

# Laat 1000 bloemen bloeien

*drs. D.M.F. (David) Jongen,  
voorzitter raad van bestuur Zuyderland*

In het begin van deze eeuw werkte ik als gemeentesecretaris bij de gemeente Den Haag. Als ambtelijke top hebben we daar zes jaar lang, met gedoogsteun van het college van B&W, gebouwd aan de meest klantgerichte gemeente van Nederland. En in die tijd, toch alweer een kleine twintig jaar geleden, waren e-governance en e-burgerschap al integraal onderdeel van die ambitie. Zo hadden we destijds al heel stevig als uitgangspunt verankerd dat een burger zijn gegevens maar eenmalig hoefde in te voeren en dat deze gegevens meervoudig gebruikt konden worden. Iedere burger stond immers ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie. Hoe gek is het dan dat diezelfde burger voor elke dienst (bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort) weer opnieuw deze gegevens moest aanvragen? Een ander voorbeeld is het “digitaal trouwen” dat we destijds hebben ingevoerd. Via de website van de gemeente Den Haag kon een bruidspaar alle papieren rompslomp regelen en tegelijkertijd via diezelfde gemeentelijke pagina ook nog de bruidstaart bij de bakker bestellen. Het uiteindelijke trouwen moest natuurlijk nog wel fysiek gebeuren. In die tijd is op initiatief van de G4 gemeenten, met behulp van de VNG, ook veel tijd en moeite gestopt in standaardisatie van de landelijke infrastructuur voor ruim 400 gemeenten. Met wisselend succes overigens.

Omdat er op authenticatie en identificatie vraagstukken destijds landelijk stilstand was, hebben we in mijn volgende baan bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) in samenwerking met

vele grote partijen, zoals de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank en de Rijksdienst voor Wegverkeer, heel intensief gestuurd op een digitale overheid. Hieruit is onder andere DigiD ontstaan. Gebruikmakend van DigiD ontwikkelde elke organisatie vervolgens zijn eigen “mijn” domein met bijbehorende diensten; “Mijn UWV”, “Mijn Belastingdienst” etc. Vervolgens zijn “Mijn Overheid” en “De Berichtenbox” neergezet. De vooraf ingevulde aangifte is een mooi voorbeeld van een slimme e-dienst die heel veel gebruikt wordt. Alle informatie, zoals over inkomen, hypotheek en WOZ die de overheid (zowel rijk als gemeenten) al heeft, wordt panklaar aan de belastingplichtige aangeleverd en deze hoeft enkel nog een check uit te voeren. Heel klantvriendelijk. Dit heeft een enorme boost gegeven aan het gebruik van DigiD en de Berichtenbox en heeft geleid tot een enorme reductie van papiergebruik en portokosten.

***“Veel vragen en discussies die in de zorg aan de orde zijn, zijn in andere publieke sectoren al geslecht.”***

Enfin, ik zal daar niet te veel over uitweiden. Mijn punt is eigenlijk dat we in de zorg achterlopen in al deze ontwikkelingen. Veel vragen en discussies die op dit moment aan de orde zijn in de zorg zijn in andere publieke sectoren al geslecht. Ik weet niet hoe dat komt, maar ik weet wel dat in de zorg nog heel veel kansen en verbeterpunten liggen.

Als ik naar mijn eigen organisatie (Zuyderland) kijk, dan zie ik een ‘Laat 1000 bloemen bloeien proces’. We hebben e-health inmiddels in onze strategie een belangrijke plek gegeven. Wij willen een zeer patiëntgericht topklinisch huis zijn. Daarbij hoort een uitgebreide en slimme toepassing van e-health. Bovendien hebben wij de ambitie om binnen 8 jaar 45.000 m2 af te bouwen. Dat betekent dat we minder patiënten gelijktijdig in huis hebben én dat we patiënten een kortere periode in huis willen hebben. Ook om dit te bereiken willen we stevig inzetten op e-health. Zodoende hebben we onszelf als organisatie een flinke druk opgelegd om daadwerkelijk aan de slag te gaan met e-health.

