is in de eerste fase (2004-2005) nog geen sprake. Als in fase twee (2006-2007) hier voorzieningen voor gemaakt worden, dan zal daarbij rekening gehouden worden met de aanbevelingen door de werkgroep Betrouwbare communicatie.

Vooralsnog fungeert het backoffice als beheerinstrument waarmee partners bestaande (door kiesBeter.nl geïmporteerde) datasets kunnen beheren en onderhouden.

² XML staat voor Extensible Markup Language en KBML voor kiesBeter.nl Markup Language.

Van kiesBeter.nl naar consument

Vanuit het backoffice publiceren redacteurs onderdeelspecifieke gegevens naar het openbare deel voor de informatievoorziening voor de consument. Door gebruik te maken van verschillende rollen wordt bereikt dat alleen de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de inhoudelijke validatie (de redacteurs) in staat gesteld worden om inhoudelijk updates te verzorgen. Partners die informatie toeleveren hebben slechts een beperkte toegang tot de functionaliteit van het backoffice.

6.2 Infrastructuur

Binnen de RIVM-infrastructuur is voor het ontwikkelen van de kiesBeter.nl onderdelen een ontwikkelomgeving, een test- en acceptatieomgeving en een productieomgeving ingericht. De ontwikkelomgeving staat niet in verbinding met het internet en is alleen voor ontwikkelaars en medewerkers van kiesBeter.nl binnen het RIVM toegankelijk. In deze omgeving vinden de ontwikkelwerkzaamheden aan de verschillende producten van kiesBeter.nl plaats.

Daarnaast is binnen de RIVM-infrastructuur een beveiligde productieomgeving ingericht voor de backoffice functionaliteit (<https://extranet.kiesbeter.nl/>). Toegang tot deze productieomgeving kan alleen als men daarvoor geautoriseerd is.

De test- en acceptatieomgeving bestaat uit een systeemconfiguratie die gelijkwaardig is aan de productieomgeving en staat eveneens in verbinding met internet. Hierdoor kunnen geautoriseerde externe partners toegang krijgen tot testversies van de kiesBeter.nl producten.

Naast de beveiligde productieomgeving binnen het RIVM, kent kiesBeter.nl een openbare productieomgeving waar de publieke informatie van kiesBeter.nl gehost wordt. De informatie in deze omgeving is voor ieder toegankelijk. Pas als het gaat om invoeren of inzien van persoonlijke informatie van consumenten vindt autorisatie plaats. Dit zal kiesBeter.nl in 2006-2007 realiseren.

6.3 Hosting

Voor de hosting van de openbare productieomgeving van kiesBeter.nl heeft de projectgroep een overeenkomst afgesloten met SARA Reken- en Netwerkdiensten te Amsterdam, een expertisecentrum op het gebied van informatie- en communicatietechnologie (ICT). SARA is één van de locaties voor de Amsterdam Internet Exchange, het grootste internetknooppunt van Europa, en beschikt over twee state-of-the-art co-locatie faciliteiten in Amsterdam en Almere met een hoogwaardige dubbel uitgevoerde glasvezelverbinding. Deze voorzieningen van SARA, gecombineerd met hun grote kennis en ervaring op het gebied van netwerk-infrastructuren, garanderen dat kiesBeter.nl voldoet aan het programma van eisen van VWS met betrekking tot uptime en performance voor kiesBeter.nl.

Om piraterij van kiesBeter.nl/het backoffice te voorkomen, communiceren SARA en RIVM via een beveiligde verbinding, een Virtual Private Network (VPN). Hierover zal de overdracht van gegevens en updates plaatsvinden. De informatie wordt tijdens het transport zodanig versleuteld dat alleen de ontvangende partij de informatie kan lezen.

