



14 mei 2020

## Hoe start Nederland de zorg weer op tijdens en na corona?

### Bijeenkomst 'Pijler 3 Publieksinformatie'

14 mei 2020

#### Deelnemers

			14/05
NZa	(10)(2e)	(10)(2e) @nza.nl	+
	(10)(2e)	(10)(2e) @nza.nl	+
	(10)(2e)	(10)(2e) @nza.nl	+
PFN	(10)(2e)	(10)(2e) h@patientenfederatie.nl	+
	(10)(2e)	(10)(2e) @patientenfederatie.nl	+
	(10)(2e)	(10)(2e) @patientenfederatie.nl	-
VWS	(10)(2e)	(10)(2e) @minvws.nl	-
RIVM	(10)(2e)	(10)(2e) @rivm.nl	+
AZ/DPC	(10)(2e)	(10)(2e) @minaz.nl	+

#### Agenda 14 mei

- Contacten met MIND en ReumaNederland
- Afspraken en follow up van donderdag 7 mei (bijlage 1)
- Aanzet voor whitelabel aanpak (bijlage 2)
- Vervolg stappen en afspraken

#### Contacten met Mind en ReumaNederland

- Contact is gelegd met MIND ((10)(2e)). Hij draagt zorg dat iemand van communicatie vanuit MIND aansluit bij deze werkgroep.
- ReumaNederland krijgt vanaf heden ook de stukken toegestuurd van deze werkgroep. De eerste resultaten van hun onderzoek die ze gemaild hebben, zijn gedeeld met het kernteam van de NZa, zodat de informatie bij de juiste mensen terecht komt.

#### Afspraken en follow up van donderdag 7 mei (bijlage 1)

- Contact met FMS is gezocht door (10)(2e) heeft in BO met FMS onze werkgroep activiteiten toegelicht. (10)(2e) zal vervolg contact leggen met (10)(2e).
- 12 mei is er overleg geweest met (10)(2e) (VWS) over de aandachtspunten voor de White Label strategie en de vervolgstappen met een mogelijke landelijke campagne. Deze worden meegenomen in de White Label strategie.
- Concept versie White Label is besproken zie agenda punt 3 en actiepunten.
- De sectortrekkers worden meegenomen in de voortgang van pijler 3 en ook het belang van eenduidigheid in beloften.

#### Aanzet voor white label aanpak (bijlage 2)

- Het belang dat zorgaanbieders op korte termijn helder en proactief gaan communiceren is duidelijk. Patiënten moeten op korte termijn duidelijkheid gaan krijgen. Daarom wordt gestart met sturen door de NZa richting zorgaanbieders dat ze helder en proactief gaan communiceren. Met als eerste stap het aankondigen hiervan via de leiders van de sectoren bij de NZa.
- Een patiënt moet op de homepage van de zorgaanbieder duidelijk zien wat hij/zij moet doen, wat hij/zij kan verwachten en wat er van hem/haar verwacht wordt.. Duidelijk handelingsperspectief communiceren.
- Hiermee komen we tot een **drietrap-aanpak**: 1) sturen op verwachting dat alle zorgaanbieders helder en pro-actief moeten communiceren over antwoorden op aantal



14 mei 2020

basisvragen. 2) Whitelabel aanpak daarna verrijken met goede voorbeelden (nu nog heel beperkt voor handen) met duiding van kracht en beperkingen van die voorbeelden. 3) Later beslissen over ondersteuning met landelijke campagne gericht op de burger.

- Belangrijk is dat we binnen ca. 2 weken de zorgaanbieders in stelling zetten om te communiceren naar patiënt en burger.
- Binnenkort zal de NZa daarom in samenwerking met veldpartijen komen met een set vragen. Verwacht wordt dat elke zorgaanbieder in ieder geval de antwoorden daarop helder en pro-actief communiceert richting burger/patiënt.
- Goed om tips te geven over HOE zorgaanbieders dit kunnen delen. Soms is de website niet toereikend genoeg. Dan kan een mailbericht aan alle patiënten, een nieuwsbrief ook goed werken of andere kanalen.
- De tweede stap van de White label aanpak is de boodschappen verrijken met goede voorbeelden. Zie actiepunt (10)(2e) Met goede voorbeelden met duiding over kracht en beperking van elk voorbeeld, kunnen we een gedegen toolkit vormgeven waarmee we de zorgaanbieders goed kunnen faciliteren.
- Idee: filmpje over hoe je praktisch eruit ziet. Onderliggende boodschap: het is veilig!
- Belangrijk om ook te benoemen: wat kan ik als burger/patiënt als ik niet terecht kan bij de zorgaanbieder? Kan ik dan in een ander ziekenhuis terecht? Kan ik ergens informatie opzoeken? Wanneer weet ik of ik ergens terecht kan?
- Erasmus MC organiseert webinars.
- Vragenuurtje KWF. Hoe werkt dat precies? Dit zijn voorbeelden die we in de Toolkit zouden kunnen gebruiken.

#### Vervolgstappen en afspraken

- (10)(2e) is er vanaf volgende week woensdag niet meer bij in de call. (10)(2e)
- Spreken elkaar apart over de voortgang van het gehele programma.
- Acties worden opgepakt zoals hieronder beschreven.

Actie	Actiehouder
1. Sectorleiders binnen de NZa op de hoogte brengen van de actie op de korte termijn mbt patiëntcommunicatie	(10)(2e)
2. Vragen set ontwikkelen met veldpartijen. Wat zijn de vragen waar de zorgaanbieder antwoord op MOET geven? Doel is dat elke zorgaanbieder in ieder geval de antwoorden daarop helder en pro-actief communiceert richting burger/patiënt.	
3. Contact leggen met FMS, LHV, V&VN (wijkverpleging) en MIND om de vragenset te toetsen.	
4. Heleen zoekt contact komen met contact V&V voor in ieder geval bril wijkverpleging zodat we de vragenset goed kunnen toetsen.	
5. Voorbeelden verzamelen van goede communicatie van zorgaanbieders. (10)(2e) zet hiervoor de vraag uit bij de leden van de Patiëntenfederatie	
6. Toolkit vullen voor de White Label aanpak	