Er zijn op het terrein van e-health vele ontwikkelingen en innovaties. In Nederland en in diverse andere landen. Maar een e-health toepassing op een goede manier in je eigen organisatie implementeren is ingewikkeld en kost tijd. Zoals vele andere ziekenhuizen willen wij e-health inzetten bij chronische patiënten. Zo zijn we intensief aan de slag met de Parkinson coach. Maar ook in het proces rondom de borstkankerpatiënt, in ons per april 2017 geopende “borst centrum”, zetten we e-health toepassingen in zoals in de communicatie tussen patiënt en medisch specialist. In praktijk blijkt, zoals gezegd, goede invoering van een e-health toepassing best ingewikkeld. Om de grootst mogelijke eerste kleine stap te zetten zijn twee voorwaarden van levensbelang.

In de eerste plaats is een enthousiaste medisch specialist nodig die energie en tijd wil steken in de e-health toepassing en de overtuiging heeft dat e-health kan bijdragen aan betere kwaliteit van zorg tegen lagere kosten. In de tweede plaats is een groep patiënten nodig die mee wil doen aan de eerste stappen van zo'n toepassing. Bij de Parkinson coach waren en zijn beide voorwaarden ingevuld. Dit resulteert in zeer tevreden patiënten en een trotste medisch specialist. Vervolgens willen steeds meer patiënten gebruik maken van die coach en willen wij de toepassing uitbreiden met meer functionaliteiten. Als ziekenhuis hebben we ondersteund en begeleid. Dit voorbeeld draait nu voor circa dertig procent van de Parkinsonpatiënten en daar hebben we circa vier jaar over gedaan.

Met CZ, bij wie een kleine zeventig procent van onze cliënten verzekerd is, hebben we een stevige samenwerking op e-health. Beide raden van bestuur komen een paar keer per jaar bij elkaar om een aantal pilots te steunen en evalueren. We willen vaststellen of e-health daadwerkelijk leidt tot tevredener patiënten, betere zorg en lagere kosten. Deze intensieve samenwerking helpt ons niet alleen om e-health in ons huis op de kaart te houden, maar vooral ook om het voort te zetten.

Sinds kort is in Heerlen de *Smart Services Campus* geopend. Daar huist een keur aan kleine en grote innovatieve bedrijven die innovaties rondom *Smart Services* ontwikkelen en neerzetten. Wij helpen als Zuyderland mee om de “health” poot van die campus vorm en inhoud te geven. Accenture is als een van de grote partijen verbonden aan de campus en helpt ons weer om op onze ‘1000 bloemen bloeien’ ontwikkeling te focussen en daadwerkelijk stappen te zetten op het gebied van e-health. Via hun methode weten we binnen twee dagen of een innovatie op e-health bij ons in huis een kans van slagen heeft of niet. Zo willen we het kaf van het koren scheiden.

En als ik het allemaal overzie zijn we als Zuyderland echt nog maar aan het begin van de toepassing van e-health. We hebben nog een lange weg te gaan.

De moraal van dit verhaal?

Veranker e-health in de bedrijfsstrategie en leg jezelf daarmee de nodige druk op om e-health ook daadwerkelijk te gaan gebruiken. Identificeer de juiste plekken binnen de organisatie waar de eerste betekenisvolle stappen gezet kunnen worden. Het gaat dan om de grootst mogelijke KLEINE stappen! Zolang er maar een begin is gemaakt!! Heb vervolgens veel geduld en uithoudingsvermogen.

Dat is ook de boodschap van andere publieke sectoren en organisaties waar ik heb gewerkt. Zonder deze eerste, kleine stappen had u de afgelopen jaren veel meer tijd moeten besteden aan het invullen van uw belastingaangifte...

Succes! ☺