Literatuur

1. Weermeijer AW, Dekker FM, Demoulin LHHM. Rapportage kwartiermaker portalorganisatie zorggebruikers. Utrecht, Cap Gemini Ernst & Young, 2005. Brief van 10 maart 2004, kenmerk: 7402/AW/DvM.
2. KiesBeter.nl. Werkplan vraagsturing. Bilthoven, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), juni 2005. (*intern document*)
3. Raad voor de Volksgezondheid & Zorg. Gepaste zorg. Zoetermeer, RVZ, 2004. Rapport nr.: 04/08.
4. KiesBeter.nl. Medische informatie – kwaliteitsbeleid. Bilthoven, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), juni 2005. (*intern document*)
5. KiesBeter.nl. Redactieformule (concept). Bilthoven, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), november 2005. (*intern document*)
6. GGD Nederland. Projectplan regionale portals publieksinformatie gezondheid (versie 1.0). Utrecht, juni 2004. (*intern document*)
7. GGD Nederland. Digitale publieksinformatie – Landelijke beheerorganisatie 2006/2007 (concept). Utrecht, oktober 2005. (*intern document*)
8. Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Plan van aanpak. Bilthoven, augustus 2004. (*intern document*)
9. Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Uw vraag – ons antwoord. Bilthoven, augustus 2004. (*intern document*)
10. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Overeenkomst portalorganisatie. Den Haag, brief van september 2004, kenmerk: Z/TPC-2513351.
11. Loon AJM van (red). Ontwerprapport 2005 kiesBeter.nl. Bilthoven, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 2005. Rapport nr.: 270024001.
12. Greenchili. Tevreden van oud naar nieuw. Abcoude, juli 2005. (*intern document*)
13. College toezicht zorgverzekeringen en College tarieven gezondheidszorg/Zorgautoriteit in oprichting. Consultatiedocument Monitor zorgverzekeringsmarkt. Utrecht, CTZ en CTG/ZAio, juli 2005. Rapport nr.: 25068236-10
14. Motivaction Research and Strategy. Evaluatie online keuzemogelijkheid – www.kiesBeter.nl/zorgverzekeringen. Amsterdam, september 2005.
15. Oers JAM van (red). Gezondheid op koers? Volksgezondheid Toekomst Verkenning 2002. Bilthoven, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 2002. Rapport nr.: 270551001.
16. Tweede Kamer, vergaderjaar 2003-2004 22 894 nr. 20 (herdruk). Langer gezond leven; ook een kwestie van gezond gedrag. Den Haag, SDU, 31 oktober 2003.
17. KiesBeter.nl. Technisch ontwerp portal – Realisatie en implementatie van www.kiesBeter.nl. Bilthoven, Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), september 2005. (*intern document*)

De opdrachtgever en de begeleidingscommissie hebben inzage in de tussenproducten van kiesBeter.nl, waarvan enkele als *intern document* in de literatuurlijst staan. Voor informatie met betrekking tot de *interne documenten* kunt u contact opnemen met A.J.M. van Loon, Centrum voor Volksgezondheid ToekomstVerkenningen (cVTV).

Bijlage I: Afkortingen

CAHPS	Consumer Assessment of Health Plan Survey
CBG	College ter Beoordeling van Geneesmiddelen
CMS	Content management systeem
CTG/ZAio	College Tarieven Gezondheidszorg/Zorgautoriteit i.o.
CTZ	College toezicht zorgverzekeringen
cVTV	Centrum Volksgezondheid Toekomst Verkenningen van de sector Volksgezondheid & Zorg van het RIVM
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
DBC	Diagnose-behandelcombinatie
DG-G	Directeur-generaal Gezondheidszorg van VWS
EMD	Elektronisch medicatiedossier
EPD	Elektronisch patiëntendossier
FAQ	Frequently asked questions
GGD	Gemeentelijke/gewestelijke/gemeenschappelijke Gezondheidsdienst
GGz	Geestelijke gezondheidszorg
HON	Health on the net
iBMG	Instituut Beleid & Management Gezondheidszorg van de Erasmus Universiteit Rotterdam
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
IGZ	Inspectie voor de Gezondheidszorg
IKG	Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg
LHV	Landelijke Huisartsen Vereniging
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
LOREP	Landelijke Organisatie van Regionale patiënten en consumenten platforms
M en C	Directie Markt en Consument van VWS
NAW	Naam, adres en woonplaats
NHG	Nederlands Huisartsen Genootschap
NICTIZ	Nationaal ICT Instituut in de Zorg
NIVEL	Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg
NPCF	Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
PCO	Patiënten- en consumentenorganisaties
PGD	Persoonlijk gezondheidsdossier
PL	Projectleider
PM	Productmanager
PPCF	Provinciale Patiënten Consumenten Federatie
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
RPCP	Regionale Patiënten en Consumenten Platforms
RVZ	Raad voor de Volksgezondheid & Zorg
VPN	Virtual private network
VWS	(Ministerie van) Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZBC	Zelfstandig behandelcentrum

Bijlage II: Werkgroepen

Relevante partijen dragen inhoudelijk bij aan de portal door participatie in de adviesraad en de werkgroepen. De werkgroepen richten zich op de thema's Kwaliteitsborging, Vraagsturing en Betrouwbare communicatie. De werkgroepen komen ongeveer 4 à 5 keer per jaar samen om aan de hand van, door de portalorganisatie voorbereide en uitgewerkte voorstellen, adviezen te geven over onderstaande onderwerpen.

Kwaliteitsborging

Betrouwbare informatie is een voorwaarde voor een succesvolle portal. De werkgroep Kwaliteitsborging werkt aan het tot stand komen van een systematische aanpak voor het vergaren van gegevens, valideren, integreren, redigeren en presenteren van informatie voor burgers. Ook procedures voor het actualiseren van informatie worden afgesproken. De werkgroep inventariseert de beschikbaarheid van informatie en adviseert in de keuze van leveranciers van informatie. Ook houdt ze zich bezig met het ontwikkelen van informatieconvenanten waarin structurele afspraken met informatieleveranciers worden vastgelegd. De portalorganisatie draagt zorg voor systematische kwaliteitsborging, maar de gegevensleverancier is uiteindelijk verantwoordelijk voor de juistheid van de in de portal gepresenteerde gegevens. Tevens worden in de werkgroep gedragsregels en kwaliteitslabels ontwikkeld.

Tabel II.1 Deelnemers aan de werkgroep Kwaliteitsborging (juni 2005).

Contactpersoon	Organisatie
Diana Delnoij (voorzitter)	NIVEL
Samantha Adams	iBMG
Jannes van Everdingen	CBO Kwaliteitsinstituut voor de Gezondheidszorg
Hein de Graaf	Vraagwijzer
Peter Heine	RPCP-DWO
Hannie van der Hoeven	NPCF
Patrick Jansen	NHG
Margreet JongePoerink	Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland
Geja Langerveld	ZonMw
Raymond Meijs	Hulpverleningsdienst Flevoland, Zorgwel en Zorgportaal
Gerard Molleman	Nationaal Instituut voor Gezondheidsbevordering en Ziektepreventie
Margriet Spiering	Fonds Patiëntenorganisaties, Gehandicaptenorganisaties en Ouderenbonden

Vraagsturing

De werkgroep Vraagsturing maakt afspraken over de te hanteren methodologie. Vraagsturing kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door gebruik te maken van (bestaande of nog op te zetten) burgerpanels. Andere instrumenten die kunnen worden ingezet voor het maximaliseren van vraaggerichtheid zijn onder andere literatuuronderzoek, inventarisatie van veel gestelde vragen bij bestaande telefoondiensten, loketten of websites (FAQs),

klachtenregistraties, veel gestelde vragen bij de helpdesk van de portal, analyse van zoekgedrag en gebruikerstesten op kiesBeter.nl. Vanaf 2006 kan de portalorganisatie ook feedback krijgen via de telefonische hulpdienst en de fysieke loketten. Speciale aandacht wordt daarbij gegeven aan bevolkingsgroepen die nog niet worden bereikt met bestaande methoden. De werkgroep prioriteert de onderwerpen op de portal en doet uitspraken over gewenste functionaliteiten in de portal. De werkgroep geeft kortom invulling aan bovengenoemde methodologie.

Tabel II.2 Deelnemers aan de werkgroep Vraagsturing (juni 2005).

Contactpersoon	Organisatie
Atie Schipaanboord (voorzitter)	NPCF
Juanita Bouman	ANBO voor vijftig-plussers Utrecht
Igo Corbiere	MEE Nederland
D. Cox	NHG
Kees Dijkman	Per Saldo
Ton Drenthen	NHG
Lucy Fransen	Nationaal Instituut voor Gezondheidsbevordering en Ziektepreventie
Hein de Graaf	Vraagwijzer
Karin Holtackers	Provinciale Patiënten Consumenten Federatie Arnhem, www.kiesmetzorg.nl
Els Janssen Steenberg	GGD Gelre-IJssel, www.zorgwijzer.nl
Anco de Jong	Trimbos Instituut
Margreet JongePoerink	Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland
Frans Meijman	Medische Wetenschappen en Publiekscommunicatie (Vrije Universiteit)
Liesbeth Reitsma	LPR
Margriet Spiering	Fonds Patiëntenorganisaties, Gehandicaptenorganisaties en Ouderenbonden
Robert van Stiphout	MEE Nederland

Betrouwbare informatie

In de werkgroep Betrouwbare communicatie worden veilige manieren om via internet te communiceren in kaart gebracht. Er wordt hierbij gebruik gemaakt van en voortgeborduurd op ontwikkelingen zoals de Public key infrastructure, veiligheid van informatieoverdracht, uniformiteit, NEN 7510 (norm voor informatiebeveiliging in de zorg), VPN, aansluiting bij projecten van NICTIZ.

Tabel II.3 Deelnemers aan de werkgroep Betrouwbare informatie (juni 2005).

Contactpersoon	Organisatie
Peter Uitendaal (voorzitter)	NICTIZ
Joost van den Donk	GGD Nederland
Hein de Graaf	Vraagwijzer
Yvonne Hijnen	CTG/ZAio